

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อโรงแรม  
เซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ

ผู้เขียน

นางสาวสุพัฒนา อิศวภา

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ จำนวน 254 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ทำการประมวลผลข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญระดับมากต่องานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องควบคุมใกล้ชิด การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการปฏิบัติงาน การได้มีโอกาสปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาจากการทำงาน การได้มีโอกาสแสดงความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน และให้ความสำคัญระดับปานกลางต่องานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา

พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญระดับมากต่อ ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ บรรยากาศการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความยุติธรรมของระบบการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน ความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของพนักงาน การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน ผลตอบแทนและสวัสดิการที่จัดให้แก่พนักงาน และให้ความสำคัญระดับปานกลาง

ต่อการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายองค์กร และการกระจายอำนาจ การตัดสินใจให้แก่พนักงาน

พนักงานให้ความสำคัญต่อบัญชีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญระดับมาก ต่อการได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน การช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย การได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชย จากผู้บังคับบัญชา และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ต่อการได้รับรางวัลความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน การมีโอกาสรับรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา การมีโอกาสฝึกอบรมศึกษาต่อและดูงาน การได้รับตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น การได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title** Factors Affecting Employee Engagement Towards Centara Grand at Central World Hotel Bangkok

**Author** Miss Suphattana Isavapa

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisor** Associate Professor Orapin Santidhirakul

### ABSTRACT

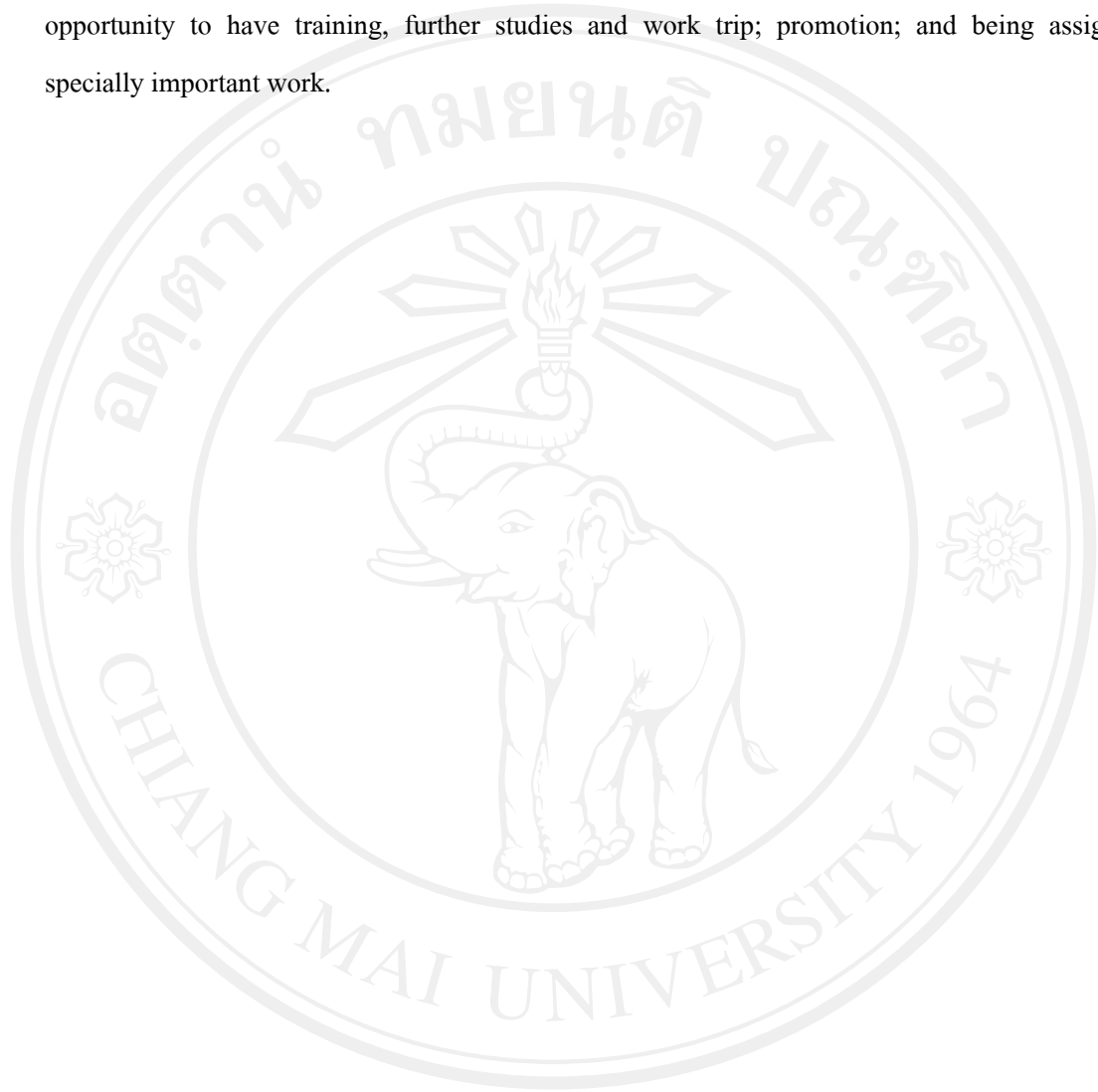
The objective of this independent study was to study factors influencing employee engagement towards Sentara Grand at Central World Hotel, Bangkok. The samples were 254 employees of the hotel. The data was collected via questionnaire and analyzed using descriptive statistics, namely frequency, percentage and mean.

The results of the study showed that the questionnaire respondents ranked nature of work at the high level, and ranked the following sub-factors at the high level: their work fitted well with their expertise, work assigned to them allowed for creativity, they were given complete trust and responsibility for their work without strict supervision, they were given opportunity to take part in goal setting and operation direction, there were opportunities to consult with each other when faced with problems, they were given opportunities to show their ability at work, and work stability. The respondents ranked work fitting their education at the medium level.

The respondents ranked characteristics of organization at the medium level and ranked the following sub-factors at the high level: clear job description, trusting work environment, fair evaluation system, attention paid on employees' welfare, opportunities to give opinions, and remuneration and benefits. They ranked the following sub-factors at the medium level: opportunity to take part in goal setting and operation direction, and employees were given power to make decisions.

The respondents ranked work experience at the medium level and ranked the following sub-factors at the high level: fair evaluation, help among co-workers to reach the goal,

and acceptance and praise from supervisor. They ranked the following sub-factors at the medium level: being awarded for a job well done; opportunity to learn other jobs for self development; opportunity to have training, further studies and work trip; promotion; and being assigned specially important work.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved