

ความทุ่มเทมีใจ (Employee Engagement) ของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ:
การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ

Employee Engagement of personnel in the tourism and hospitalities industry:
A Systematic Literature Review

เบญจมาภรณ์ ชำนาญฉา^{1*} ชิดชนก อนันตมงคลกุล² และนิติพงษ์ หน่น้ำ³
Benjamaporn Chumnanchar^{1*}, Chidchanok Anantamongkolkul² and Nitipong thonnam³
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต^{1,2,3}
Faculty Management Sciences, Phuket Rajabhat University^{1,2,3}
benjamaporn.c@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์และสรุปองค์ความรู้เกี่ยวกับความทุ่มเทมีใจของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพการวิจัยเอกสารด้วยการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบในบริบทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย โดยศึกษาบทความวิจัยฐานข้อมูลในประเทศคือ Thaijo มีเกณฑ์การคัดเลือก คือ เผยแพร่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 – พ.ศ. 2567 โดยการคัดเลือกเฉพาะบทความวิจัยเกี่ยวกับความทุ่มเทมีใจ ผู้วิจัยจะคัดเลือกงานวิจัยจากการพิจารณาชื่อเรื่องที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ผลการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบได้จำนวน 33 บทความ พบว่า การทบทวนวรรณกรรมสามารถจำแนกองค์ความรู้ได้ 4 ด้านคือ จำนวนงานตามปีที่ตีพิมพ์ รูปแบบงานวิจัย ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และตัวแปรสำคัญของความทุ่มเทมีใจ การทุ่มเทมีใจของบุคลากรส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปใช้ในการสร้างกลยุทธ์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการได้

คำสำคัญ: ความทุ่มเทมีใจ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ

Abstract

The purpose of this research article is to synthesize and summarize knowledge about employee engagement among personnel in the tourism and hospitality industries. This study is a qualitative research and document research project with a systematic literature review in the context of the tourism and hospitality industries in Thailand. The research articles were studied from national databases (Thaijo). The selection criteria were published from 2020 to 2024 by selecting only research articles about employee engagement. The researcher selected research papers by considering titles that are consistent with the research objectives. The results of the systematic literature review were 33 articles. It was found that the literature review was able to classify knowledge in four areas: the number of articles according to the year of publication, the type of article research, and the and the research format. Businesses in the tourism and hospitality industries and the important variable of employee engagement. The employee engagement of the personnel affected by efficient operations can be used to create strategies in the tourism and hospitality industries.

Keywords: Employee Engagement, tourism and hospitality industry, A Systematic Literature Review

บทนำ

ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมเป็นปัจจัยสำคัญ เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ รวมถึงการมีใจรักในการบริการ อันจะนำมาซึ่งการสร้างมูลค่าเพิ่มและเกิดคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรม เกิดการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการบริการทำให้ผู้ใช้บริการสามารถกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ในขณะเดียวกันบุคลากรที่ปฏิบัติงานก็จะทำหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ ถ้าบุคลากรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีก็จะเกิดความทุ่มเทมีใจในการทำงาน (Engagement) จึงกล่าวได้ว่าสภาพแวดล้อมคือปัจจัยจากบริบทต่างๆในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น ค่าตอบแทน บรรยากาศในการทำงาน ลักษณะองค์กร การส่งเสริมและการพัฒนาบุคลากร สิ่งเหล่านี้คือปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร

จากแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 3 พ.ศ. 2566- พ.ศ. 2570 มีการส่งเสริมการพัฒนาปัจจัยพื้นฐานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีคุณภาพสูง (Quality Tourism) โดยการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีคุณภาพและมีขีดความสามารถในการแข่งขัน (Thai-Class Potential) แต่อย่างไรก็ตามหลังสถานการณ์โรคระบาด องค์กรประสบปัญหาในด้านของการขาดแคลนบุคลากร อัตราการเข้าออกของพนักงานที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ รวมถึงการขาดอัตราการกำลัง ในขณะเดียวกัน ข้อมูลการศึกษาความทุ่มเทมีใจในทางด้านวิชาการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการยังมีข้อจำกัดและการศึกษายังมีค่อนข้างน้อย การศึกษาประเด็นความทุ่มเทมีใจส่วนใหญ่จะศึกษาในอุตสาหกรรมอื่นๆ ดังนั้นการศึกษาในประเด็นของความทุ่มเทมีใจรวมถึงการที่องค์กรให้ความสำคัญกับกลยุทธ์การสร้างความทุ่มเทมีใจในการทำงาน (Engagement) จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ส่งผลต่อการรักษาบุคลากรให้เกิดการปฏิบัติงานองค์กรในระยะยาว รวมถึงสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

สำหรับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความทุ่มเทมีใจ (Engagement) นั้น จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่านักวิชาการได้ทำการค้นคว้าประเด็นนี้ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1990 เป็นต้นมาโดยได้มีการศึกษาในบริษัทที่ต่าง ๆ อาทิ อุตสาหกรรมอื่นๆ องค์กรปฏิบัติกิจการของเอกชน บริษัทขนส่งต่างๆ ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงนำหลักการทางวิชาการมาปรับประยุกต์ใช้ เพื่อรวบรวมองค์ความรู้จากการวิจัยที่ผ่านมาในอดีตที่ผ่านมา กระบวนการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (A Systematic Literature Review (SLR)) เพื่อสังเคราะห์และสรุปองค์ความรู้ (Theme) ในบริบทความทุ่มเทมีใจ (Engagement) เพื่อเสนอแนะช่องว่างทางวิชาการ (Academic Gap) ของการศึกษาวิจัยในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสังเคราะห์และสรุปองค์ความรู้เกี่ยวกับความทุ่มเทมีใจ (Employee Engagement) ของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

การทบทวนวรรณกรรม

ความทุ่มเทมีใจ (Employee Engagement)

ความทุ่มเทมีใจ (Engagement) คือ การที่องค์กรออกแบบการทำงานขึ้นเพื่อให้พนักงานทำงานด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจเพื่อเป้าหมาย พันธกิจขององค์กร แรงจูงใจ และค่านิยมที่จะนำองค์กรให้ประสบความสำเร็จไปพร้อม ๆ กับการทำงานอย่างมีความสุขของพนักงาน โดยที่ความทุ่มเทมีใจ (Engagement) ทำให้พนักงานรู้สึกมีความภาคภูมิใจและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ลดความผิดพลาดของงานที่จะเกิดขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพ

ในการทำงานหรือการบริการ ลดความขัดแย้งภายในองค์กร ลดอัตราการป่วยและอัตราการลาออกของพนักงาน เป็นผู้สนับสนุนและส่งเสริมองค์กรในทางที่ดีให้กับลูกค้า หรือพนักงานจะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จแบบเกินความคาดหวัง (Ram & Prabhakar, 2011)

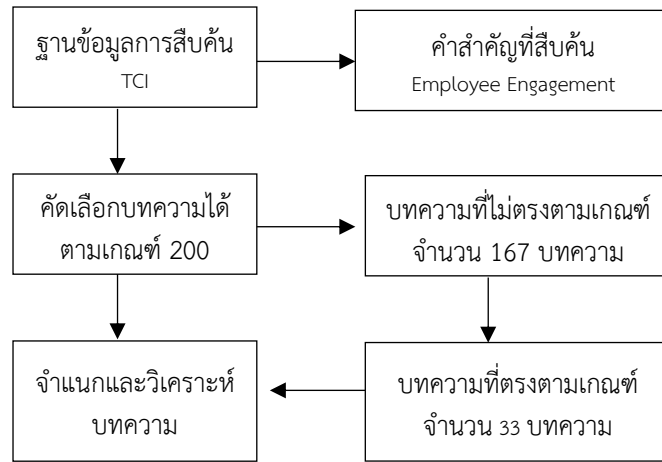
ความทุ่มเทมีใจของพนักงาน (Employee Engagement) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่แสดงตนว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีความเต็มใจที่จะอุทิศตนเองทั้งกายและใจในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร (Abdullahi et al., 2023) ซึ่งพฤติกรรมนี้จะมีความแตกต่างจากความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกองค์กร โดยปกติพนักงานที่มีความทุ่มเทมีใจให้กับองค์กรนั้นก็จะทำให้องค์กร ทำงานอย่างราบรื่น เนื่องจากพนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน ซึ่งในองค์กรควรมีการสนับสนุนให้พนักงานเกิดความทุ่มเทมีใจโดยการสร้างบรรยากาศการทำงาน การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงเทคโนโลยีในองค์กรที่รองรับระบบการทำงานเพื่อให้พนักงานเกิดความสะดวกในการทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด กระบวนการบริหารจัดการให้พนักงานได้รับการบริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นอย่างสมดุลทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของพนักงาน รวมถึงการสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองในองค์กรหรือการสร้างวัฒนธรรมองค์กรร่วมกัน (Zainol et al., 2016) ยกตัวอย่างเช่น ในบางองค์กรมีการรับประทานอาหารร่วมกันสัปดาห์ละครั้ง การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความทุ่มเทมีใจในการทำงาน นอกจากนี้ การสื่อสารกับพนักงานในองค์กรมีส่วนทำให้เกิดความทุ่มเทมีใจ การเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรแสดงความคิดเห็น หรือมีโอกาสดำเนินความคิดเห็นในทุก ๆ ฝ่าย การวัดการมีส่วนร่วมภายในที่ขับเคลื่อนองค์กรซึ่งจะช่วยให้สามารถประเมินว่าพนักงานขององค์กรมีส่วนร่วมกับงานมากน้อยเพียงใด อาจประเมินโดยใช้คำถามทั่วไป เช่น ความก้าวหน้าในการทำงาน ความพึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับ ผลประโยชน์ บทบาทในการทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงการจัดสรรระบบการทำงานให้เหมาะสมกับตารางของงานเพื่อสร้างความสมดุลในการทำงานให้กับบุคลากรในองค์กร การพัฒนาความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานจึงเป็นเรื่องที่องค์กรสามารถกระทำได้ ซึ่งก่อให้เกิดการทำงานของบุคลากรอย่างเต็มความสามารถ (Karatepe, 2012)

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) การวิจัยเอกสารด้วยการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (systematic literature review) ซึ่ง Rother (2007) ได้ให้คำนิยามว่า การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบหรือ systematic review เป็นการทบทวนวรรณกรรมที่มีระเบียบวิธีในการทบทวนที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบรวมถึงทำซ้ำได้ โดยผู้วิจัยรวบรวมบทความวิจัยจากฐานข้อมูลออนไลน์ ตั้งแต่ปี 2563- 2567 โดยผู้วิจัยกำหนดคำสำคัญในการสืบค้นคือ Employee Engagement โดยใช้เกณฑ์เลือกความเข้มข้นของบทความที่มีคำสำคัญที่เป็นภาษาอังกฤษปรากฏในชื่อบทความ ซึ่งมีเกณฑ์ในการคัดเลือกบทความคือ 1) บทความที่เป็นบทความในด้านความทุ่มเทมีใจ (Employee Engagement) ของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 2) เป็นบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ตั้งแต่ปี 2564- 2567 3) เป็นบทความที่เผยแพร่ในข้อมูล TCI

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลรวบรวมข้อมูลโดยการสืบค้นเอกสารที่สามารถเข้าถึงได้ตามคำค้นได้ บทความทั้งหมดจำนวน 200 เรื่อง จากฐานข้อมูล TCI จากนั้นจึงนำไปตรวจสอบเนื้อหาและคัดบทความที่ไม่เกี่ยวข้องตามเกณฑ์คือไม่อยู่ในบริบทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการจำนวน 167 บทความ จากนั้นอ่านบทความทวนซ้ำรอบสองอย่างละเอียดเพื่อสกัดข้อมูลที่เกี่ยวข้องเหลือบทความจำนวน 33 เรื่อง บันทึก

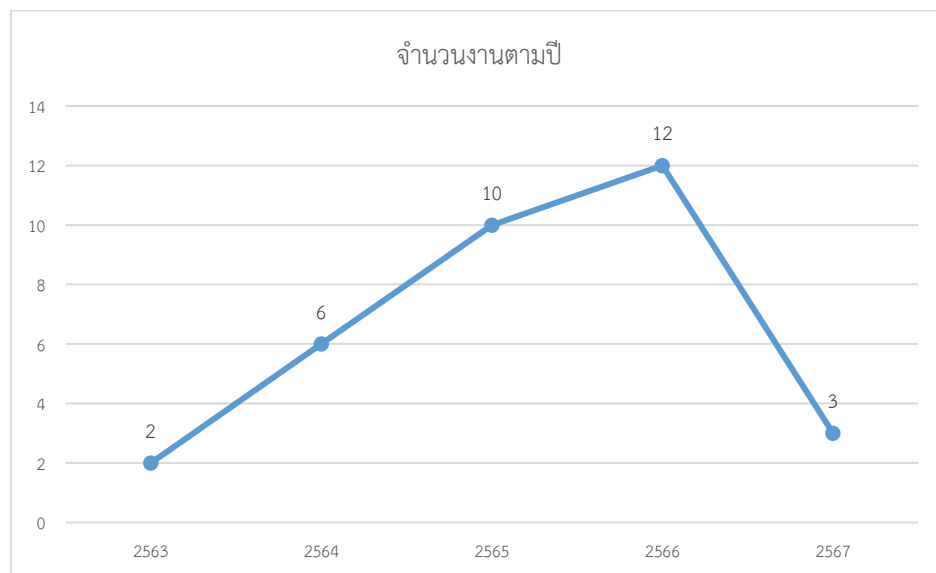
ข้อมูลลงในแบบบันทึกข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกอีกครั้งก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล
 ดังภาพประกอบ 1 แผนภูมิแสดงกระบวนการในการคัดเลือกบทความ



ภาพที่ 1: กระบวนการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ
 ที่มา: ผู้เขียน

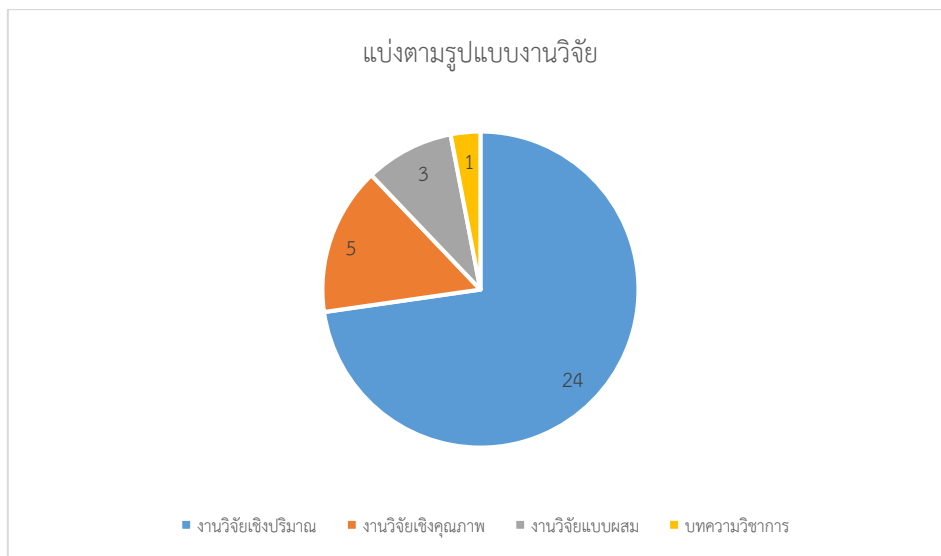
อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษางานวิจัย โดยการสังเคราะห์และสรุปองค์ความรู้เกี่ยวกับความทุ่มเทใจ (Employee Engagement) ของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ พบว่าการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบสามารถจำแนกองค์ความรู้ได้ 4 ด้านคือ จำนวนงานตามปีที่ตีพิมพ์ รูปแบบงานวิจัย ธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ และตัวแปรสำคัญของความทุ่มเทใจที่ค้นพบจากงานวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 2: จำนวนวรรณกรรมตามปี
 ที่มา: ผู้เขียน

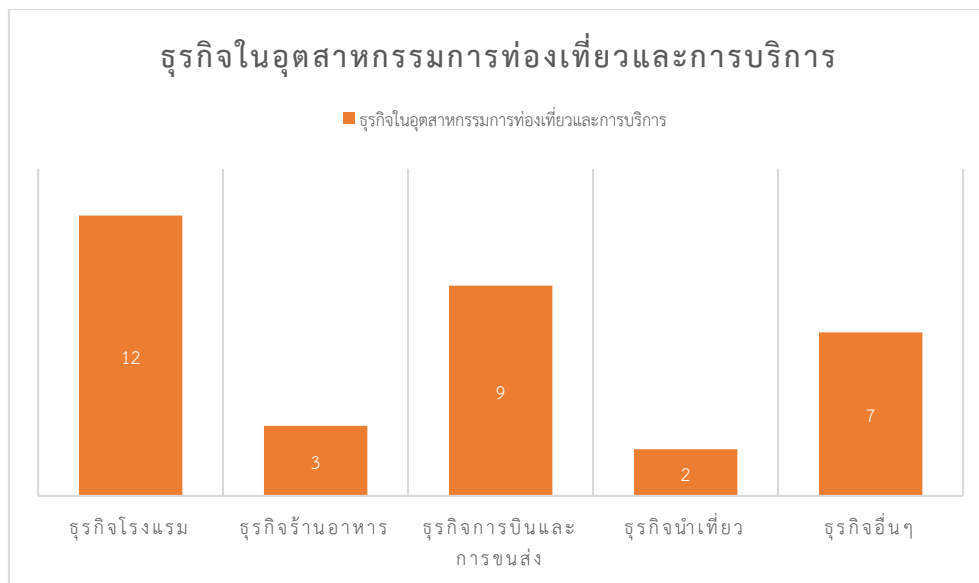
เมื่อเปรียบเทียบจำนวนงานวิจัย 5 ปีย้อนหลัง (ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563-2567) พบว่า งานวิจัยเกี่ยวกับความทุ่มเทมีใจ (Employee Engagement) มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ดังภาพที่ 2 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านความทุ่มเทมีใจอย่างต่อเนื่อง อีกฝั่งในด้านวิชาการยังให้ความสนใจกับประเด็นด้านความทุ่มเทมีใจ (Employee Engagement) และมีจำนวนงานวิจัยเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ อย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน โดยพิจารณาเป็นรายปีจะเห็นว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ.2563 มีจำนวนงานวิจัยในประเด็นความทุ่มเทมีใจ (Employee Engagement) ที่ตีพิมพ์ลงในวารสารทางวิชาการ เพียง 2 เรื่องเท่านั้น จนมาถึงปี พ.ศ.2566 มีจำนวนการตีพิมพ์เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2563 เพิ่มมากขึ้น ซึ่งเมื่อพิจารณาตามรูปแบบของการวิจัยดังภาพที่ 3 พบว่ามีการศึกษาที่รูปแบบงานวิจัยที่หลากหลายขึ้น



ภาพที่ 3: จำนวนวรรณกรรมแบ่งตามรูปแบบการวิจัย

ที่มา: ผู้เขียน

จากการสังเคราะห์งานวิจัย 5 ปีย้อนหลัง (ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563-2567) โดยศึกษาถึงการจำแนกระเบียบวิธีวิจัยตามการศึกษา (ดังภาพที่ 3) ที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย พบว่า การศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีแบบเชิงปริมาณ (Quantitative) ยังมีจำนวนปริมาณงานวิจัยอยู่ค่อนข้างเยอะซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยเชิงคุณภาพที่มีจำนวนน้อย จึงเป็นช่องว่างทางวิชาการของการศึกษาในอนาคต การวิจัยในครั้งต่อไป จึงควรนำกำหนดระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology) โดยใช้แบบผสมวิธีทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อปิดช่องว่างทางวิชาการ (Academic Gap) และเติมเต็มในระเบียบวิธีการวิจัยที่ขาดนี้ให้มีการผลิตผลงานทางวิชาการออกมาให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการวิจัยในอนาคตจึงควรมีการประยุกต์ใช้ทั้งระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้สอดคล้องกับความเหมาะสมของประเด็นในการศึกษา (Abdullahi et, al., 2023) รวมถึงการพิจารณาการศึกษาในบริบทของธุรกิจในอนาคตการท่องเที่ยวและบริการ ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4: จำนวนวรรณกรรมการศึกษาในบริบทธุรกิจใ้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ
ที่มา: ผู้เขียน

สำหรับการศึกษาวิจัยใ้ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ พบว่า งานวิจัยใ้ในด้านความทุ่มเทมีใจ (Employee Engagement) ถูกศึกษาใ้ในธุรกิจโรงแรมมากที่สุด เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมใ้ใช้พนักงานจำนวนมากใ้ในการให้บริการและพนักงานจะต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ใ้ให้เกิดคุณภาพการบริการ รองลงมาคือธุรกิจการบินและการขนส่ง ธุรกิจอื่นๆใ้ในขอบเขตการท่องเที่ยวและบริการ เช่น ธุรกิจสปา ร้านอาหารของที่ระลึก เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบการศึกษาใ้ในธุรกิจร้านอาหาร และธุรกิจนำเที่ยว จากข้อมูลจะเห็นได้ว่าการสร้างความทุ่มเทมีใจใ้ในการทำงานจะทำให้พนักงานมีความสุข มีใจรักใ้ในงานและบริการและสามารถสร้างความจงรักภักดีใ้ให้กับองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Prasongthan (2022) ที่พบว่า การทุ่มเทมีใจของพนักงานส่งผลใ้เกิดความพึงพอใจใ้ในงาน เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดพฤติกรรมใ้เป็นสมาชิกใ้ที่ดี และเกิดความต้องคองอยู่ใ้ในงานส่วนใหญ่ใ้ในบุคลากรทางด้านการโรงแรม นอกจากนี้งานวิจัยยังสามารถนำไปใ้ใช้ในธุรกิจอื่นๆใ้ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ อีกทั้งยังค้นพบปัจจัยต่างๆใ้ที่ส่งผลใ้ต่อการสร้างความทุ่มเทมีใจใ้ในองค์กร ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5: ตัวแปรสำคัญที่ค้นพบในงานวิจัย

ที่มา: ผู้เขียน

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ความทุ่มเทใจเป็นความท้าทายที่เกิดขึ้นขององค์กรและเป็นกลยุทธ์ในการผลักดันการเปลี่ยนแปลงองค์กร ความทุ่มเทใจจึงมีประโยชน์ในการเสนอวิธีการที่จะเข้าใจทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงานและนโยบายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการศึกษาในบทความวิจัยจะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่ในการศึกษาพบว่า ประเด็นของผลตอบแทนและรางวัลที่จับต้องได้ และลักษณะงานเป็นปัจจัยลำดับต้น ๆ ที่เกิดความสำคัญในการทุ่มเทใจในการทำงาน เนื่องจากการส่งเสริมแรงจูงใจของพนักงานที่จะเข้าร่วมการรักษาและการเพิ่มผลผลิตในองค์กร ในด้านปัจจัยความเป็นผู้นำ เพื่อนร่วมงาน การสื่อสารภายในองค์กร สามารถช่วยให้องค์กรสร้างความผูกพันของพนักงาน ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ที่มีส่วนทำให้เกิดความทุ่มเทใจคือ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและการสนับสนุนจากองค์กร รวมถึงการสื่อสารภายในองค์กร ในประเด็นนี้องค์กรคือสิ่งสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความทุ่มเทใจและมีความเชื่อมั่นในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิกา ธรรมสอน (2565) ที่พบว่า การสร้างความผูกพันของพนักงานในรูปแบบเป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทั้งตัวบุคคลและองค์กรให้เพิ่มสูงขึ้น

สรุปผลการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับความทุ่มเทใจ (Employee Engagement) ของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการนี้ ได้ทำการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความทุ่มเทใจ (Employee Engagement) ในในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ที่ได้เผยแพร่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 – พ.ศ. 2567 เพื่อทบทวนวรรณกรรมและสังเคราะห์องค์ความรู้ การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบสามารถจำแนกองค์ความรู้ได้ 4 ด้านคือ จำนวนงานตามปีที่ตีพิมพ์ รูปแบบงานวิจัย ธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ และตัวแปรสำคัญของความทุ่มเทใจที่ค้นพบจากงานวิจัย จากการศึกษาพบว่า ความทุ่มเทใจเป็นความท้าทายที่เกิดขึ้นของพนักงานในอุตสาหกรรมทางด้านโรงแรม ความทุ่มเทใจจึงเป็นกลยุทธ์ในการผลักดันและเปลี่ยนแปลงองค์กร ปัจจัยที่ค้นพบจากการศึกษา คือ ผลตอบแทนที่จับต้องได้และลักษณะงาน รวมถึงการสื่อสารภายในองค์กรและแบ่งปันข้อมูลเพื่อสร้างความรู้สึกร่วม

ไว้วางใจในตัวบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารและบุคลากรในการสร้างวัฒนธรรมที่โปร่งใสและสามารถมีส่วนร่วมกับพนักงานในการให้ความสำคัญขององค์กร องค์กรจึงพยายามที่จะแสวงหากลยุทธ์หรือเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งนอกจากระบบการปฏิบัติงานที่ดีแล้วนั้น การเสริมสร้างความผูกพันและความทุ่มเทมีใจ (Engagement) ต่อองค์กรจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการคงอยู่ของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิกา ธรรมสอน (2565). การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กับการทำงานแบบปกติใหม่. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, A42-A53.
- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2566). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2564-2565)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- Abdullahi, M. S., Raman, K., Solarin, S. A., & Adeiza, A. (2023). Employee engagement as a mediating variable on the relationship between employee relation practice and employee performance in a developing economy. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 15(1), 83-97.
- Karatepe, O. M. (2012). Job resources, work engagement, and hotel employee outcomes: a time-lagged analysis. *Economic research-Ekonomska istraživanja*, 25(3), 644-665.
- Prasongthan, S. (2022). Organizational resilience and job security on building employee engagement during COVID-19 pandemic of Thai hotel industry. *ABAC Journal*, 42(2), 107-127.
- Ram, P., & Prabhakar, G. V. (2011). An enquiry into the mediatory role of employee engagement: Evidence from the hotel industry in Jordan. *Far East Journal of Psychology and Business*, 5(2), 41-59.
- Rother, E. T. (2007). Systematic literature review X narrative review. *Acta paulista de enfermagem*, 20, v-vi.
- Zainol, S. S., Mohd-Hussin, S., & Othman, M. S. (2016). Determinants of employee engagement in hotel industry in Malaysia. A theoretical model. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 6(3), 1-9.