



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

FACTORS INFLUENCING TO PERSISTENCE OF HOTEL STAFF
IN BANGKOK AFFECTED BY COVID-19 SITUATION.

ธัญชนก เลิศวิทยาทาน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2564

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

FACTORS INFLUENCING TO PERSISTENCE OF HOTEL STAFF
IN BANGKOK AFFECTED BY COVID-19 SITUATION.



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University
2021
Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

ของ

ธัญชนก เลิศวิทยาทาน

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.เศรษฐวัสม์ พรมสิทธิ์)

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชื่นสมล นูนนาค)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัศกุล)

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19
ผู้วิจัย	ธัญชนก เลิศวิทยาทาน
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2564
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. เศรษฐวัสส์ ปรหมลสิทธิ์

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งจำแนกตามความพึงพอใจในงานของพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.928 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 -21,999 บาท และมีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-5 ปี โดยมีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง และการคงอยู่ของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ประกอบไปด้วย การจ่ายค่าตอบแทน ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การปฏิบัติงาน และ โอกาสในความก้าวหน้าส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ,การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรประกอบไปด้วย ความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร นโยบายการให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา และ รางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 และ ความผูกพันต่อองค์กรที่ประกอบไปด้วย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร การเข้ามามีส่วนรวมในองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในงาน, การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, ความผูกพันต่อองค์กร

Title	FACTORS INFLUENCING TO PERSISTENCE OF HOTEL STAFF IN BANGKOK AFFECTED BY COVID-19 SITUATION.
Author	TANCHARNOK LERTVITTAYATAN
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2021
Thesis Advisor	Dr. Sedtawat Prommasit

The objectives of this research are to study the factors influencing the persistence of Bangkok hotel staff affected by the COVID-19 situation and classified by the following personal factors: job satisfaction, perceived organizational support, organizational commitment and the persistence of hotel staff in Bangkok. The samples in this research included 384 hotel staff in Bangkok affected by COVID-19 and used a modified questionnaire at 0.928. The statistics used in data analysis included percentage, mean and standard deviation. The statistics used in the hypothesis testing was multiple regression analysis at a statistically significant level of 0.05. The results of the research showed that most of the respondents were female, between 21-30 years old, single, had a Bachelor's degree, with an average monthly income between 15,000-21,999 Baht and work experience between 1-5 years. The respondents had opinions on job satisfaction, perceived organizational support and organizational commitment, all at a high overall level. The results of the hypothesis testing found that job satisfaction, followed by compensation, executives and supervisors, colleagues, work environment, performance, opportunities for advancement, and perceived organizational support, followed by justice according to the principles of good governance in corporate management, a policy of support and assistance from supervisors, awards, work environments and organizational commitment, followed by unity with the organization, participation in and loyalty to the organization that affect the persistence of hotel staff in Bangkok affected by COVID-19.

Keyword : Persistence, Hotel Staff, Bangkok, COVID-19

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจากความเมตตากรุณาช่วยเหลือและความเอาใจใส่อย่างดี ตลอดจนการให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นสำหรับการปรับแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์จากคณะกรรมการผู้ควบคุมสารนิพนธ์ ผู้วิจัยต้องขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.เศรษฐวิทย์ พรหมสิทธิ์ ที่ได้ให้ความเมตตากรุณาเป็นที่ปรึกษาและให้ความช่วยเหลือชี้แนะแนวทางในสิ่งที่เป็ประโยชน์ต่อการศึกษาและการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา รวมทั้ง ผศ.ดร. ชื่นสุมล นูนาค, ผศ.ดร. กาญจน์ระวี อนันตจักรกุล และ อ.ดร. ญัฐพัชร มณีโรจน์ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะต่างๆเพิ่มเติมแก่ผู้วิจัยทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์และคณะกรรมการบริหารหลักสูตรสาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่องสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทความรู้ต่างๆให้แก่ผู้วิจัย ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้

ขอบคุณเพื่อนนักศึกษابริญญาโท สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่องสังคม รวมไปถึงขอขอบพระคุณบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจเพื่องสังคมและบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่คอยช่วยเหลือและสนับสนุนด้านข้อมูลและคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อสารนิพนธ์ฉบับนี้ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19ทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างสูงที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คุณงามความดีและประโยชน์อันพึงจะเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ บิดามารดา และญาติพี่น้องในครอบครัวอันเป็นที่รักยิ่ง คณาจารย์ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่คอยสนับสนุนและช่วยเหลือจนประสบความสำเร็จ ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ธัญชนก เลิศวิทยาทาน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
ขอบเขตด้านตัวแปร.....	3
ขอบเขตด้านพื้นที่.....	5
ขอบเขตด้านระยะเวลา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในงานวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	8
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน.....	20

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	27
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	30
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้พนักงานยังคงอยู่ภายในองค์กร	32
แนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	48
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	48
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	57
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	89
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	1
สังเขปการวิจัย	1
สรุปผลการวิจัย	2
อภิปรายผลการวิจัย	5
บรรณานุกรม	10
ภาคผนวก	14
ประวัติผู้เขียน	21

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 384 คน.....	57
ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงาน	59
ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	63
ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร	66
ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการคงอยู่ของพนักงาน.....	68
ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระปัจจัยความพึงพอใจในงาน.....	72
ตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนของการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขต กรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้การวิเคราะห์ Enter	73
ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยของความพึงพอใจ ในงานของพนักงานกับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถาน การณ์โควิด-19	73
ตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยความพึงพอใจในงานของพนักงานกับการคงอยู่ของ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้วิธี Enter.....	74
ตาราง 10 การวิเคราะห์ปัจจัยความพึงพอใจในงานของพนักงานกับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เป็นรายด้าน	75
ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	78
ตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนของการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขต กรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้การวิเคราะห์ Enter	79
ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยของการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กรกับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถาน การณ์โควิด-19	79

ตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการคงอยู่ของ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้วิธี Enter.....	80
ตาราง 15 การวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานกับการคงอยู่ของ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เป็นรายด้าน.....	81
ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร.....	84
ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนของการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขต กรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้การวิเคราะห์ Enter	85
ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยของความผูกพัน ต่อองค์กรกับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โค วิด-19	85
ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยความผูกพันต่อองค์กรกับการคงอยู่ของพนักงาน โรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้วิธี Enter	86
ตาราง 20 การวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกับการคงอยู่ของพนักงาน โรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เป็นรายด้าน.....	87
ตาราง 21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ส่งผลต่อการคง อยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19.....	89
ตาราง 22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อการคงอยู่ ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19.....	90

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย	7
--	---



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยถือว่ามีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศและเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย และหนึ่งในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับภาคการท่องเที่ยว คือ ธุรกิจโรงแรม ซึ่งผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) หมวดที่พักและบริการด้านอาหาร ในปี 2562 มีมูลค่าสูงถึง 1.03 ล้านล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน 6.1% ของ ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ทั้งประเทศ (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2563) จากที่กล่าวมานี้ สอดคล้องกับความเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวไทยในรอบทศวรรษที่ผ่านมาที่รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยจะอยู่ในลำดับที่ 1 หรือ 2 มาโดยตลอด เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากอุตสาหกรรมอื่นๆ จึงเป็นที่ตระหนักดีว่าการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้เป็นพลังขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดเป็นฟันเฟืองหรือพลังขับเคลื่อนจากภาคส่วนต่าง ๆ ที่ช่วยกันผลักดันให้ธุรกิจนี้ขับเคลื่อนไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดยั้งและแสดงบทบาทในการเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจ อันนำไปสู่การจ้างงาน สร้างอาชีพ การกระจายรายได้และการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งเป็นการสร้างรายได้ให้กับประชาชนและประเทศชาติอย่างอเนกอนันต์และนำไปสู่ความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนชาวไทย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560)

แม้ว่าในรอบปีที่ผ่านมาได้เกิดวิกฤตเศรษฐกิจซบเซาไปทั่วโลกจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (องค์การอนามัยโลก, 2563) ส่งผลทำให้เกิดสภาวะเศรษฐกิจที่ไม่เอื้อต่อการท่องเที่ยว เพราะการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 นี้จะยังไม่มีการใช้ยาและวัคซีนทางการแพทย์ที่ทำให้เกิดประสิทธิผลในการรักษา ยังคงเป็นการรักษาตามอาการของผู้ป่วย และเชื้อยังเกิดการแพร่ระบาดได้ง่ายมากเช่นกัน ทำให้รัฐบาลในหลายประเทศทั่วโลกต้องใช้มาตรการที่ไม่ใช่ทางการแพทย์จนถึงการใช้วิธีแทรกแซงแบบเข้มงวดด้วยกฎระเบียบ เช่น การออกมาตรการปิดเมือง (Lockdown) เพื่อควบคุมการเดินทางระหว่างประเทศ ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวหดตัวลงเป็นประวัติการณ์ โดยเฉพาะภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก อาทิ ประเทศไทยที่จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงไปถึง 83.2% เมื่อเทียบกับในปี พ.ศ. 2562 (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2563) ธุรกิจโรงแรมที่เป็นธุรกิจที่มีการจ้างงานเป็นจำนวนมากจึงเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่ได้รับผลกระทบอันก่อให้เกิดผลต่อเนื่องไปถึงคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ผู้ประกอบการโรงแรม และพนักงานของโรงแรมที่ได้รับผลกระทบจึงได้มีการปรับตัวเป็นอย่างมาก เช่น ลดราคาห้องพัก

ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการโดยการให้บริการ work from hotel แก่ผู้ที่ต้อง work from home นอกจากนี้หลายโรงแรมยังได้ร่วมมือกับสถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลเพื่อให้บริการเป็นที่กักตัว ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล (Alternative State Quarantine: ASQ) หรือ การให้บริการเป็น สถานพยาบาลผู้ป่วยเฉพาะกิจ (Hospitel) รวมไปถึงหารายได้เพิ่มจากธุรกิจที่เกี่ยวข้องกันจากการที่ไปร่วมมือกับ Application สั่งอาหารออนไลน์จากร้านอาหารในโรงแรม ขณะเดียวกันก็มีโรงแรมหลายแห่งจำเป็นต้องปิดกิจการ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19” โดยผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เพื่อให้พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์และความชำนาญยังคงมีขวัญและกำลังใจที่จะยังคงทำงานอยู่กับโรงแรมที่มอบผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดีในช่วงสถานการณ์โควิด-19 อาทิ ค่าบริการ (Service Charge) สิทธิการรักษาพยาบาล และส่วนสมทบของนายจ้างจากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น และนำนโยบายแผนรองรับหรือช่วยเหลือของโรงแรมให้เป็นแนวทางในการให้การเยียวยาพนักงานในโรงแรมที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าว อันจะส่งผลให้การท่องเที่ยวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครฟื้นคืนกลับมามีชีวิตอีกครั้งและมีความยั่งยืนต่อไป

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยของความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19
- 2 เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19
- 3 เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

ความสำคัญของการวิจัย

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของทุกประเทศในโลก ประเทศไทยเองก็มีประเทศหนึ่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก จากข้อมูลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในปี พ.ศ. 2562 จำนวน

นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยมีจำนวนสูงถึง 80,159,794 คน โดยพื้นที่ที่นักท่องเที่ยวได้ไปเยี่ยมเยียนมากที่สุด คือ กรุงเทพมหานครที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวถึง 66,966,562 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) รัฐบาลจึงได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยอย่างต่อเนื่อง ดังได้มีแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติมาแล้วถึง 2 ฉบับ ปัจจุบันนี้ (พ.ศ. 2564) เป็นช่วงของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560 - 2564 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) ดังนั้น จากสถานการณ์โควิด-19 ที่รุนแรงมากขึ้นจึงทำให้อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวรวมไปถึงธุรกิจโรงแรมได้รับผลกระทบ การที่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับท่องเที่ยวทราบถึงความพึงพอใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ทำให้สามารถสร้างแผนรองรับหรือช่วยเหลือเพื่อให้พนักงานยังคงมีขวัญและกำลังใจที่จะยังคงทำงานอยู่กับโรงแรมต่อไปได้ และเพื่อให้เป็นข้อมูลที่สำคัญให้ผู้รับผิดชอบในแหล่งท่องเที่ยวนั้น สามารถจัดเสนอสินค้าและบริการ และปัจจัยอื่น ๆ ที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการทั้งของผู้ประกอบการ พนักงาน และนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม อันจะทำให้การท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานครฟื้นคืนกลับมามีชีวิตอีกครั้งและมีความยั่งยืนต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดไว้ ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ภายในปีที่ผ่านมา

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 จำนวน 384 คน

ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1 ความพึงพอใจในงานของพนักงาน (Job Satisfaction) (ธนชัย ยม

จินดา, 2544, หน้า 27)

- 1 การจ่ายค่าตอบแทน (pay)
- 2 ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา (supervision)
- 3 เพื่อนร่วมงาน (co-worker)
- 4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (work setting)
- 5 การปฏิบัติงาน (tasks)
- 6 โอกาสในความก้าวหน้า (advancement opportunities)

2.1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support: POS) (Robert Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski, และ Rhoades, 2002)

- 1 ความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาล (Fairness)
- 2 นโยบายการให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support)
- 3 รางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Organization Rewards and Job Conditions)

2.1.3 ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) (Buchanan, 1974)

- 1 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification)
- 2 การเข้ามามีส่วนรวมในองค์กร (Involvement)
- 3 ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty)

2.2 ตัวแปรตาม คือ การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 (Intention to Stay) (Taunton, Krampitz, และ Woods, 1989)

- 1 พนักงาน (Employee)
- 2 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Task Requirement)
- 3 องค์กร (Organizational)
- 4 ผู้บริหาร (Manager)

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19” ครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาเฉพาะเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครเท่านั้น

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19” ครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) หมายถึง ธุรกิจที่สนับสนุนการเดินทางและท่องเที่ยว เช่นการนำเที่ยว ธุรกิจการเดินทาง กิจกรรมต่างๆระหว่างการท่องเที่ยว และการขายสินค้าที่ระลึกจากการท่องเที่ยว

2 อุตสาหกรรมการบริการ (Hospitality Industry) หมายถึง ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการและต้อนรับลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร คาสิโน การจัดเลี้ยง ที่พักตากอากาศ สโมสร หรือการบริการใดๆที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว

3 ธุรกิจโรงแรม (Hotel) หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับค่าตอบแทนโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจในการให้บริการเป็นที่พักชั่วคราว อาหารและเครื่องดื่มสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นๆ

4 พนักงานโรงแรม หมายถึง บุคคลที่ทำงานในแผนกต่างๆภายในโรงแรม เช่น แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน แผนกลูกค้าสัมพันธ์ เป็นต้น

5 สถานการณ์โควิด-19 หมายถึง โรคติดต่อที่มีการค้นพบในมนุษย์เมื่อธันวาคม ปี 2019 ที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน โดยมีข้อสงสัยว่าเกิดมาจากไวรัสโคโรนาซึ่งเป็นไวรัสที่ถูกพบครั้งแรกในปี 1960 จากสัตว์ทะเลที่มีการติดเชื้อไวรัสนี้แล้วคนที่คลุกคลีกับสัตว์เหล่านี้ก็ติดเชื้อไวรัสนี้ขึ้นมา

6 ความพึงพอใจในงานของพนักงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีตลอดจนทัศนคติเชิงบวกของพนักงานที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ จากการที่ได้รับการตอบสนองที่ดีจากองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนลดอัตราการลาออกหรือย้ายงานขององค์กร

7 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support: POS) หมายถึง การที่พนักงานได้รับความเชื่อจากองค์กรว่าสามารถให้คุณค่า มีความห่วงใยในความ

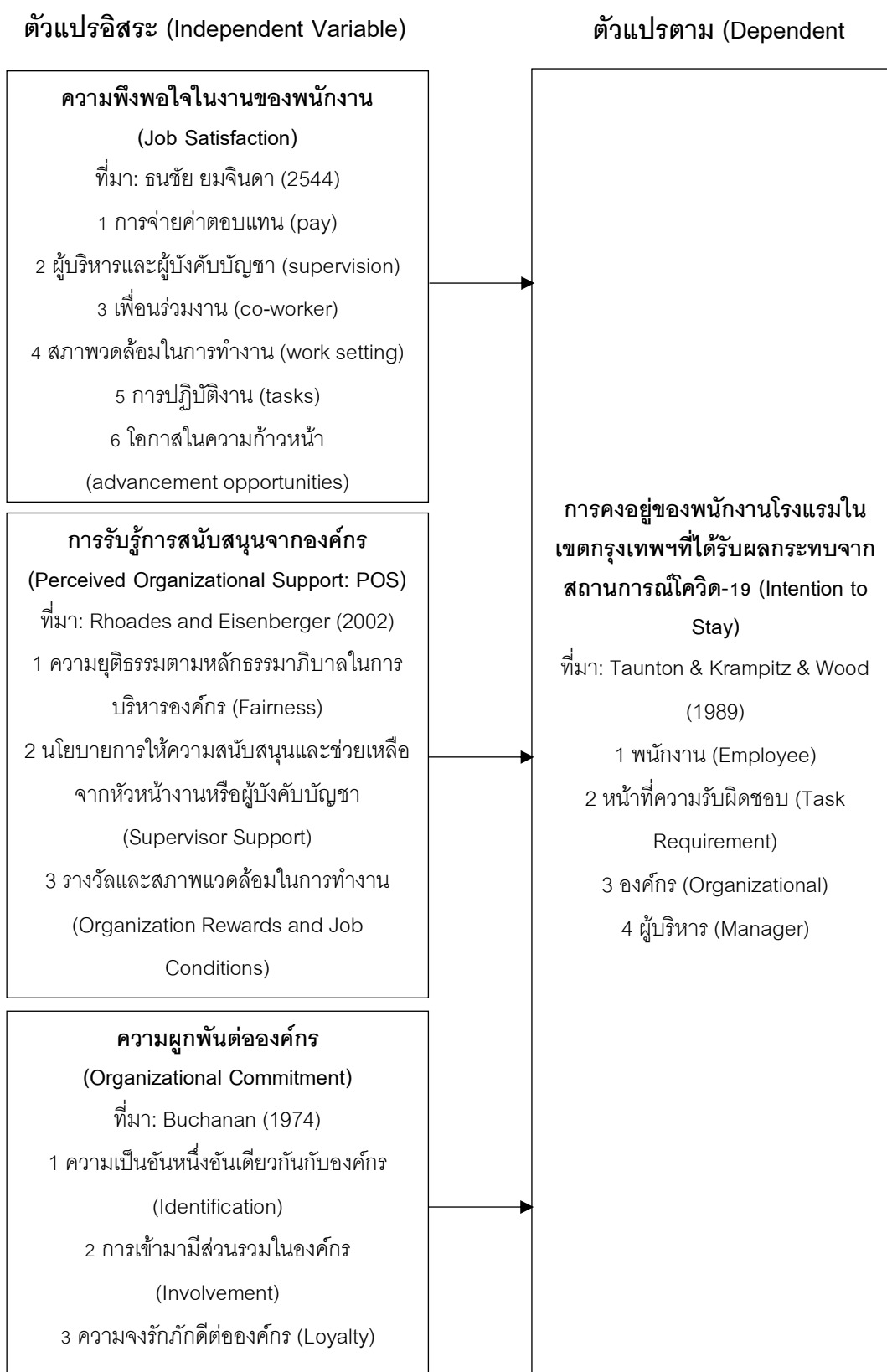
เป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ทั้งในด้านของค่าตอบแทน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง นโยบายการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนด้านทรัพยากรหรือสวัสดิการต่างๆ

8 ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงานในองค์กรว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยอมรับเป้าหมายและนโยบายการบริหารขององค์กร ทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

9 การคงอยู่ในองค์กรของพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 หมายถึง การสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อให้พนักงานยังคงทำงานอยู่ภายในองค์กรแม้ว่าจะเกิดสภาวะสถานการณ์วิกฤต จากสถานการณ์โควิด-19

กรอบแนวคิดในงานวิจัย

การศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ (1) ความพึงพอใจในงานของพนักงาน (Job Satisfaction) ของ ธนชัย ยมจินดา (2544, หน้า 27) (2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support: POS) ของ Robert Eisenberger และคนอื่น ๆ (2002) และ (3) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของ Buchanan II (1974) และตัวแปรตาม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากทฤษฎีเกี่ยวกับการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 (Intention to Stay) โดยประยุกต์ใช้จากแนวคิดของ Taunton และคนอื่น ๆ (1989) จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้างต้น จึงได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานของพนักงานส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19



บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
5. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
6. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้พนักงานยังคงอยู่ภายในองค์กร
7. แนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

1.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

สามารถให้ความหมายของการท่องเที่ยวจากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร สรุปผลงานวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการไว้ได้ดังนี้

Edgell, Hartmann, Stewart, และ Gerteis (2016) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การที่นักท่องเที่ยวได้เดินทางออกจากที่อยู่อาศัยเพื่อไปอาศัยยังที่อื่นด้วยความสมัครใจ เพื่อสร้างความความเพลิดเพลินให้แก่ตัวนักท่องเที่ยวเอง

Liu และคนอื่น ๆ (2016) กล่าวว่า การเดินทางเพื่อมาท่องเที่ยวเป็นการกระทำและกิจกรรมของบุคคลกลุ่มหนึ่งที่เดินทางจากที่หนึ่งไปสู่อีกที่หนึ่งซึ่งอยู่นอกชุมชนที่อยู่อาศัยของพวกเขา โดยมีวัตถุประสงค์ใดก็ตามที่เป็นการยกเว้นเพื่อเดินทางออกไปปฏิบัติกิจวัตรที่ทำอยู่เป็นประจำทุกวัน

Boley, McGehee, และ Hammett (2017) กล่าวถึงความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า เป็นกิจกรรมหนึ่งที่สัมพันธ์กับบุคคลโดยสามารถเกิดขึ้นจากการที่บุคคลนั้นเดินทาง

จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนและติดต่อธุรกิจ ซึ่งมีเหตุผลและกระบวนการเพื่อแลกเปลี่ยนกิจกรรมกันทั้งทางสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรม

อานนท์ สีดาเพ็ง (2559) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า เป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีเงื่อนไขเกี่ยวข้องอยู่ 3 ประการ คือ

1. ต้องมีการเดินทางออกจากพื้นที่ที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่
2. ต้องมีสถานที่ปลายทางที่ต้องการจะไปถึง
3. ต้องมีจุดมุ่งหมายของการเดินทางไป

นอกจากนี้ อานนท์ สีดาเพ็ง (2559) ยังอ้างถึง International Association of Scientific Experts in Tourism (LASEA) ที่กล่าวถึงความหมายการท่องเที่ยวไว้ว่า เป็นการเดินทางจากที่อยู่ถาวรไปอีกที่หนึ่งเป็นการชั่วคราวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจจากกิจกรรมเพื่อความบันเทิง ชมกีฬาการและแข่งกีฬาที่สนใจ ตลอดจนถึงเพื่อการเที่ยวชมศึกษาประวัติศาสตร์อีกด้วย และการท่องเที่ยวจะต้องไม่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่เป็นการหารายได้จากการประกอบอาชีพและอยู่เป็นเวลานาน จากความหมายดังกล่าวทำให้สามารถสรุปความสำคัญของการท่องเที่ยวไว้ได้ 5 ประการ คือ

1. การท่องเที่ยวเป็นการเดินทางของนักท่องเที่ยวจากสถานที่พักอาศัยถาวรไปยังสถานที่ต่าง ๆ
2. การท่องเที่ยวจะต้องมีส่วนสำคัญ 2 อย่าง คือ การเดินทางไปยังสถานที่ปลายทางหนึ่งและมีการพักค้างคืนยังสถานที่แห่งนั้น
3. การเดินทางไปยังสถานที่ปลายทางหนึ่งและมีการพักค้างคืน สถานที่แห่งนั้นจะต้องไม่ใช่สถานที่ซึ่งเป็นที่อยู่ประจำหรือเป็นสถานที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นสถานที่ในการทำกิจกรรมระหว่างพักจะต้องแตกต่างจากกิจกรรมในชีวิตประจำวันของผู้คนในท้องถิ่นนั้น
4. การเดินทางไปจุดหมายปลายทางนั้น ต้องเป็นการชั่วคราวในช่วงระยะเวลาสั้นและมีแผนที่จะเดินทางกลับภายใน 180 วัน
5. จุดหมายปลายทางที่จะเดินทางไปนั้นจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวหรือเยี่ยมเยือนเท่านั้นไม่ใช่เพื่อการอยู่อาศัยหรือการไปปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของการท่องเที่ยว กล่าวสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเป็นการเดินทางออกจากที่อยู่อาศัยและเดินทางเพื่อไปอาศัยยังที่อื่นด้วยความสมัครใจ โดยแต่ละบุคคลจะมีความคาดหวัง เพื่อความบันเทิง และต้องการผ่อนคลายความเครียดจากการปฏิบัติงาน

1.2 องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

Edgell และคนอื่น ๆ (2016) กล่าวถึง การท่องเที่ยวว่าเป็นกระบวนการทางสังคม และเศรษฐกิจที่มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. แหล่งท่องเที่ยว ซึ่งสามารถจัดหมวดหมู่ออกมาได้ 4 แหล่ง ดังนี้

1.1 แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (Culture Attractions) เป็น แหล่งท่องเที่ยวที่แสดงออกถึงประเพณีต่าง ๆ (Traditional Attractions)

1.2 แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ (Scenic Attractions) ที่แสดงให้เห็นถึงความงดงามในรูปแบบต่าง ๆ ของภูมิประเทศนั้นๆ

1.3 แหล่งท่องเที่ยวที่ให้ความบันเทิง (Entertainment Attractions)

1.4 แหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ที่มีลักษณะเฉพาะตัว (Specific Attractions)

นอกจากนี้ Edgell และคนอื่น ๆ (2016) ยังกล่าวว่า แหล่งท่องเที่ยวที่กล่าวมานั้น สามารถแบ่งได้ 3 ประเภทหลัก คือ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ โบราณคดี และแหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรม

2. การบริการทางการท่องเที่ยว หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อจุดมุ่งหมายในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวได้ ซึ่งการบริการนั้นไม่ได้เป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว แต่เป็นการรองรับความสะดวกสบายและความบันเทิงให้แก่ นักท่องเที่ยวระหว่างการท่องเที่ยว โดยการบริการทางการท่องเที่ยว ได้แก่ ที่พักอาศัย ร้านอาหาร สินค้าของฝาก แหล่งบันเทิงด้านอื่น ๆ รวมถึงการบริการอื่นๆตลอดการเดินทางของนักท่องเที่ยว

3. การตลาดการท่องเที่ยว หมายถึง ความต้องการหรือความปรารถนาที่จะท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว โดยการท่องเที่ยว คือการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ และเพื่อความบันเทิง ซึ่งการตลาดการท่องเที่ยว เป็นกระบวนการจัดการเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาการขายและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

Liu และคนอื่น ๆ (2016) กล่าวว่า ควรมีองค์ประกอบหลักของทรัพยากรท่องเที่ยวอย่างน้อย 5 ประการ (5As) ดังต่อไปนี้

1. Accessibility หรือ การเข้าถึงได้อย่างปราศจากอุปสรรค กล่าวคือ แหล่งท่องเที่ยวต้องมีความสามารถในการเข้าถึงที่นักท่องเที่ยวสามารถไปถึงได้ง่าย รวมไปถึงมี

ความสามารถในการคมนาคมไปยังสถานที่หรือแหล่งท่องเที่ยวได้ดี เช่น มีถนนคอนกรีตและถนนลาดยาง อยู่ในสภาพที่ดี เข้าถึงง่าย สะดวกสบาย รวมไปถึงสามารถเดินทางไปยังสถานที่นั้นได้ด้วยวิธีอื่น เช่น รถสาธารณะ

2. Activity หรือ กิจกรรม หมายถึง ภายในแหล่งท่องเที่ยวนั้นมีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมที่ให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวอย่างสมบูรณ์แบบ เช่น การเดินป่า ปั่นจักรยาน ศึกษาธรรมชาติ และการพายเรือ เป็นต้น

3. Amenity หรือ สิ่งอำนวยความสะดวก กล่าวคือ แหล่งท่องเที่ยวนี้ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกเตรียมไว้สำหรับนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ เช่น ด้านสาธารณูปโภค น้ำประปา ไฟฟ้า ถนน โทรศัพท์ สถานีตำรวจ โรงพยาบาล รวมไปถึงมีที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก และจุดบริการนักท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียงกับแหล่งท่องเที่ยวที่สุด

4. Attraction หรือ สิ่งดึงดูดใจ คือ แหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวรู้สึกต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวนั้นให้ได้ เช่น มีทรัพยากรอื่นเช่น ทรัพยากรทางธรรมชาติภายในแหล่งท่องเที่ยว เช่น น้ำตก รวมไปถึงมีกิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ ภายในแหล่งท่องเที่ยวนั้น

5. Accommodation หรือ ที่พักภายในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวหรือบริเวณใกล้เคียงเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยว

Boley และคนอื่น ๆ (2017) กล่าวว่าแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการ (3As) ดังนี้

1. Attraction หรือ สิ่งดึงดูดใจที่เกิดจากสถานที่หรือเหตุการณ์ โดยสถานที่นั้นอาจเกิดจากธรรมชาติหรือมนุษย์สร้างขึ้นก็ได้ แต่เหตุการณ์จะเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวที่เกิดจากมนุษย์เป็นผู้สร้างขึ้น

2. Amenity หรือ สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง บริเวณพื้นที่และสิ่งปลูกสร้างอื่นๆ ที่สร้างขึ้นเพื่อรองรับกิจกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเยือนและกิจกรรมในการบริหารจัดการพื้นที่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวและการก่อสร้างที่เป็นปัจจัยพื้นฐาน เช่น ระบบขนส่ง ระบบสื่อสาร ระบบสาธารณูปโภค ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวเพราะจะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้แหล่งท่องเที่ยวด้วย

3. Accessibility หรือ การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง สถานที่นั้นจะต้องมีระบบขนส่ง (Transportation) ซึ่งประกอบด้วยเส้นทางที่ยานพาหนะและผู้ประกอบการสามารถขนส่งเพื่อลำเลียงคนและสิ่งของไปยังจุดหมายปลายทางได้

อานนท์ สีดาเพ็ง (2559) ได้แบ่งองค์ประกอบของการท่องเที่ยวเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างพื้นฐาน ที่ส่งผลให้เกิดการท่องเที่ยว อาทิ เส้นทางที่ใช้เดินทาง ถนน รางรถไฟ สนามบิน ตลอดจนบริการด้านอุตสาหกรรมขนส่ง เป็นต้น
2. ที่พักอาศัย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว (Accommodation) หมายถึง การท่องเที่ยวที่ให้บริการนักท่องเที่ยวที่ต้องการค้างแรม เช่น ที่พักประเภทต่าง ๆ ได้แก่ โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ โฮมสเตย์ ที่พักแรมประเภทต่าง ๆ โดยจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับต่าง ๆ กัน
3. แหล่งท่องเที่ยว (Attractions) หมายถึง สถานที่ที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางไปเสพบรรยากาศ หรือสถานที่ที่ใช้ในการผ่อนคลายความเครียดของนักท่องเที่ยว โดยแหล่งท่องเที่ยว สามารถจำแนกได้หลายรูปแบบ อาทิ แหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติที่ แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นต้น
4. กิจกรรมภายในแหล่งท่องเที่ยว (Activities) และกิจกรรมนันทนาการ (Tourist activities and Recreational activities) หมายถึง กิจกรรมที่จะทำเมื่อไปถึงสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อวัตถุประสงค์ของนักท่องเที่ยวเอง คือการพักผ่อนคลายความเครียด หรือเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากการปฏิบัติงานก็นับเป็นกิจกรรมทางการท่องเที่ยวทั้งนั้น
5. บริการอื่น ๆ ที่มีให้นักท่องเที่ยว (Ancillary) อาทิ บริการด้านอาหาร ร้านสะดวกซื้อ บริการรถรับส่ง โรงพยาบาล สถานบริการน้ำมัน ร้านค้า ร้านขายของที่ระลึก ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของการท่องเที่ยว กล่าวสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการท่องเที่ยวสามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเภท คือ การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว และบริการอื่น ๆ ที่มีให้นักท่องเที่ยว

1.3 ธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการผลิตในหลายสาขา ทั้งการผลิตในสายการผลิตเดียวกัน และการผลิตในต่างสายการผลิต ที่ประกอบไปด้วย 6 ธุรกิจหลัก คือ

1.3.1 ธุรกิจที่พักแรม (Accommodation or Hotel Business) หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการด้านที่พักอาศัย รวมทั้งให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่นักท่องเที่ยวโดยคิดค่าตอบแทนเพื่อผลกำไรของธุรกิจ ปัจจุบันนิยมใช้คำว่า ธุรกิจโรงแรมมากกว่า “ธุรกิจที่พักแรม”

1.3.2 ธุรกิจนำเที่ยว ตาม พ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 มาตรา 3 นิยามคำว่า “ธุรกิจนำเที่ยว” ไว้ว่า การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดหรือให้บริการ หรืออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง ที่พัก อาหาร ทัศนอาจร และหรือมัคคุเทศก์ให้แก่ นักท่องเที่ยว โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. Travel Agent คือ ตัวแทนที่เป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่จัดตั้ง ธุรกิจเพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับความสะดวกต่อกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเดินทางและการท่องเที่ยว เช่น จัดหาตัวเครื่องบิน รถไฟ รถโดยสารและ หาทักโรงแรมตลอดจนเป็นตัวแทนขายโปรแกรมนำเที่ยว ให้แก่บริษัทนำเที่ยวต่างๆ โดยการขายให้กับบริษัทนำเที่ยวแต่ละครั้งจะได้รับค่าบริการจากการ ขาย (Commission)

2. Tour Operator คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำเนินธุรกิจ เกี่ยวกับการจัดการนำเที่ยวทั้งภายในประเทศ และหรือ ภายนอกประเทศให้แก่นักท่องเที่ยว เพื่อ เดินทางไปพักผ่อนแบบ Inclusive Tour

3. Wholesaler บริษัทที่มีความชำนาญงานในงานเดินทาง เป็น ผู้คิดและเสนอโปรแกรมที่จัดไว้ ไม่ว่าจะเป็นแบบที่ทางบริษัทเป็นคนคิดโปรแกรมทัวร์ขึ้นมาเองแล้ว เสนอเหมาะขายให้กับนักท่องเที่ยวหรือจัดขึ้นตามแต่ลูกค้าต้องการแล้วมอบให้ Travel Agent รับ ไปขายต่อ

1.3.3 ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม คือ การประกอบธุรกิจการให้บริการ อาหารและเครื่องดื่มแก่คนเดินทาง นักท่องเที่ยวหรือประชาชนทั่วไป โดยจัดเตรียมที่นั่งให้ผู้บริโภค ได้รับประทานภายในสถานที่ที่ให้บริการ หรืออาจให้บริการบรรจุอาหารเพื่อให้ผู้บริโภคนำ รับประทานที่อื่นได้ โดยสามารถแบ่งประเภทของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มออกได้ดังนี้

1. ธุรกิจอาหารจานด่วน (Fast-Food Restaurants) คือ ธุรกิจที่ ประกอบอาหารที่เตรียมและปรุงไว้จนสำเร็จรูปหรือเกือบจะสำเร็จรูป และจะใช้เวลาสั้นๆ ในการ นำไปอุ่นหรือประกอบเพื่อ เสิร์ฟให้กับลูกค้า ซึ่งโดยทั่วไปคนมักจะนึกถึงของชาวตะวันตก เช่น พิซ ซ่า ไก่ทอด แฮมเบอร์เกอร์ และฮอทดอก เป็นต้น

2. ธุรกิจอาหารสำเร็จรูป (Deli Shops) บริการอาหารสำเร็จรูปที่ แห่แข็ง เนย แชนวิช สลัด และอื่นๆ

3. ธุรกิจอาหารบุฟเฟต์ (Buffets) เป็นร้านอาหารที่ให้ลูกค้าบริการตนเองภายใต้ concept “All you can eat” ลูกค้าสามารถตักอาหารได้ทุกประเภท ในปริมาณที่ไม่จำกัดในราคาที่เหมือนกันทุกคน โดยธุรกิจประเภทนี้มักได้รับความนิยมในโรงแรม โดยเฉพาะการจัดบริการอาหารในมือเช้าสำหรับแขกที่มาพักในโรงแรม โดยราคาอาหารจะรวมเข้าไปกับราคาห้องพักแล้ว

4. ธุรกิจประเภท Coffee Shops บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ทานง่าย พกพาสะดวก เน้นการบริการที่รวดเร็ว การให้บริการอาหารจะอยู่ที่เคาท์เตอร์บริการ ราคาไม่แพง และมักจะตั้งอยู่ในบริเวณที่มีคนผ่านไปมาจำนวนมาก เช่น สถานที่ชุมชน อาคารสำนักงาน หรือศูนย์การค้า

5. ธุรกิจคาเฟ่ที่เรีย (Cafeterias) เป็นธุรกิจร้านอาหารแบบบริการตนเอง มีรายการอาหารที่มีจำกัด เน้นความรวดเร็ว ในการให้บริการ และมีสถานที่ให้บริการที่กว้างขวางเพื่อรองรับลูกค้าจำนวนมากในช่วงเวลาเร่งด่วน หรืออาจจะเรียกร้อยอย่างหนึ่ง ว่า โรงอาหาร โดยทั่วไปมักจะพบในหน่วยงานต่างๆ เช่น สถานศึกษา องค์กรเอกชน ซึ่งต้องให้บริการแก่พนักงานจำนวนมากๆ ในเวลาเดียวกัน

6. ธุรกิจร้านอาหารกูร์เมต์ (Gourmet Restaurants) เป็นธุรกิจที่เน้นให้บริการทุกด้านในระดับสูง รวมไปถึงเน้นกลุ่มลูกค้าที่ต้องการการบริการระดับสูง

7. ธุรกิจอาหารเฉพาะกลุ่มเชื้อชาติ (Ethnic Restaurants) คือ ธุรกิจร้านอาหารที่ให้บริการอาหารประจำท้องถิ่นหรืออาหารประจำชาติ พนักงานและการตกแต่งร้านจะมีลักษณะที่เน้นจุดเด่นและเอกลักษณ์ให้ประจำชาติเช่นเดียวกัน

1.3.4 ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก คือ การประกอบธุรกิจเพื่อจำหน่ายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยวเพื่อนำกลับไปเป็นของระลึก ของฝาก หรือ ใช้ในชีวิตประจำวัน โดยสินค้าที่ระลึกมักถูกพัฒนามาจากศิลปหัตถกรรมจากการใช้วัสดุของท้องถิ่นที่แสดงถึงเอกลักษณ์และความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่นนั้นๆ มาผลิตและเป็นการสร้างรายได้และอาชีพจากการใช้แรงงานคนภายในท้องถิ่น

1.3.5 ธุรกิจคมนาคมขนส่ง คือ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายคน สัตว์ สิ่งของ จากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ที่ใช้บริการ ภายใต้ราคาที่ตกลงกันได้ โดยอาศัยสื่อกลางคือ ยานพาหนะต่างๆ ซึ่งธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการใช้ยานพาหนะในการคมนาคมทั้ง 3 ทาง คือ

1. การคมนาคมทางบก ยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งนักท่องเที่ยวไปสู่จุดหมายปลายทาง ได้แก่ รถยนต์ และรถไฟ ธุรกิจเกี่ยวข้องของการขนส่งทางบกนี้ ได้แก่ บริการพาหนะในท้องถิ่น เช่น รถสามล้อ รถม้า เกวียน รถลาก ช้าง เป็นต้น

- การให้บริการเป็นรายบุคคลเพื่อความเป็นส่วนตัวและมีที่นั่งเกินกว่า 7 คนขึ้นไป ทั้งที่มีเครื่องปรับอากาศและไม่มีเครื่องปรับอากาศ

- รถให้บริการนำเที่ยว คือ รถที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยจะมีการจองไว้ล่วงหน้าซึ่งจะมีการเก็บค่าบริการเป็นรายบุคคลในลักษณะเหมาจ่ายและมีที่นั่งเกินกว่า 7 คนขึ้นไป

- รถยนต์ส่วนบุคคลของนักเดินทางเอง และ รถยนต์ของหน่วยราชการหรือเอกชนที่นักเดินทางใช้โดยสารโดยไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการ ซึ่งจะมีขนาดและประเภทก็ได้

2. ทางเรือ ได้แก่ เรือเดินสมุทรและเรือกลไฟ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องคือ เรือใบ เรือลากจูง เรือแจว เรือพาย เรือหางยาว แพ ฯลฯ

3. ทางอากาศ ได้แก่ อากาศยาน หรือเครื่องบิน

1.3.6 ธุรกิจนันทนาการ (Recreation Business) คือ การประกอบธุรกิจการให้บริการเพื่อความบันเทิงและเพลิดเพลินแก่คนเดินทางหรือนักท่องเที่ยว ซึ่งจะประกอบไปด้วย สวนสนุก (Amusement Park) ธุรกิจบันเทิงเพื่อการท่องเที่ยว คือ สถานบันเทิงยามค่ำและการจัดการแสดงบนเวที (Performing art) ธุรกิจการกีฬาเพื่อการท่องเที่ยว ธุรกิจกีฬาปกติ และธุรกิจการจัดแข่งกีฬาตามเทศกาล

โดยใน 6 ธุรกิจนี้มีเพียง ธุรกิจที่พักแรม และ ธุรกิจนำเที่ยว เท่านั้นที่มีลักษณะการบริการที่มุ่งเน้นรองรับนักท่องเที่ยวเป็นหลัก ในขณะที่ธุรกิจอื่น ๆ จะเป็นการเน้นเป้าหมายไปที่ลูกค้าทั้งที่เป็นคนในท้องถิ่นและนักท่องเที่ยว (สุวัฒน์ จูฑากรณ์, 2545)

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

2.1 ความหมายของธุรกิจโรงแรม

โรงแรม (Hotel) เป็นคำศัพท์มาจากภาษาฝรั่งเศส หมายถึง คฤหาสน์ อาคารขนาดใหญ่ บานพักขนาดใหญ่ และเนื่องจากว่าธุรกิจโรงแรมถือกำเนิดเริ่มมาจากทวีปยุโรป ดังนั้นคำว่า Hotel จึงถูกยืมมาใช้ในภาษาอังกฤษ และมีความหมายว่า “ที่พักแรมที่มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มโดยได้รับเงินค่าตอบแทน”

ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มาตรา 4 กำหนดความหมายของโรงแรมไว้ว่า โรงแรมเป็นสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นโดยมีค่าตอบแทน และได้ยกเว้นสถานที่พักของทางราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่มีใช้เป็นการหารายได้หรือกำไรมาแบ่งปันกันและจะดำเนินการได้เมื่อได้รับอนุญาตและจดทะเบียนโดยถูกต้อง

สุวัฒน์ จูฑากรณ์ (2545) ได้อธิบายถึงคำว่า “ธุรกิจที่พักแรม” ว่า มีหลายประเภท เช่น โรงแรม โมเต็ล เกสต์เฮาส์ รีสอร์ท ที่ตั้งแคมป์ บ้านพักตากอากาศ บังกะโล แพ เป็นต้น ซึ่งสถานที่พักที่กล่าวมานั้นจะต้องสะอาด ปลอดภัยและมีราคาที่เหมาะสมกับสภาพที่พักแต่ละประเภท

ฉันทิช วรรณถนอม (2552) ได้ให้ความหมายของ ธุรกิจโรงแรม ไว้ว่า เป็นสถานที่สำหรับนักเดินทางหรือนักท่องเที่ยวที่มาพักและมีบริการหลายรูปแบบแก่ผู้มาพักขึ้นอยู่กับของการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารและเครื่องดื่ม การจัดประชุม จัดเลี้ยง สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย เล่นกีฬา นันทนาการและจำหน่ายของที่ระลึก เป็นต้น

สุพัตรา สร้อยเพชร (2553) ได้ให้ความหมายของ ธุรกิจโรงแรม ไว้ว่า เป็นสถานที่ที่สร้างขึ้นโดยเฉพาะและแบ่งเป็นห้องพักเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้พักแรม โดยจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นแก่นักเดินทางและมีการเก็บค่าเช่าเป็นรายห้อง

ดังนั้น ธุรกิจโรงแรม จึงหมายถึงการให้บริการด้วยการจัดสถานที่เพื่อใช้สำหรับรองรับผู้เดินทางที่ต้องการพักค้างคืนในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว และจะมีการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เช่น อาหารและเครื่องดื่ม ความสะอาด และความปลอดภัยในขณะที่พักอาศัย โดยธุรกิจจะมีจุดมุ่งหมายในการแสวงหากำไรจากการให้บริการดังกล่าว ซึ่งผู้เดินทางอาจมีการจัดอบรม สัมมนา หรือทำกิจกรรมอื่นชั่วคราวร่วมด้วยขณะมาใช้บริการ โดยต้องมีระยะเวลาในใช้บริการไม่เกินหนึ่งเดือน เพราะหากเปิดให้เข้าพักในระยะเวลาที่นานกว่านั้น ถือเป็นการประกอบกิจการที่ให้บริการด้านที่พักในรูปแบบอื่น เช่น เซอร์วิสอพาร์ทเม้นต์ เป็นต้น

2.2 ประเภทของธุรกิจโรงแรม

ปัจจุบันธุรกิจการดำเนินงานด้านโรงแรมเกิดขึ้นมากมายส่งผลให้มีการแข่งขันด้านบริการและการดำเนินการต่างๆของโรงแรมแต่ละแห่งล้วนมีลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น จำนวนห้องพัก จุดประสงค์ของการจัดตั้ง ดังนั้นการแบ่งประเภทของโรงแรมจะช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รู้ถึงลักษณะต่างๆของโรงแรมแต่ละประเภทเพื่อที่จะได้เลือกโรงแรมที่ต้องการเข้าพักได้ตรงตามความ

ต้องการดัดแปลงการจัดแบ่งประเภทของที่พักแรมจึงไม่มีข้อยุติแน่นอน ในที่นี้เมื่อนักวิจัยได้ออกมาสรุปเกณฑ์การแบ่งประเภทของห้องพักไว้ดังนี้

เฮนคิน (Henkin, 1979) ได้แบ่งประเภทของโรงแรมออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ หรือโรงแรมสำหรับแขกที่พักไม่ประจำ (Commercial or Transient Hotels) ทำเลที่ตั้งจะอยู่ในเมืองเพื่อความสะดวกในติดต่อธุรกิจ หรือเดินทาง ซึ่งแขกที่พักอยู่ในโรงแรมดังกล่าวล้วนเป็นนักธุรกิจหรือนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อเข้าพักเพียงชั่วคราว

2. โรงแรมแขกพักประจำ (Residential Hotels) มีวัตถุประสงค์ คือ ให้แขกเช่าเพื่อพักอาศัยอยู่ในระยะยาว มีห้องอาหารบริการให้แก่แขกที่เข้าพักและลูกค้าทั่วไป โดยปกติแล้วทำเลที่ตั้งของโรงแรมนี้จะอยู่ในบริเวณชานเมืองเพื่อเหมาะสมกับความสงบขณะพักอาศัย แต่ก็มีบางโรงแรมตั้งอยู่ใกล้ย่านธุรกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่แขกในติดต่อธุรกิจหรือเดินทาง

3. โรงแรมรีสอร์ท (Resorts Hotel) มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการด้านการพักผ่อนเป็นหลัก มักตั้งอยู่ในบริเวณที่ใกล้ชิดกับธรรมชาติ เพื่อให้แขกสามารถพักผ่อนและสัมผัสกับบรรยากาศธรรมชาติ โดยโรงแรมประเภทรีสอร์ทมักจะจัดบริการต่างๆ ด้วยการเน้นไปทางการให้บริการด้านกีฬาและนันทนาการตลอดจนกิจกรรมบันเทิงอื่นๆ ให้กับแขกผู้มาพัก

สตีตมอนและคาสาวานา (Steadmon and Kasavana, 1988) ได้จัดแบ่งประเภทของโรงแรมโดยยึดพื้นฐานทางด้านขนาดของโรงแรม เป้าหมายการตลาด ระดับของการบริหาร และการเป็นเจ้าของหรือการเป็นสมาชิกขององค์กรในการบริหารโรงแรม ไว้ดังนี้

1. การแบ่งประเภทตามขนาดโรงแรม (Hotel Size) สามารถแยกได้เป็น 4 ขนาดตามจำนวนห้องพัก คือ ห้องพักที่มีจำนวนต่ำกว่า 150 ห้อง ห้องพักระหว่าง 150–299 ห้อง ห้องพักระหว่าง 300–599 ห้อง และห้องพักระหว่าง 600 ห้องขึ้นไป

2. การแบ่งประเภทตามเป้าหมายด้านการตลาด (Hotel Target Markets) เป้าหมายด้านการตลาดของโรงแรม สามารถแบ่ง ได้ดังนี้

2.1 โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ (Commercial Hotels)

2.2 โรงแรมภายในสนามบิน (Airport Hotels)

2.3 โรงแรมที่มีการแบ่งสัดส่วนเป็นห้องชุด (Suite Hotels)

2.4 โรงแรมเพื่อให้แขกมาพักอาศัยเป็นประจำหรือถาวร (Residential Hotels)

2.5 โรงแรมรีสอร์ท (Resort Hotels)

2.6 โรงแรมซึ่งมีทั้งห้องพักและอาหารเช้า (Bed and Breakfast)

2.7 โรงแรมกึ่งคอนโดมิเนียม (Condominium Hotel)

2.8 โรงแรมที่ให้บริการบ่อนการพนัน (Casino Hotels)

2.9 ศูนย์ประชุม (Conference Centers)

3. การแบ่งประเภทตามระดับการให้บริการ (Levels and Service) สามารถแบ่งได้ 3 ประเภทดังนี้

3.1 การให้บริการระดับโลก (World – Class Service) โรงแรมประเภทนี้มีเป้าหมายเพื่อรับแขกระดับบุคคลสำคัญของประเทศ หรือบุคคลสำคัญของโลก นักธุรกิจผู้มั่งคั่ง และบุคคลผู้มีชื่อเสียง

3.2 การให้บริการระดับกลาง มีเป้าหมายในการรับแขกทั่วไป ทั้งนักธุรกิจ และนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นรายบุคคลหรือหมู่คณะ การให้บริการของโรงแรมอยู่ในระดับมาตรฐาน รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆจะน้อยกว่าโรงแรมที่ให้บริการระดับโลก

3.3 การให้บริการระดับประหยัดหรือให้บริการที่จำกัด (Economy or Limited Service) โรงแรมประเภทนี้จะเก็บค่าบริการถูกกว่าโรงแรมที่ให้บริการระดับโลกและระดับกลาง มีการจัดอุปกรณ์เพื่อความสะอาดสบายในขั้นพื้นฐานแต่ไม่หรูหรา

4. การแบ่งตามความเป็นเจ้าของและการเป็นสมาชิกในสถาบันโรงแรม (Ownership and Affiliation) สามารถแยกได้ 2 ประเภท คือ

4.1 โรงแรมที่มีการบริหารงานอย่างอิสระ (Independent Hotels) โรงแรมประเภทนี้จะมีเพียงบุคคลคนเดียวหรือบุคคลที่รวมตัวกันเป็นกลุ่มเป็นเป็นเจ้าของอยู่ โดยมีการบริหารงานที่เป็นอิสระ ไม่ขึ้นกับโรงแรมอื่นๆ จึงทำให้มีความรวดเร็วและมีอำนาจในการบริหารงานมากกว่า แต่มีข้อจำกัดในด้านประสบการณ์ในการบริหารงาน การสร้างเครือข่ายด้านการตลาด และการขยายธุรกิจในอนาคต

4.2 โรงแรมเครือข่าย (Chain Hotels) แบ่งการบริหารงานออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

4.2.1 การบริหารโดยบริษัทแม่ (Parent Company) โรงแรมเครือข่ายในลักษณะนี้จะมีทรัพย์สินและการบริหารงานโดยตรงมาจากบริษัทแม่ทั้งหมด

4.2.2 การบริหารโดยมีพันธสัญญา (Management Contract) เป็นการบริหารงานโดยการจ้างบริษัทเข้ามาบริหารโรงแรมภายใต้พันธสัญญาที่จัดทำ

ร่วมกันระหว่างเจ้าของโรงแรม (Owner) และบริษัทที่มีความรู้ความชำนาญเป็นผู้ดำเนินการ (Operator) โดยทรัพย์สินในการจัดสร้างและบริหารโรงแรมจะเป็นของเจ้าของโรงแรม และใช้ระบบการบริหารงานแบบเครือข่ายของบริษัทแม่

4.2.3 การบริหารงานภายใต้สัญญาแบบแฟรนไชส์ (Franchise Groups) จะเป็นการตกลงทำสัญญาก่อตั้งโรงแรมกันระหว่าง Franchisor ซึ่งเป็นบริษัทผู้ให้สิทธิ์ดำเนินการจัดการบริหารหน้าที่ของพนักงาน การวางแผนพัฒนาองค์กร ระบบการตลาดออกแบบในการตกแต่งโรงแรม การใช้วัสดุอุปกรณ์ และการวางระบบงานบริการโรงแรมในเครือข่ายให้ได้มาตรฐานเดียวกัน และ Franchisee ซึ่งเป็นโรงแรมผู้รับสิทธิ์ให้สามารถใช้ชื่อทางการค้าและวิธีดำเนินธุรกิจภายใต้การควบคุมและดูแลตามเงื่อนไขที่ Franchisor ได้กำหนดขึ้นมา และจะมีการจ่ายค่าตอบแทนให้กับเจ้าของระบบได้ที่ได้พัฒนาระบบขึ้น

การจัดแบ่งประเภทของโรงแรมที่กล่าวมานั้นยังไม่มีข้อตกลงตามหลักสากล ดังนั้นการแบ่งประเภทของโรงแรมจึงแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้จัดประเภทว่าต้องการใช้หลักการอะไร เช่น การเข้าพักอาศัย ที่ตั้งของโรงแรม การบริการ การบริหาร ราคา ห้องพัก ขนาดของโรงแรม เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน

3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, หน้า 793) กล่าวว่า พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เติมความต้องการถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำนี้มาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจ ตามที่ต้องการ

สเตรสส์ และเซย์เลส (Strauss และ Sayles, 1960,) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำอยู่อย่างเต็มที่ที่จะปฏิบัติให้ งานนั้นบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยจะรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานเมื่องานนั้นทำให้เกิดผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และความพึงพอใจนั้นสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

บลัม และเนย์เลอร์ (Blum and Naylor. 1968: 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติที่มีผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานการณ์ โอกาส

ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

วีรุฬ พรหมเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้ามีความหวังหรือมีความตั้งใจกับสิ่งนั้นมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยเช่นกัน

ฉัตรชัย คงสุข (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ในทางตรงกันข้าม หากความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงสามารถสรุปความหมายได้ว่า เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลหนึ่งที่มีต่อการปฏิบัติงาน หากสิ่งที่ได้รับเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเอง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนเองไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลหนึ่งจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นประเมินว่างานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะสามารถนำผลตอบแทนมาให้ได้ ซึ่งจะมีการประเมินถึงคุณค่าของสิ่งที่ได้รับไว้ล่วงหน้าแล้ว เช่น การได้รับรายได้ การส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ก้าวหน้าในอาชีพ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี บุคคลนั้นถึงจะเลือกปฏิบัติงานที่น่าผลลัพธ์ของคุณค่าเหล่านั้นมาให้ เมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆแล้ว บุคคลจะรู้ถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น (อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ, 2541: 10-11) ซึ่งมีหลายบุคคลได้ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคตินี้ไว้เช่นกัน ซึ่งนำโดย วรูม (Vroom) พอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter & Lawler)

ทฤษฎีของมาสโลว์ (วิเชียร วิทย์อุดม, 2550) เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างมาก โดยลักษณะของการจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีเป็นลำดับขั้น (Hierarchy of Needs) กล่าวคือ เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือลดความพึงพอใจ

ในขั้นหนึ่งแล้ว จะมีความต้องการมากขึ้นอีกขั้นหนึ่ง บนสมมติฐานที่ว่า มนุษย์เรามีความต้องการ อยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งตามทฤษฎีของมาสโลว์มีความต้องการของมนุษย์อยู่ 5 ระดับ คือ

1.ความต้องการทางด้านกายภาพเพื่อดำรงชีวิต (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิตเพื่อความอยู่รอด ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ โดยในการปฏิบัติงานจะหมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง อันเป็นสิ่งตอบแทนที่ออกมาในลักษณะของตัวเงินและผลประโยชน์ที่เกื้อกูล รวมไปถึงสวัสดิการที่ได้รับมาในลักษณะที่ไม่ได้เป็นตัวเงิน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการดำรงชีพของมนุษย์ เช่น ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นต้น

2.ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) เป็นความต้องการที่ทำให้คนมีชีวิตที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและความกลัวการสูญเสียงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ไม่หวาดหวั่นต่อการทำงานที่จะถูกปลดออกจากรางานโดยไม่มีเหตุผลและไม่เป็นธรรม ต้องการสร้างหลักประกันความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิตการทำงาน เช่น การมีเงินบำเหน็จบำนาญ การมีกองทุนขาดแคลนเมื่อต้องเป็นบุคคลไร้ความสามารถ เป็นต้น

3.ความต้องการความผูกพันจากการมีสัมพันธ์กับสังคมเพื่อนร่วมงาน (Affiliation or Belonging Needs)ปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับจากเพื่อนฝูงของเขา มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมไปถึงได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

4.ความต้องการได้รับการยกย่องและนับถือ (Self-esteem Needs) ในการที่มีชื่อเสียงและเกียรติยศ เพื่อทำให้มีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง เพื่อเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถ และมีโอกาสที่จะเป็นส่วนร่วมในการบริหารงาน จนถึงอาจมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งงานหรือได้รับมอบหมายงานเพื่อเพิ่มความรับผิดชอบ ให้สูงขึ้น

5.ความต้องการการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization or Self-realization) เป็นลำดับขั้นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ ที่แสดงให้เห็นถึงการบรรลุผลสำเร็จในสิ่งที่ตนเองต้องการแล้ว หรือสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้น อย่างครบถ้วนแล้ว

มัมฟอร์ด (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์.2544; อ้างอิงจาก Mumford. 1972) ได้แบ่งแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจออกเป็น 5 กลุ่มได้ดังนี้

1.กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, Herzberg, Likert โดยนักทฤษฎีเหล่านี้มองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2.กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake, Mouton, Fieldler

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาจากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4.กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมกรรมการบริหารขององค์กร ได้แก่ Crozier & Gouldner

5. กลุ่มเนื้อหาของการงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวความคิดนี้มาจาก Green & Craft (Green & Craft. 1979 อ้างถึงในสมชาติ คงพิกุล, 2537)

กรีนและคราฟ (Green & Craft. 1979 อ้างถึงในสมชาติ คงพิกุล, 2537) นักวิชาการจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) ของมหาวิทยาลัยลอนดอน ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่ามีแนวคิดดังนี้

1.ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้เชื่อว่าผู้ที่มีความสุขในการปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจจะมีผลงานจากการปฏิบัติงานออกมาดี แนวคิดนี้ได้แก่ แนวคิดของรูม (Vroom, 1964)

2.การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) การมีผลงานในการปฏิบัติงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล ยกตัวอย่างได้แก่ แนวความคิดของพอร์เตอร์และลอเลอร์ (Porter และ Lawler, 1968)

3.รางวัลเป็นหนึ่งในปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor) แนวความคิดนี้มักมองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับผลตอบแทนเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มนี้เป็นแนวคิดผลงานของเบรฟิลด์และครอกเคท (Brayfield & Crockett, 1955)

ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแม็คเคิลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory) แม็คเคิลแลนด์ได้ศึกษาความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ภายใต้ความเชื่อที่ว่าพฤติกรรมและความเข้าใจของแต่ละคนเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความต้องการที่อยู่ภายในตัวบุคคลนั้น ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ

1.ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for achievement (nAch)) หมายถึง บุคคลมีความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ อย่างดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ โดยบุคคลที่ต้องการความสำเร็จนั้นมักจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ได้ปฏิบัติงานที่ท้าทาย ต้องการที่จะได้รับการประเมินผลงาน มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง ต่อสู้เพื่อให้บรรลุความเป้าหมายส่วนตัวมากกว่ารางวัลในรูปแบบของสิ่งของที่ได้รับมาจากความสำเร็จ และสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

2.ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) หมายถึง ความต้องการการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความสัมพันธ์ที่ดีและผูกพันกับพนักงานในองค์กรหรือแผนกเดียวกัน มีความเป็นมิตรไมตรีและสัมพันธ์ภาพที่ดีกับพนักงานคนอื่น ซึ่งความต้องการนี้จะสอดคล้องกับแนวความคิดของ Del Carmegie's ที่ว่าบุคคลมีความปรารถนาที่จะให้บุคคลอื่นชอบตนเอง และเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงและมีสิ่งจูงใจด้านความมีมิตรสัมพันธ์สูง และชอบสถานการณ์การให้ความร่วมมือ มากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน

3.ความต้องการการมีอำนาจ (Need for Power) หมายถึง ความต้องการที่จะมีอำนาจเพื่อที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น และมีความต้องการที่จะเป็นผู้นำในการตัดสินใจ บุคคลซึ่งต้องการมีอำนาจสูงจะพยายามหาทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น และได้มาซึ่งอำนาจ การได้เป็นผู้นำ เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์การแข่งขัน และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3.3 ปัจจัยและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ถ้าผู้บริหารภายในองค์กรมีความเข้าใจและทราบถึง การบริหารงานบุคคล รวมไปถึงปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจให้พนักงานหรือพนักงานในองค์กรมีความรู้สึกและทัศนคติที่ดี ย่อมทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากด้วยเช่นกัน

Glimmer (1971, pp. 279-283) ได้สรุปองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้านดังนี้

1. ลักษณะของงานที่ทำ (intrinsic aspects of the job) องค์ประกอบนี้ จะมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของพนักงาน หากพนักงานได้ปฏิบัติงานตามความสามารถที่ตนถนัด พนักงานก็จะเกิดความพอใจ โดยคนที่มีความรู้และความสามารถสูง มักจะรู้สึกชอบงานเพราะองค์ประกอบนี้

2. การบังคับบัญชา (supervision) ซึ่งลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในงานมีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจในงาน กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชาต้องมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยให้การสนับสนุนหรือให้ความสนใจส่วนบุคคล หากการบังคับบัญชาที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่ง ที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้

3. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Security) คือ การได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา โดยพบว่า คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้มักจะรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อเขามากกว่าคนที่มีความรู้สูง และในขณะที่พนักงานมักจะมีความต้องการความมั่นคงในการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

4. องค์การและการบริหารงาน (company and management) ประกอบไปด้วย ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง รายได้ขององค์กร และการประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน โดยผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (working condition) ได้แก่ สภาพแวดล้อมทั่วไปในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อากาศหรืออุณหภูมิ ภายในห้องปฏิบัติงาน ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา และชั่วโมงการปฏิบัติงาน มีการวิจัยแสดงให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อผู้ขายมากกว่าองค์ประกอบอื่นๆ ในระหว่างผู้หญิงที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการปฏิบัติงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง หรือรายได้ (wages) องค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ง่าย ผู้ขายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญ ขณะที่ผู้ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

7.โอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (opportunity for advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการปฏิบัติงานของเขา ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8.ลักษณะทางสังคม (social aspects of the job) หรือ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งกับสังคมเพื่อให้สังคมยอมรับตน หากพนักงานสามารถร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานตามมา องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญ

9.การสื่อสาร (communication) ได้แก่ การรับส่งข้อมูลคำสั่ง การทำรายงานให้แก่บุคคลอื่น ทั้งภายในและภายนอก ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบนี้

10.ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน (benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่พักอาศัย และ วันหยุด

ธนชัย ยมจินดา (2544, หน้า 27) กล่าวว่า ปัจจัยต่างๆของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะประกอบไปด้วย 6 ประการ ดังนี้

- 1.ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (pay)
- 2.ความพึงพอใจในผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา (supervision)
- 3.ความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน (co-worker)
- 4.ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (work setting)
- 5.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (tasks)
- 6.ความพึงพอใจในโอกาสในความก้าวหน้า (advancement opportunities)

นอกจากนี้ สุন্নท เลานั่นทน์ (2541, หน้า 8-9) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่มีส่วนในการจูงใจบุคคลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1.การจัดงานที่ท้าทายความสามารถให้ทำ ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่า งานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่ง อาจจะไม่เป็นสิ่งท้าทายต่อความสามารถของอีกบุคคลหนึ่ง

2.การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนและกำหนดสภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทางหนึ่ง

3.การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะหรือตำแหน่งไหนย่อมมีความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มและจากผู้บังคับบัญชา แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย

4.การให้ความรับผิดชอบอำนาจที่มากขึ้น เป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจะมีผลต่อการได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายงานตามความรับผิดชอบ

5.การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย และการได้รับความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่ง เป็นสิ่งสำคัญแฝงอยู่ในจิตใจของคน แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

6.การให้อิสระในการปฏิบัติงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการปฏิบัติงานด้วยตัวเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอย่างไร จะเป็นการทำให้ลดแรงจูงในการปฏิบัติงานได้

7.การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว และ ด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์กร การได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมการศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่างๆ ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

8.การให้เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีต่อแรงจูงใจ เพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ยังให้คุณค่าเงินไว้สูง

9.การให้โอกาสแข่งขัน การแข่งขันเป็นแรงจูงใจสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารซึ่งต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นแรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

4.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

R. Eisenberger, Huntington, Hutchison, และ Sowa (1986) ผู้ริเริ่มแนวคิด ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support Theory) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความเชื่อของพนักงานว่าการที่องค์กรได้มองเห็นคุณค่าใน การทุ่มเทในการปฏิบัติงานของพนักงาน แสดงถึงว่าองค์กรมีความห่วงใย และต้องการให้พนักงาน มีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานสามารถรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ให้กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนอื่นที่เพิ่มขึ้น เช่น การได้เลื่อน ตำแหน่ง รวมถึงการได้รับในสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สวัสดิการต่างๆ หรือสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น วัฒนธรรมองค์กรหรือการสร้างค่านิยมที่ส่งเสริมให้คน ในองค์กรปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและได้รับการยอมรับจากคนในองค์กร

Peelle III (2007) ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ ความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่จากองค์กร เต็มใจให้การช่วยเหลือ และตระหนัก ถึงคุณค่าและเป้าหมายของพนักงานที่ได้อุทิศตนเพื่อปฏิบัติงานให้กับองค์กร ส่งผลให้พนักงานพึง พอใจในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร (2548) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กร ไว้ว่า เป็นความคิดเห็นและความรู้สึกนึกคิดของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการ ปฏิบัติงานว่าองค์กรสามารถให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเทในการปฏิบัติงานของ พนักงาน มีความห่วงใย และผูกพันต่อพนักงาน ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ผ่าน นโยบายขององค์กรเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการปฏิบัติงานที่ดี

จากความหมายดังกล่าว สรุปความหมายของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรไว้ ว่า การที่พนักงานสามารถรับรู้การสนับสนุนขององค์กรผ่านนโยบายการบริหารต่างๆ กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติขององค์กรของผู้บริหารระดับสูง ส่งผลถึงการได้รับ ผลตอบแทนและระบบสวัสดิการ ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมต่างๆ มีการฝึกอบรมและการ พัฒนาที่เป็นประโยชน์ ให้โอกาสส่งเสริมความก้าวหน้าในสายงาน รวมถึงการคำนึงถึงการดูแลเอา ใจใส่ในความเป็นอยู่และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่พนักงานต้องการ

4.2 องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

แนวคิดของ Robert Eisenberger และคนอื่น ๆ (2002) เป็นหนึ่งในแนวคิดที่ ผู้วิจัยได้นำมาศึกษาให้เป็นกรอบแนวคิดด้านตัวแปรอิสระ เนื่องจากผลการวิจัยที่มีความชัดเจน และครอบคลุมเนื้อหามากที่สุด ซึ่งประกอบไปด้วย

1.ความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร (Fairness) จะมุ่งไปที่การปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเป็นธรรม ในเรื่องการจ้างงาน การเลื่อนตำแหน่ง การจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน รวมตลอดถึงการป้องกันการกระทำอันไม่เป็นธรรมในทุกระดับ ทั้งด้านโครงสร้างขององค์กร กระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ซึ่งพิจารณาจากข้อกำหนด กฎ ระเบียบและนโยบาย และในด้านสังคม (Social Aspect) หรือความยุติธรรมเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interpersonal Justice) ศึกษากระบวนการของการมีปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสุภาพและให้เกียรติ

2.นโยบายการให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support) ทางภาครัฐหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่นองค์กรที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ต้องมียุทธศาสตร์ออกมาช่วยเหลือหรือสนับสนุน เช่น การช่วยจ่ายค่าจ้างพนักงาน การตั้งกองทุนช่วยเหลือพนักงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เป็นต้น

3.รางวัลและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Organization Rewards and Job Conditions) ได้แก่ การให้ค่าตอบแทนชมเชยเมื่อพนักงานทำดี การให้โอกาสในการพัฒนา และสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และวางระบบการปฏิบัติงานที่ช่วยส่งเสริมความสะดวกในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี การจัดสรรอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และเพียงพอต่อการใช้งาน ตลอดทั้งให้ความสำคัญต่อระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (กึ่งพรทองใบ, 2553: 10; วรภักดิ์, 2554)

จันทร์พา ทัดภูธร (2548) กล่าวว่า การสนับสนุนจากองค์กรตามการรับรู้ของพนักงาน สามารถแบ่งลักษณะออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- 1.ด้านผลตอบแทน เช่น เงินเดือน หรือสวัสดิการถือเป็นสิ่งจูงใจพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต
- 2.ด้านความต้องการความมั่นคงในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
- 3.ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เช่น มีตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงานที่สูงขึ้นตามความสามารถที่ตนมี
- 4.ด้านสภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจากการมีสภาพการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีเครื่องมือในการทำ งาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ มีส่วนช่วยทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปด้วยความสะดวกและมีประสิทธิภาพ

5.ด้านจิตวิทยาสังคม เนื่องจากตามหลักจิตวิทยาคนเราต้องการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การยอมรับในผลงานหรือการยกย่องชมเชยเมื่อปฏิบัติงานได้ดี

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

5.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ภทริกา ศิริเพชร (2541, หน้า 7) ให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึก ทัศนคติ ค่านิยมของพนักงานที่มีต่อองค์กร ตลอดจนพฤติกรรมอันแสดงถึงความมุ่งมั่นของพนักงานที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรด้วยความทุ่มเทและเต็มใจ ด้วยตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งและแสดงออกถึงความจงรักภักดีขององค์กร และมีความมุ่งมั่นที่จะดำรงสถานะของการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 96) ให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์กรหรือความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational commitment) ไว้ว่า เป็นความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้คงความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป หากพนักงานมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูงก็จะมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรตามไปด้วย

Hackman, Lawler, และ Porter (1977, p. 46) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่แสดงออกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมดระหว่างพนักงานและองค์กรไว้ให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยอมรับเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและยินดีที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป โดยความผูกพันนี้จะมีคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายขององค์กร
2. พนักงานมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามของตนเองอย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างสูงสุด
3. มีความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Allien and Meyer (1990, pp. 1-18, อ้างถึงใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542, หน้า 16-17) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรคือความรู้สึกว่าตนเองเป็นพวกเดียวกันกับกลุ่มที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ (Partisan) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะ คือ ต้องการมาปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีความทุ่มเทกำลังกายและใจต่องานที่ทำ และปฏิบัติงานตามหน้าที่

ของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและจะอยู่กับองค์กรนั้นไม่ว่าองค์กรนั้นจะเป็นเช่นไร

Buchanan (1979, อ้างถึงใน ดุจดาว ศุภจิตกุลชัย, 2546, หน้า 9) กล่าวว่า ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร คือ การมีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน มีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กร จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (Identification) ที่แสดงออกถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของผู้ปฏิบัติงาน
 2. มีความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) โดยการทำงานตามบทบาท ตามหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่
 3. มีความจงรักภักดี (Loyalty) ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร
- สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงานในองค์กรที่มีต่อองค์กร ยินดีจะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนและส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรประกอบไปด้วย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (Identification) มีความรู้สึกความเกี่ยวข้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และการแสดงออกถึงความจงรักภักดีและผูกพันต่อองค์กร

5.2 ปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกส่วนบุคคลของพนักงานที่มีต่อองค์กรและงานที่ทำอยู่ เช่น รู้สึกภักดีและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรจากการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามของตนในการปฏิบัติงาน จากแนวคิดของ Buchanan (1979, อ้างถึงใน ดุจดาว ศุภจิตกุลชัย, 2546, หน้า 9) ได้จำแนกความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน จากการยอมรับค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของพนักงานเองเช่นกัน
2. การเข้ามามีส่วนรวมในองค์กร (Involvement) กับกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) โดยอ้างถึง วันชะลี แก้วดวง (2548, หน้า 10) ว่า ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจะมีระดับมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับการที่พนักงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือความจงรักภักดีที่กับองค์กร การยอมรับเป้าหมายขององค์กรและประเมินองค์กรในทางที่ดี และ การมีส่วนร่วมในองค์กร โดยทั้งหมดนี้จะเป็นเครื่องวัดความตั้งใจของที่จะคงอยู่ ณ องค์กรของพนักงานต่อไปในอนาคต รวมถึงทัศนคติของพนักงานจะเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างตัวพนักงานเองกับองค์กรว่าจะประเมินองค์กรในด้านบวกหรือมีการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรต่อไปหรือไม่

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้พนักงานยังคงอยู่ภายในองค์กร

6.1 ความหมายของการคงอยู่ของพนักงานในองค์กร

ปรีดา กงกัญญา (2556) ได้ให้ความหมายของการคงอยู่ไว้ว่า การที่พนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจและต้องการที่จะปฏิบัติงานในองค์กรด้วยความรู้สึกเต็มใจและสมัครใจโดยไม่มีความต้องการที่จะลาออกหรือโยกย้ายงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่า การคงอยู่ในองค์กรนั้น หมายถึง การที่องค์กรดูแลและธำรงรักษาพนักงานที่ผ่านการสรรหาและการคัดเลือกมาเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์กรให้มีความรู้สึกพึงพอใจและสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงไม่ต้องการที่จะลาออกจากองค์กรอีกด้วย

วรรัตน์ บุญณสະ (2550) กล่าวว่า การคงอยู่ในงานของพนักงานนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการธำรงรักษาพนักงาน เพื่อให้พนักงานพึงพอใจและเป็นการเพิ่มผลผลิตทางการปฏิบัติงานให้กับองค์กร และการที่มีพนักงานคงอยู่กับองค์กรเป็นจำนวนมากนั้นสามารถใช้บอกได้ว่าองค์กรนั้นมีประสิทธิภาพด้านการบริหารและจัดการทรัพยากรบุคคลอีกด้วย

Dunkin, Juhl, และ Stratton (1996) กล่าวว่า การคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในองค์กรที่ทำอยู่ รวมไปถึงการที่องค์กรได้พยายามที่จะธำรงรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้คงอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด

Jernigan (1988) กล่าวว่า การคงอยู่ในองค์กรนั้น หมายถึง พนักงานที่มีประสิทธิภาพและความสามารถในการทำงานได้เป็นอย่างดีนั้น จะได้รับการผลตอบแทนที่ดีจากองค์กรทำให้เกิดการคงอยู่กับองค์กรต่อไป

Neuhauser (2002, p. 470) ได้ให้ความหมายในการคงอยู่กับองค์กรว่า การที่องค์กรมีการจัดการดูแลและรักษาพนักงาน ด้วยการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้แข็งแกร่งทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันและมีความจงรักภักดีกับองค์กร

จากความหมายของการคงอยู่ในองค์กรดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น สามารถกล่าวสรุปได้ว่า การคงอยู่ในองค์กรหมายถึง การที่องค์กรมีการจัดการดูแลและรักษาพนักงาน ให้พนักงานมีความรู้สึกต้องการและเลือกที่จะอยู่ในองค์กรและปฏิบัติงานของตนที่ทำอยู่ในปัจจุบันอย่างเต็มใจและสมัครใจ รวมทั้งตัวพนักงานเองยังไม่มี ความตั้งใจที่จะลาออกจากการปฏิบัติงานหรือต้องการโยกย้ายงานในอนาคต

6.2 ปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความตั้งใจอยู่กับองค์กร

ในปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันทางธุรกิจเป็นอย่างมาก แต่ละองค์กรต่างก็มีความพยายามที่จะคัดเลือกและสรรหาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาร่วมงานกับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นพนักงานจบใหม่ ผู้บริหาร หรือผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม ในขณะเดียวกันองค์กรยังต้องมีความจำเป็นต้องรักษาพนักงานเหล่านั้นไว้ด้วย เพื่อให้เกิดความมั่นคงต่อองค์กรในระยะยาว

คณากร สุขคันธรักษ์ (2560) กล่าวว่า หากพนักงานภายในองค์กรได้ปฏิบัติงานร่วมกันแล้ว มักจะเกิดความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดการรวมกลุ่ม การที่พนักงานในกลุ่มมีความตั้งใจอยู่กับองค์กรสูงจะทำให้พนักงานในกลุ่มคนอื่นๆ เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความตั้งใจอยู่กับองค์กรสูงตาม ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานคนใดคนหนึ่งในกลุ่มลาออกจากองค์กร พนักงานที่เหลือในกลุ่มย่อมเสียขวัญและกำลังใจในการอยู่ร่วมกับองค์กร

นอกจากนี้ Taunton และคนอื่น ๆ (1989) พบว่าปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความตั้งใจอยู่กับองค์กร มีดังนี้

1. ปัจจัยด้านพนักงาน (Employee Characteristics) หมายถึง โอกาสที่พนักงานจะได้โยกย้ายงานไปที่ดีกว่า การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน วุฒิการศึกษา และภาวะครอบครัว
2. ปัจจัยทางด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ (Task Requirement) การปฏิบัติหน้าที่ในภาระงานที่ได้รับ และการมีส่วนร่วมในการติดต่อสื่อสาร
3. ปัจจัยทางด้านองค์กร (Organizational Characteristics) หมายถึง ค่าตอบแทน ความยุติธรรม ความเสมอภาค และความก้าวหน้าในการได้เลื่อนตำแหน่ง

4.ปัจจัยด้านผู้บริหาร (Manager Characteristics) หมายถึง แรงจูงใจในการบริหาร อำนาจ อิทธิพล ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และการให้นโยบายที่ให้โอกาส ความช่วยเหลือ และเยียวยาแก่พนักงานในองค์กร

ในที่นี้ พนักงานในองค์กรควรมีการปฏิบัติงานที่ไม่จำเจเพื่อลดการเบื่อหน่ายงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งต้องมีการสร้างขวัญและกำลังใจ มีแนวทางที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน รวมไปถึงให้ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานแก่พนักงาน จะส่งผลให้พนักงานเห็นถึงความมั่นคงขณะปฏิบัติงาน หากองค์กรสามารถทำได้จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

6.3 ลักษณะพิเศษที่ทำให้พนักงานยังคงปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจโรงแรม

นรินทร์ ยืนทน กล่าวถึงลักษณะของงานโรงแรมว่าค่อนข้างแตกต่างจากงานในธุรกิจหรือองค์กรอื่น เช่น เวลาเข้า-ออกงานเป็นผลัด อาจต้องเลิกงานและกลับบ้านตอนดึก หรือแม้กระทั่งต้องปฏิบัติงานผลัดกลางคืน ผู้ที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมจึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาและทราบลักษณะของงานดังกล่าวไว้ล่วงหน้าเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาว่าลักษณะงานดังกล่าวเหมาะกับนิสัยและความต้องการของตนเองและสามารถยอมรับสถานการณ์บางอย่างที่จะต้องเผชิญเวลาปฏิบัติงานและมีความอดทนกับเหตุการณ์นั้นได้หรือไม่ เช่น กรณีที่แขกตะคอก หรือใช้วาจาและการแสดงท่าทางที่ไม่สุภาพกับพนักงาน เป็นต้น ดังนั้น หากพนักงานไม่รู้จักลักษณะของงาน อาจลาออกหลังจากเข้าไปปฏิบัติงานได้เพียงไม่นาน ซึ่งจะเป็นผลเสียแก่ตนเองในเชิงประวัติการปฏิบัติงาน และต่อโรงแรมที่ต้องการหาพนักงานใหม่มาทดแทน โดยลักษณะของการปฏิบัติงานในโรงแรมคือ

1.งานโรงแรมมีลักษณะเป็นทีมเวิร์ค (Hotel work is teamwork) งานโรงแรมมีลักษณะที่ต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกัน ตัวอย่างเช่นแผนกครัวจะต้องประสานงานอย่างกับแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มหรือแผนกจัดเลี้ยง ส่วนของงานส่วนหน้าหรือแผนกต้อนรับก็ต้องประสานงานกับแผนกแม่บ้าน เป็นต้น

2.เวลาปฏิบัติงานที่ไม่แน่นอน (Unusual working hours) คนปฏิบัติงานโรงแรมส่วนใหญ่มีเวลาปฏิบัติงานที่ไม่เหมือนคนที่ปฏิบัติงานในธุรกิจอื่น เนื่องจากลักษณะของธุรกิจโรงแรมที่มีคนมาใช้บริการและโรงแรมจะเปิดบริการตลอดเวลา ด้วยสาเหตุความจำเป็นดังกล่าวจึงจำเป็นที่จะต้องมีการปฏิบัติงานอยู่เวรปฏิบัติงานตลอดเวลา ส่งผลให้เวลาการปฏิบัติงานของพนักงานต้องเป็นระบบผลัด (shift) ซึ่งโดยทั่วไปจะมี 3 ผลัด ผลัดละ 8-9 ชั่วโมง รวมเวลาพัก และ

ด้วยที่โรงแรมต้องเปิดกิจการทุกวันแบบไม่มีวันหยุด และนักท่องเที่ยวมักจะมาใช้บริการในช่วงวันเทศกาล พนักงานจึงไม่สามารถหยุดงานพร้อมกันและไม่สามารถหยุดในช่วงเทศกาลได้ จึงต้องใช้วิธีสลับกันหยุด ดังนั้นวันหยุดประจำสัปดาห์ของพนักงานจึงมักจะเป็นวันธรรมดา เช่น วันจันทร์ บ้าง วันอังคารบ้าง ฯลฯ แทนที่จะเป็นวันเสาร์-อาทิตย์เหมือนงานราชการหรือหยุดช่วงเทศกาลเหมือนธุรกิจอื่น แต่อย่างไรก็ตาม พนักงานโรงแรมสามารถใช้วิธีสลับกันหยุดชดเชยในวันอื่นแทนได้

3. ความกดดันในการปฏิบัติงาน (Pressure of work) ลักษณะเฉพาะของธุรกิจนี้ อย่างหนึ่งคือความไม่สม่ำเสมอของจำนวนแขกที่เข้ามาใช้บริการ คือ บางช่วงอาจมีแขกน้อย หรือไม่มีเอาเลย ในช่วงเวลาที่มีแขกมาใช้บริการเป็นจำนวนพร้อมกันมากๆ โดยที่เจ้าหน้าที่โรงแรม ไม่มีโอกาสทราบล่วงหน้า เช่น ช่วงเวลาที่แขกมา check-in, check-out บางครั้งการปฏิบัติงาน ช่วงเวลานี้พนักงานจึงต้องปฏิบัติงานแข่งกับเวลาเพื่อให้ทันกับความต้องการของแขก ลักษณะของงานเช่นนี้จะสร้างความกดดัน (pressure) ในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน ทำให้บ่อยครั้งที่เกิดความเครียด และส่งผลให้เกิดการทะเลาะวิวาทกันระหว่างพนักงานในแผนกเดียวกันเองและกับแผนกอื่น โดยเฉพาะเวลางานที่ยุ่งๆ ทั้งนี้เพราะแต่ละคนมุ่งปฏิบัติงานในส่วนของตัวเองให้ดีที่สุดและเร็วที่สุดเพื่อแข่งกับเวลาที่เร่งรีบจึงไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบต่องานของบุคคลอื่นหรือแผนกอื่นนั่นเอง

4. การสื่อความหมายเป็นสิ่งสำคัญ (Communication is vitally important) การสื่อความและข้อความ (communication) หมายถึง การส่งต่อข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่งไม่ว่าจะอยู่ในองค์กรเดียวกันหรือต่างองค์กรกัน ด้วยภาษาพูดหรือภาษาเขียน ซึ่งอาจติดต่อหรือส่งข้อมูลถึงกันโดยตรงตัวต่อตัวผ่านอุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น โทรศัพท์ (telephone) เครื่องเทเล็กซ์ (telex machine) เครื่องโทรสาร (facsimile) วิทยุ (radio) หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ (computer) หรืออาจจะกระทำโดยไม่ใช้คำพูด เช่น การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ แทน ตามการใช้กระดาษหรือธงสีต่างๆ หรือ ใช้ท่าทางหรือการแสดงออกทางสีหน้า ที่เรียกว่า ภาษากาย (body language) เป็นต้น ข้อมูลข่าวสารที่ส่งไปให้กันนั้นจึงประกอบด้วยวัตถุประสงค์ต่างๆ กัน ดังนี้

1. เป็นการออกคำสั่ง
2. เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
3. เป็นการเขียนจดหมายหรือการบันทึกข้อความ
4. เป็นการติดต่อกันทางธุรกิจ
5. เป็นการกรอกรับสั่ง (สั่งซื้อ , สั่งทำ)

6. เป็นการจذبข้อความที่มีคนฝากความไว้

5. ปฏิบัติงานกับคนหลายประเภท (Dealing with all sorts of people) การปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมทำให้ต้องติดต่อกับปะหรือร่วมงานกับผู้คนหลายประเภท ทั้งที่แตกต่างกันในแต่ช่วงวัย เพศ หรือต้องร่วมงานกับชาวต่างชาติที่ต่างภาษาและต่างขนบธรรมเนียมประเพณีกัน นอกจากนี้ ในหมู่แขกหรือลูกค้าของโรงแรมก็มีความต้องการด้านอาหารที่ไม่เหมือนกัน บ้างก็ไม่กินเนื้อสัตว์ บ้างก็มีความพิการทางร่างกายหรือมีปัญหาทางสุขภาพอย่างใดอย่างหนึ่ง และบ้างก็ไม่สามารถสื่อสารและเข้าใจภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากลที่พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่ใช้ได้ ฉะนั้นพนักงานโรงแรมจึงต้องมีลักษณะพิเศษ คือ ใจเย็น มีความอดทนและอดกลั้นอย่างสูงกับเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์เช่นนี้

6. มักเจอกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด (prepared for unexpected problems) เสน่ห์อย่างหนึ่งของงานโรงแรมคือความไม่จำเจ เนื่องจากมีเหตุการณ์หรือปัญหาแปลกๆ ใหม่ๆ เข้ามาอยู่เสมอ ทำให้พนักงานต้องใช้ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น

7. มีความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy is the answer) เนื่องด้วยงานโรงแรมเป็นงานบริการให้แขกเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด วิธีที่จะดึงดูดให้คนมาใช้บริการ นอกจากการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพแล้ว พนักงานจะต้องให้บริการหรือปฏิบัติต่อแขกด้วยความสุภาพอ่อนน้อม เช่น การรับฟังปัญหาหรือการต่อว่าจากแขกโดยไม่ขัดจังหวะ แสดงความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในความเดือดร้อนหรือความยุ่งยากที่แขกได้รับ กล่าวคำขอโทษเพื่อแสดงความสนใจและกระตือรือร้นที่จะแก้ไขหรือให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ในส่วนที่จะต้องชี้แจงควรวอให้แขกพูดจนจบก่อน และหลีกเลี่ยงที่จะบอกแขกว่าเขาผิด ความสุภาพอ่อนน้อมดังกล่าวจะช่วยให้แขกลดความไม่พอใจต่อโรงแรมไปได้ไม่มากนักน้อย และสามารถสร้างความพอใจสูงสุดได้ เพราะแขกทุกคนไม่ว่าจะเป็นคนชาติไหนก็ชอบที่จะได้รับการยกย่องทั้งสิ้น และความสุภาพอ่อนน้อมนี้เป็น การแสดงการยกย่องและให้เกียรติต่อแขกอย่างหนึ่ง

8. รับผิดชอบต่อทันที (Instant compensation) แม้ว่างานโรงแรมจะมีความกดดัน ความเครียด หรือความเหน็ดเหนื่อยอยู่บ้าง แต่บ่อยครั้งที่เมื่องาน เสร็จ อากาต่าง ๆ เหล่านั้นก็แทบจะมลายหายไปสิ้นเมื่อได้รับรางวัลก้อนโตจากแขกรางวัลที่แขกให้นี้เรียกกันว่า “ทิป” (service tips)

9. บรรยากาศที่มีชีวิตชีวาและอบอุ่น (Full of life and warmth) บรรยากาศการปฏิบัติงานภายในโรงแรมที่เป็นการปฏิบัติงานร่วมกันและเกี่ยวเนื่องกันกับหลายแผนก ทำให้เกิดความรู้สึกสนิทสนมจึงมีมาก เมื่อนานไปจะรู้สึกเหมือนคนในครอบครัวเดียวกัน และเกิดความรู้สึก

อบอุ่นเมื่อเข้ามาอยู่ในโรงแรม เสมือนมีญาติอยู่ด้วยจำนวนมาก ความรู้สึกอบอุ่นนี้นำไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อกันและต่อสถานที่ทำงานด้วย และการที่ทำงานเหน็ดเหนื่อยมาด้วยกันทำให้เกิดความเห็นอกเห็นใจกัน เป็นต้น

10. เป็นงานบริการ (Service type of work) งานโรงแรมลักษณะเด่นชัดว่าเป็นงานบริการ แม้จะมีการผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายอยู่บ้าง ได้แก่ อาหาร และเครื่องดื่ม แต่ก็ยังเป็นสินค้าที่เวลาจำหน่ายต้องให้บริการด้วย การที่กิจการโรงแรมเป็นงานบริการนี้เองทำให้มีปัญหาค่อนข้างมากในการว่าจ้างคนไทยมาปฏิบัติงานในบางตำแหน่ง เช่น พนักงานล้างจาน หรือพนักงานเสิร์ฟ เนื่องจากค่านิยมของคนไทยส่วนใหญ่ที่มีต่องานบริการว่าเป็นงานที่ไม่มีเกียรติ อีกประการหนึ่ง คือคนที่เรียนจบปริญญาแล้วจะไม่ยินดีปฏิบัติงานเสิร์ฟอาหาร ด้วยเหตุผลต้องการสมัครงานในตำแหน่งที่ใช้วุฒิของตัวเองจบมา ลักษณะของผู้ที่จะมาปฏิบัติงานโรงแรมได้จึงต้องมีความใจรักการบริการเช่นกัน

11. มีเซอร์วิสชาร์จ (Service charge) พนักงานโรงแรมในโรงแรมใหญ่ๆ หรือโรงแรมชั้นหนึ่งทั่วไปที่ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศจะได้รับค่าบริการจากการคิดค่าบริการ (service charge) เพิ่มขึ้นจากค่าห้องพักหรือค่าอาหารที่แขกใช้บริการและต้องจ่ายอยู่แล้ว โดยทั่วไปค่าบริการนี้มีอัตรา 10% ของค่าห้องพักหรือค่าอาหาร/เครื่องดื่ม

12. ข้อห้ามสำหรับพนักงานมีมากกว่า (More prohibitive staff regulations) ในธุรกิจโรงแรมจะมีข้อห้ามที่ห้ามพนักงานปฏิบัติโดยเด็ดขาด เช่น ห้ามให้บริการของโรงแรมที่จัดไว้สำหรับแขก โดยโรงแรมจะมีสวนทางเข้า-ออก ห้องอาหาร หรือบริเวณที่แยกออกอย่างชัดเจนกับส่วนที่ให้แขกมาใช้บริการ ไม่สอดรู้สอดเห็นในเรื่องความเป็นอยู่หรือกิจกรรมส่วนตัวของแขก หรือไม่ซุบซิบนินทา หวัหระ หรือแสดงท่าว่าขบขันต่อการแสดงออกหรือลักษณะท่าทางของแขก เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

7.1 ความหมายของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

กรมควบคุมโรค (2563) ได้อธิบายเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไว้ว่า เป็นโรคติดต่อชนิดหนึ่งซึ่งเกิดจากไวรัสตระกูลหนึ่งที่มีชื่อว่า โคโรนา มีผลก่อให้เกิดเกิดอาการป่วยระบบทางเดินหายใจที่ร้ายแรงในคน และแพร่เชื้อจากคนสู่คนต่อ เช่น โรคระบบทางเดินหายใจตะวันออกกลาง (MERS-CoV) และโรคระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (SARS-CoV) เป็นต้น โดยเชื้อไวรัสนี้พบการระบาดครั้งแรกในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐ

ประชาชนจีน ในช่วงปลายปี 2019 ซึ่งเป็นสายพันธุ์ใหม่ที่พบในมนุษย์จากการที่มีสัตว์เป็นตัวกลางนำไวรัสนั้นระบาดมาสู่คน ผ่านทางละอองที่ออกมาจากจมูกหรือปากที่ขับออกจากผู้ป่วยที่ไอหรือจาม

อาการทั่วไปที่พบได้ในผู้ป่วยที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 คือ มีอาการที่เกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจ เช่น มีไข้ ไอ หายใจถี่ หายใจลำบาก ในกรณีที่มีอาการรุนแรงมาก อาจทำให้เกิดภาวะแทรกซ้อน เช่น ปอดบวม ปอดอักเสบ ไตวาย หรืออาจเสียชีวิต

การรักษาผู้ป่วยที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ยังคงใช้การรักษาแบบประคับประคองอาการเพื่อบรรเทาอาการป่วยต่าง ๆ โดยปัจจุบันยังไม่มียาเพื่อรักษาอาการของโรคและการรักษาที่ชัดเจน แต่ในปัจจุบันได้มีนักวิจัยได้พัฒนาวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อยู่ 5 รูปแบบด้วยกันคือ

1. การทำให้เชื้อไวรัสซาร์สซีโอวีทู (SARS-CoV-2) ที่เป็นตัวก่อให้เกิดโรคโควิด-19 อ่อนแรงลง โดยจะคัดแยกเชื้อจากผู้ป่วย แล้วนำมาเลี้ยงในห้องปฏิบัติการเป็นเวลานานก่อนจะนำไปใช้เป็นวัคซีน ซึ่งเชื้อที่อ่อนกำลังนี้จะไม่ทำให้ผู้ได้รับวัคซีนต้องติดเชื้อหรือล้มป่วย

2. ใช้ไวรัสชนิดที่ไม่ก่อโรคในมนุษย์มาเป็นพาหะ เพื่อนำแอนติเจนหรือโปรตีนที่ก่อโรคของไวรัสซาร์สซีโอวีทูเข้าสู่ร่างกาย

3. ผลิตแอนติเจนของไวรัสซาร์สซีโอวีทูขึ้นมาใหม่ โดยแทรกรหัสพันธุกรรมของไวรัสเฉพาะส่วนที่สร้างแอนติเจนได้ เข้าไปในเซลล์ของแบคทีเรียหรือเซลล์ของสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม เพื่อให้เซลล์เหล่านี้ผลิตแอนติเจนชนิดเดียวกับไวรัสออกมา ซึ่งสามารถจะนำไปใช้เป็นวัคซีนได้ ซึ่งล่าสุดมหาวิทยาลัยพิตต์สเบิร์กของสหรัฐฯ ได้เริ่มพัฒนาวัคซีนชนิดนี้ที่ชื่อว่า PittCoVax ในรูปแบบของแผ่นแปะแล้ว

4. วัคซีนดีเอ็นเอ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ค่อนข้างใหม่กว่าวัคซีนสามแบบแรก ใช้การฉีดสารพันธุกรรมหรือดีเอ็นเอของไวรัสซาร์สซีโอวีทูเฉพาะส่วนที่สร้างแอนติเจนก่อโรคโควิด-19 ได้ เข้าไปในตัวของผู้รับวัคซีนโดยตรง เพื่อให้สร้างแอนติเจนของไวรัสขึ้นในร่างกาย และกระตุ้นการสร้างแอนติบอดีที่จำเพาะกับบุคคลผู้นั้นได้อย่างรวดเร็ว เช่นวัคซีนที่กำลังพัฒนาโดยบริษัทอินโนวิโอ (Inovio) ในสหรัฐฯ

5. วัคซีนอาร์เอ็นเอซึ่งเป็นเทคโนโลยีแบบใหม่เช่นกัน ใช้สารพันธุกรรมของไวรัสในอีกรูปแบบหนึ่งที่เรียกว่า เมสเซนเจอร์อาร์เอ็นเอ (mRNA) ฉีดเข้าไปในร่างกายโดยตรงซึ่งจะทำให้เกิดผลแบบเดียวกับวัคซีนดีเอ็นเอ แต่จะมีความปลอดภัยมากกว่า เพราะไม่มีความเสี่ยงที่ดีเอ็นเอของไวรัสจะเข้าไปรวมตัวกับดีเอ็นเอของมนุษย์

7.2 ผลกระทบของ COVID-19 ต่อเศรษฐกิจ สังคม และธุรกิจโรงแรม

สถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระลอกล่าสุดคือ ระลอกที่ 3 เริ่มเกิดขึ้นในช่วงเดือนเมษายน 2564 เป็นต้นมา สาเหตุเริ่มต้นมาจากคลัสเตอร์สถานบันเทิงในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในขณะเดียวกันช่วงดังกล่าวก็เป็นช่วงเริ่มเข้าสู่วันหยุดยาวสำหรับเทศกาลสงกรานต์ซึ่งประชาชนกำลังเตรียมตัวเดินทางกลับภูมิลำเนา อีกทั้งทางภาครัฐยังไม่มีประกาศล็อกดาวน์และเคอร์ฟิวหรือการจำกัดการเดินทางข้ามพื้นที่ จึงทำให้เกิดการแพร่กระจายของเชื้อขยายเป็นวงกว้าง เกือบทั่วทุกพื้นที่ของประเทศไทย จนเกิดเป็นคลัสเตอร์อื่น ๆ เกิดขึ้นอีกตามมาเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ผลกระทบของการแพร่ระบาดในครั้งนี้มีคามรุนแรงมากกว่าที่ผ่านมา เมื่อสถานการณ์มีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้นทางภาครัฐจึงปรับมาตรการโดยแบ่งโซนพื้นที่สำหรับควบคุมการแพร่ระบาด และมีมาตรการต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการที่อยู่ในพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด

จากผลสำรวจ ณ เดือนมิถุนายน 2564 พบว่าวิธีการปรับตัวในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ระลอกที่ 3 พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ มีปรับวิธีการดำเนินงานมาใช้บริการออนไลน์หรือหารายได้เสริมให้ธุรกิจเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการเพิ่มช่องทางการขายทางออนไลน์ เมื่อมีคำสั่งจากทางภาครัฐที่สั่งห้ามไม่ให้นั่งรับประทานอาหารภายในร้านอาหาร การสั่งให้พนักงาน Work From Home ของทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน หรือการแพร่ระบาดมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้ประชาชนไม่อยากเดินทางออกไปจับจ่ายใช้สอย ช่องทางการค้าขายออนไลน์จึงได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เมื่อวิเคราะห์ผลสำรวจตามลักษณะการประกอบธุรกิจพบว่า ภาคการผลิตมีการนำบริการผ่านทางช่องทางออนไลน์มาใช้มากที่สุด โดยเฉพาะสาขาอาหาร รองลงมาคือภาคการเกษตร โดยพบในกลุ่มสาขาการเกษตรแปรรูปมากที่สุด และภาคการค้า โดยเฉพาะในสาขาค้าปลีกและค้าส่งและภาคบริการ โดยเฉพาะสาขาธุรกิจการท่องเที่ยว เช่น ร้านค้าขายฝากหรือของที่ระลึก เป็นต้น

สถานการณ์ด้านสังคม

การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 และมาตรการควบคุมการระบาดของรัฐทำให้พฤติกรรมทางสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด เช่น

1.ด้านสังคม จากการออกมาตรการให้เว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และรณรงค์ “การอยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ” โดยการสั่งปิดสถานที่ที่มีความเสี่ยงในการแพร่เชื้อเพื่อลดการพบปะกันและป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เช่น ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า ทำให้เกิดชีวิตวิถีใหม่ หรือ เรียกกันว่า New Normal ประชาชนจึงใช้จ่ายผ่านระบบออนไลน์กันมากขึ้น อย่างไรก็ตาม จากพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลให้เกิดปัญหาจากการซื้อขายผ่านระบบออนไลน์กันมากขึ้น ทางรัฐบาลจึงจำเป็นที่จะต้องมีการมาตรการที่เป็นการป้องกันการก่ออาชญากรรมผ่านโลกไซเบอร์อย่างเข้มงวด

2.ด้านการศึกษา การจัดการรูปแบบการเรียนการสอนและระบบการศึกษาของไทยในช่วงการระบาดของเชื้อโควิด-19 เป็นเหมือนกันหมดทุกพื้นที่จากการใช้คำสั่งแบบ top-down โดยคำสั่งทั้งหมดจะมาจากส่วนกลางกระจายไปยังพื้นที่ต่างๆในประเทศไทย จึงมีผลกระทบในด้านการเข้าถึงคุณภาพทางการศึกษาของเด็กทั่วประเทศอย่างเท่าเทียมกัน และจากการที่มีการปิดสถานศึกษาทั่วประเทศในช่วง lock-down ที่มีประกาศออกมาเป็นระยะโดยการล๊อคดาวน์ล่าสุด ทำให้มีการเลื่อนการเปิดเทอมของโรงเรียนในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการเรื่อยมา และจากสถานการณ์ที่ไม่ดีขึ้น ทำให้บางสถานศึกษา เช่น มหาวิทยาลัยและโรงเรียนเอกชน มีการเรียนการสอนในระบบออนไลน์แทนในภาคเรียนปกติในช่วง lock-down ส่วนโรงเรียนในสังกัดกระทรวงศึกษาได้มีทางเลือกในการเรียนว่าจะเป็นการเรียนในรูปแบบ online หรือการสอนผ่านทางโทรทัศน์ด้วยระบบดาวเทียม (DLTV) ซึ่งปัญหาที่พบ คือ ความพร้อมด้านอุปกรณ์ (คอมพิวเตอร์ หรือ โทรทัศน์) ซึ่งอาจไม่มีหรือมีไม่พอ เช่น ไม่มีอุปกรณ์กระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตภายในบ้าน อาจทำให้ผู้ปกครองต้องเพิ่มค่าใช้จ่าย เช่น ต้องติดตั้งจานดาวเทียมเพื่อที่สามารถรับชมช่องที่มีการถ่ายทอดการเรียนการสอนได้ ในขณะที่แต่ละครอบครัวอาจมีจำนวนเด็กในวัยเรียนมากกว่าหนึ่งคน แต่หลายครัวเรือนมีจำนวนโทรทัศน์หรือคอมพิวเตอร์เพียง 1 เครื่อง ทำให้เกิดปัญหาการอุปสรรคในการเรียนทางไกลไม่เพียงพอที่จะสามารถรับชมพร้อมกันได้หลายระดับการศึกษา

นอกจากนี้ การที่เด็กส่วนใหญ่ไม่ได้ไปโรงเรียนเป็นระยะเวลานาน ส่งผลให้เด็กขาดการดูแลด้านทักษะการเรียนรู้ที่เหมาะสมในแต่ละช่วงวัยและโภชนาการที่เหมาะสมตามช่วงวัย โดยเฉพาะเด็กเล็กและเด็กพิเศษที่ต้องการการเรียนรู้แบบมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

สถานการณ์ต่อธุรกิจโรงแรม

นางมาริสสา สุโกศล หนุนภักดี นายกสมาคมโรงแรมไทย (ทีเอชเอ) เปิดเผยผลสำรวจเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการโรงแรมในสภาวะเศรษฐกิจที่ไม่เอื้อต่อการท่องเที่ยว ส่งผลให้ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 คือ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ในที่นี้รวมไปถึงธุรกิจโรงแรมที่ต้องหยุดชะงัก ในขณะที่ผู้ประกอบการต้องเผชิญปัญหาที่เกี่ยวกับต้นทุนจมจากการที่โรงแรมมีสิ่งปลูกสร้างที่ต้องดูแลรักษา ผลมาจากหนึ่งในมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 ของภาครัฐคือการปิดประเทศไม่รับนักท่องเที่ยวต่างชาติ แม้ภาครัฐเองจะมีมาตรการอื่นคือสนับสนุนให้คนไทยเที่ยวภายในประเทศและมีการจัดประชุมสัมมนาต่างๆกันมากขึ้น แต่ความต้องการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นยังคงไม่เพียงพอที่จะชดเชยรายได้ของกลุ่มโรงแรมที่หายไปจากการปิดประเทศ ซึ่งจากการสำรวจของ สิริทิพย์ ฉลอง จากศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน พบว่า ภาพรวมของธุรกิจโรงแรมที่ยังคงให้บริการตามปกติ โรงแรมที่อยู่ใน Alternative Quarantine (ASQ) และโรงแรมที่เข้าร่วมเป็น Hospitel กว่า 234 แห่ง ในเดือนพฤษภาคม 2564 ถือว่าแย่กว่าเดือนเมษายน 2564 ทั้งนี้เนื่องจากการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ที่รุนแรงขึ้น ทำให้ห้องพักของโรงแรมจำนวนมากถูกยกเลิกการจองไปมากกว่าครึ่งหนึ่ง โดยภาคกลางมีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยอยู่ที่ 10% และภาคใต้มีอัตราการเข้าพักลดลงจากเดือนเมษายน 2564 เฉลี่ยที่ 23% โดยมีจำนวนห้องพักที่ยังมียอดการจองคงเหลือเพียง 3% เท่านั้น

ขณะที่อัตราการจองห้องพักของโรงแรมที่เป็น Alternative Quarantine (ASQ) ก็ลดลงต่อมาอยู่ที่ 13% และคาดการณ์ว่าอัตราการเข้าพักในเดือนมิถุนายน 2564 จะลดลงไปอยู่ที่ 10% และการฟื้นตัวของรายได้ก็ไม่ได้แตกต่างจากโรงแรมที่ไม่เป็น Alternative Quarantine (ASQ) มากนัก ส่วนโรงแรมที่เข้าร่วมเป็น Hospitel อัตราการเข้าพักจะสูงกว่าโรงแรมประเภทอื่น แม้จะมีการฟื้นตัวของรายได้ดีกว่าเล็กน้อยจนสามารถทรงตัวได้ที่ 30% แต่รายได้ก็ยังไม่ถึงครึ่งของช่วงก่อนการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 จากอัตราการเข้าพักเฉลี่ยที่ลดน้อยลงและมีโรงแรมปิดกิจการเพิ่มขึ้นในช่วงไตรมาส 3 ปีนี้ ทำให้การจ้างงาน ณ เดือนพฤษภาคม 2564 เฉลี่ยอยู่ที่ 51% ของการจ้างงานในช่วงก่อนเกิดโควิด

จากที่กล่าวมานั้น ส่งผลให้ในเดือนพฤษภาคม ปี 2564 ธุรกิจโรงแรมบางแห่งมีการปิดกิจการ โดยมีโรงแรมเพียง 38% ยังคงเปิดกิจการ ที่เหลือ 41% เปิดกิจการเป็นบางส่วน และที่เหลืออีก 20% ปิดกิจการอยู่ และในแง่ของการสร้างรายได้พบว่ากว่า 63% ของโรงแรมที่ยังคงเปิดกิจการอยู่ มีรายได้ยังกลับมาไม่ถึง 10% เมื่อเทียบกับรายได้ของกิจการในเดือนพฤษภาคม ปี 2562 (ช่วงก่อนเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19) แต่มีโรงแรมเพียง 18% ที่

รายได้กลับมาเกินครึ่งของช่วงเกิด โควิด-19 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นโรงแรมใหญ่ที่บริหารโดยเชนจากต่างประเทศ (สมาคมโรงแรมไทย, 2564)

7.3 มาตรการลดผลกระทบจากวิกฤตโควิด-19

ด้านการเยียวยาและให้ความช่วยเหลือจากภาครัฐ

เมื่อปัญหาสถานการณ์ COVID-19 ที่ดูเหมือนยืดเยื้อยาวนาน ส่งผลให้รายได้ของธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ลดน้อยลง แต่รายจ่ายยังเพิ่มมากขึ้น และสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องการมากที่สุดคือความช่วยเหลือจากทางภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากผลสำรวจพบว่ามาตรการในทุกด้านที่ผู้ประกอบการต้องการอยู่ในระดับที่เร่งด่วนมาก โดยเฉพาะการเร่งกระจายวัคซีน/กระตุ้นการฉีดวัคซีน คิดเป็น 84% รองลงมาคือ มาตรการที่กระตุ้นการใช้จ่ายทางภาครัฐ เช่น โครงการคนละครึ่ง/บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ/ยิ่งใช้ยิ่งได้ คิดเป็น 81% และมาตรการช่วยเหลือทางการเงิน เช่น การพักชำระหนี้/การผ่อนผันการชำระหนี้ คิดเป็น 80% โดยมาตรการด้านการเยียวยาและให้ความช่วยเหลือจากภาครัฐในปัจจุบัน มีดังนี้

1. คณะกรรมการสถาบันการเงิน (กนส.) มีมติอนุมัติมาตรการเพื่อช่วยเหลือลูกหนี้เพิ่มเติม เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2564 คือ การรักษาสภาพคล่องและเติมเงินใหม่ให้กับลูกหนี้ SMEs และรายย่อย เพื่อให้สามารถหล่อเลี้ยงธุรกิจและเพียงพอต่อการดำรงชีวิต โดยการปรับปรุงหลักเกณฑ์สินเชื่อฟื้นฟูสำหรับลูกหนี้ SMEs และ ผ่อนปรนหลักเกณฑ์เกี่ยวกับสินเชื่อลูกหนี้รายย่อย ในส่วนของบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และสินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล เพื่อบรรเทาภาระการชำระหนี้ ตลอดจนเพิ่มสภาพคล่องให้กับลูกหนี้ที่มีความสามารถในการชำระหนี้เป็นการชั่วคราว และปรับแก้ไขหนี้เดิมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและช่วยเหลือลูกหนี้ได้จริง เช่น การขยายระยะเวลาปรับลดอัตราเงินนำส่งเข้ากองทุน FIDF เหลือร้อยละ 0.23 จากร้อยละ 0.46 ต่อปี ที่จะสิ้นสุดสิ้นปี 2564 นี้ ออกไปจนถึงสิ้นปี 2565 รวมถึงการลดภาระการผ่อนชำระให้ลูกหนี้

2. ประกันสังคม ปรับ-ลดอัตราเงินสมทบกองทุนประกันสังคมของนายจ้างและลูกจ้าง และผู้ประกันตนทุกมาตรา

3. การออกนโยบายเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการรายย่อยรวมไปถึงธุรกิจโรงแรม เช่น ลดต้นทุนจากการทางภาษี อาทิ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง กระตุ้นการท่องเที่ยวจาก

การมีมาตรการและโครงการช่วยเหลือจากภาครัฐเพื่อช่วยกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวออกมาใช้บริการ ธุรกิจโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยวมากขึ้น อาทิ โครงการเราเที่ยวด้วยกัน

4.กรมสรรพากร มีการขยายเวลาขึ้นแบบ ภงด.90 และ ภงด.91 ลดภาษีหัก ณ ที่จ่าย จาก 3% เหลือเพียง 1.5% และมีการปรับเพิ่ม-ลดรายการที่ต้องเสียภาษีประจำปี

5.การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และการประปา ปรับลดค่าใช้ไฟฟ้าและน้ำและค่านี้อ่างเก็บน้ำประกันมิเตอร์ตามขนาดมิเตอร์ทั่วประเทศ

6.เพิ่มโครงการเยียวยาใหม่ เช่น โครงการเราชนะ ม.33 เรารักกัน คนละครึ่ง และมาตรการยิ่งใช้ยิ่งได้ เป็นต้น

ด้านการเยียวยาและให้ความช่วยเหลือในธุรกิจโรงแรม

สำหรับโรงแรมในประเทศไทยเริ่มได้รับผลกระทบช่วงปลายไตรมาสที่ 1 ในปี 2563 แต่ส่วนใหญ่ยังเปิดให้บริการ ตามปกติ และจากการที่รัฐบาลได้ประกาศมาตรการ Full lockdown ทำให้รายได้ของธุรกิจโรงแรมได้ลดลงไป โรงแรมจึงเริ่มมีมาตรการลดต้นทุน ดังนี้

1.เปลี่ยนรูปแบบการจ้างงาน จากการให้พนักงาน leave without pay และให้สลับเข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อลดภาระการจ้างงาน ขณะที่แรงงานที่ยังปฏิบัติงานต่อไปได้ในขณะที่ธุรกิจโรงแรมปิดกิจการชั่วคราว

2.การปรับระยะสั้นในการประคับประคองธุรกิจ รักษาสภาพคล่อง ลดค่าใช้จ่ายแรงงาน เช่น ให้พนักงาน leave without pay มีการจ้างพนักงานรายวันเพิ่มมากขึ้น หรือ พนักงาน 1 คน สามารถทำหลายงานได้ พร้อมทั้งลดค่าใช้จ่าย เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ชะลอการลงทุน หรือเปลี่ยนรูปแบบอาหารเช้า จาก buffet เป็น a la carte แทน ดูแลสุขภาพและปฏิบัติตามมาตรฐาน SHA (Safety & Health Administration) พร้อมทั้งเข้าร่วมมาตรการช่วยเหลือจากภาครัฐ เช่น เข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง หรือ Phuket Sandbox เป็นต้น

3.การปรับระยะยาวจากการเพิ่มช่องทางหารายได้ที่ไม่ต้องลงทุนมากและมีทักษะอยู่แล้ว เช่น food delivery และขาย voucher ห้องพักล่วงหน้า ปรับใช้เทคโนโลยี Digital and Data Analysis จากการใช้ข้อมูลมาวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคและจัดโปรโมชัน Augmented and Virtual Reality ใช้ virtual inspection เพื่อให้นักท่องเที่ยวต่างชาติได้เห็นสถานที่เสมือนจริง หรือแม้กระทั่งการเปลี่ยน Business Model การปรับปรุงสถานที่ในช่วงที่โรงแรมปิดชั่วคราวให้เป็นธุรกิจในรูปแบบอื่น เช่น ร่วมมือกับโรงพยาบาลปรับสถานที่ให้เป็น

Hospital สำหรับผู้ป่วยที่ติดเชื้อโควิด-19 มารักษาตัว หรือเป็น ASQ สำหรับนักท่องเที่ยวหรือผู้ที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศมาพักตัว เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวรรณ คำแสน (2564) ได้ศึกษา ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ของประชาชนในเขตอำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า

1.ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 445คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 30-49 ปี ร้อยละ 50.11 มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นข้าราชการ มีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท และมีสมาชิกในครอบครัวที่เป็นผู้สูงอายุที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโควิด-19

2.ระดับความรู้ ทักษะเกี่ยวกับการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 และพฤติกรรมในการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ของประชาชนในเขตอำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับโรคติดเชื้อโควิด-19 อยู่ในระดับมาก ($M = 9.44$, $SD = 1.34$)

3.ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา ความรู้ ทักษะ กับการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ของประชาชนในเขตอำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ระดับการศึกษา ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมในการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ของ ประชาชนในเขตอำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรีในระดับต่ำมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .10$, $.18$, และ $.16$ ตามลำดับ)

นาเดีย อับดุลเรีอะมัน, ไสรยา สามะ, มูณีตามิ และวัชร ขาวสังข์ (2564) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจการบริหารงาน กองคลังในสถานการณ์โควิด 19 ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองมาโนง อำเภอมะนัง จังหวัดปัตตานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจการทำงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองมาโนงในสถานการณ์โควิด 19 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่ง องค์การได้มีมาตรการและแนวทางในการป้องกันโรคโควิด 19 โดยการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด 19 เช่น การดูแลตัวเอง ไม่อยู่ในพื้นที่เสี่ยง ล้างมือให้ถูกวิธีการสวมหน้ากากอนามัย และการเว้นระยะห่าง รับผิดชอบต่อสังคม ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ และองค์การมีการติดตามและเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงที่เดินทางเข้าพื้นที่โดยการคัดกรองร่วมกับทางกระทรวงสาธารณสุขและอาสาสมัครประจำ

หมู่บ้าน เนื่องจากเกิดการระบาดใหญ่ไปทั่วโลก รวมถึงพื้นที่ในประเทศไทย ซึ่งส่งผลกระทบต่อปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานทั่วทุกพื้นที่ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลคลองมาโนง ที่ไม่สามารถลงพื้นที่ปฏิบัติงานได้จึงเกิดการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนไม่สามารถรับรู้ข่าวสารได้ และไม่สามารถชำระภาษีได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งองค์การได้มีแนวทางและวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจากการรับผิดชอบต่อสังคม เคารพกติกา มารยาท ช่วยให้ผู้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และการให้กำลังใจซึ่งกันในการฝ่าวิกฤตครั้งนี้ จะช่วยทำให้เกิดรอยยิ้มในที่ทำงานไปอย่างราบรื่น

ธนาภรณ์ ก่องแก้ว (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบด้านเศรษฐกิจจากสถานการณ์โควิด-19 ต่อธุรกิจนวดแผนไทยในเขตพื้นที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ผลการวิจัย พบว่า เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ทำให้มีผู้เข้าใช้บริการลดน้อยลงจากการที่เกิดความวิตกกังวลต่อการสัมผัสกับผู้ให้บริการ จึงเป็นเหตุให้กิจการมีรายได้ช่วงหลังสถานการณ์โควิด-19 ลดลง สอดคล้องกับบทความของ (จิราภรณ์ แผลงประพันธ์ และสมชัย จิตสุชน, 2020) พบว่ารายได้ของครอบครัวลดลง เนื่องจากสถานประกอบการปิดหรือหยุดดำเนินการ ห้างร้าน ตลาดนัดปิดตามมาตรการของรัฐ ผู้ประกอบอาชีพอิสระ มีรายได้ลดลง และจนถึงปัจจุบัน ประชาชนจำนวนมากก็ยังไม่สามารถกลับมามีรายได้ใกล้เคียงยามสภาวะปกติได้ สวนทางกับรายจ่ายของกิจการช่วงก่อนและหลังสถานการณ์โควิด-19 ที่พบว่า มีการจ่ายหนี้สินและดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้นจากเดิม และการจ่ายค่าแรงงานพนักงานก็มาจากครึ่งหนึ่งของรายได้จากการให้บริการ ถึงแม้ค่าน้ำ ค่าไฟ จะลดลงจากการที่ไม่มีผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ (Economic Intelligence Center SCB. (2020). ที่กล่าวไว้ว่า สถานการณ์โควิด-19 มีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น อาจส่งผลให้มีจำนวนธุรกิจที่ประสบปัญหาทางการเงินจนต้องปิดกิจการเพิ่มขึ้น เพราะภาระต้นทุนที่มาจากการเก็บสต็อกสินค้า ค่าเช่าพื้นที่ ค่าจ้างพนักงาน ซึ่งในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา เริ่มมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากผลกระทบของกำลังซื้อที่ชะลอตัวลงอย่างต่อเนื่องในช่วงสัปดาห์ที่ 1-9 ของปี 2020

สุพิชญา วงศ์วาสนา (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ที่ส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร กรณีศึกษา บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส เซลล์ จำกัด (BFS) ซึ่งพบว่า ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 21- 25 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 16,001 – 20,000 บาท มีอายุการทำงานระหว่าง 1 - 2 ปี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอันดับแรก ได้แก่ ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของ

พนักงาน อยู่ในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก และด้านสภาพสังคม อยู่ในระดับมากตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อบัณฑิตที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ของพนักงาน อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ความกระตือรือร้นในการทำงาน อยู่ในระดับมาก และความรื่นรมย์ในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ การทำนายปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อความสุขในการทำงาน เมื่อพิจารณารายด้านอันดับแรก ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล และด้านสภาพสังคม ตามลำดับ

พิทักษ์พงศ์ ลิ้นตุรพ่าย และ ดร.ปริญญาภรณ์ พจน์อริยะ (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในสถานการณ์โควิด -19 ของพนักงานสำนักงาน กสทช. ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีสถานภาพการทำงาน คือ บุคคลเพื่อช่วยปฏิบัติงานให้สำนักงาน กสทช. โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในสถานการณ์โควิด -19 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความก้าวหน้าการทำงานและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในสถานการณ์โควิด -19 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเวลาและจากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในสถานการณ์โควิด -19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในสถานการณ์โควิด -19 ของพนักงานสำนักงาน กสทช. และจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณภาพชีวิตกับประสิทธิภาพในการทำงานในสถานการณ์โควิด -19 ของพนักงานสำนักงาน กสทช. มีความสัมพันธ์กันในทางบวกทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คณากร สุขคันธรักษ์ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของความสัมพันธระหว่างพนักงาน กับองค์กรที่มีต่อความตั้งใจอยู่กับองค์กรผ่านความผูกพันของพนักงาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 33-38 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 4-6 ปี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า ข้อมูลด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความมุ่งมั่นต่อองค์กรมากที่สุด ข้อมูลด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พบว่า พนักงานอุทิศตนให้กับงานมากที่สุด และข้อมูลด้านความตั้งใจอยู่กับองค์กร พบว่า

พนักงานมีความตั้งใจอยู่กับองค์กรระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรในด้านการยอมรับอำนาจซึ่งกันและกัน และด้านความพึงพอใจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรในด้านความไว้วางใจ และด้านความมุ่งมั่น มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจอยู่กับองค์กร

กิตติพร เนาว์สุวรรณ, นกษา สิงห์วีรธรรม และนพพร ดำแสงสวัสดิ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความรุนแรงของโรคติดต่อทางการดำเนินงานควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชุมชนของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในประเทศไทย พบว่า การรับรู้ความรุนแรงของ อสม. เกี่ยวกับการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.75, บทบาทการดำเนินงานควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชุมชนของ อสม. อยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 2.75 และการรับรู้ความรุนแรงของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับบทบาทการดำเนินงานควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชุมชนในระดับปานกลาง จึงสามารถทำนายบทบาทการดำเนินงานควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชุมชนของ อสม. ได้ร้อยละ 17.30

ณัฐวุฒิ เหมาะประมาณ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลสรุปออกมาว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการดำรงรักษาพนักงานของโรงแรมระดับ 5 ดาว โดยระดับผู้บริหารจะมีระดับความคิดเห็นในการดำรงรักษาพนักงานมากที่สุด ซึ่งอาจเกิดจากผลตอบแทน โอกาส และสวัสดิการในการทำงานที่แตกต่างกัน รองลงมา คือ หัวหน้า และระดับทั่วไป ตามลำดับ ส่วนปัจจัยของพนักงานด้านเพศ และประสบการณ์ในการทำงานไม่มีผลกระทบต่อการรักษาพนักงาน และอายุกับระดับการศึกษาก็ไม่มีอิทธิพลต่อการดำรงรักษาของพนักงาน อาจเนื่องมาจากการทำงานในโรงแรมมีระเบียบ ข้อบังคับ สวัสดิการที่ไม่ต่างกันระหว่างเพศ อายุและระดับการศึกษา

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางการทำวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลจากการใช้สถิติ ซึ่งมีขั้นตอนเกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 (2563)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกเก็บข้อมูลจากการสำรวจ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 (2563) โดยพบว่า ในปี 2563 มีพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ทั้งหมด 292,604 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) หากคำนวณจากสูตรของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างใน ชีรวิทย์ เอกะกุล, 2543) ดังนี้

$$n = \frac{\chi^2 N p (1 - p)}{e^2 (N - 1) + \chi^2 p (1 - p)}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$2\chi^2$ = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ($\chi^2 = 3.841$)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{3.841 \times 292,604 \times 0.5 \times 0.5}{(.05) \times 2 \times (292,604 - 1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 383.597763861$$

ดังนั้น เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความสมบูรณ์และป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยจำนวน 384 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปศึกษา โดยมีการแบ่งเครื่องมือในการวิจัยออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบแบบการตรวจสอบรายการ โดยมีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ คือ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในงานของพนักงาน (Job Satisfaction) มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale ประกอบด้วย 6 ด้าน จำนวน 11 ข้อ

- 1 การจ่ายค่าตอบแทน (pay)
- 2 ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา (supervision)
- 3 เพื่อนร่วมงาน (co-worker)
- 4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (work setting)
- 5 การปฏิบัติงาน (tasks)
- 6 โอกาสในความก้าวหน้า (advancement opportunities)

ส่วนที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support: POS) มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale ประกอบด้วย 3 ด้าน จำนวน 10 ข้อ

1. ความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร (Fairness)
2. นโยบายการให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support)
3. รางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Organization Rewards and Job Conditions)

ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale แบ่งออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 12 ข้อ ได้แก่

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification)
2. การเข้ามามีส่วนรวมในองค์กร (Involvement)
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty)

ส่วนที่ 5 การคงอยู่ในองค์กรของพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 (Intention to Stay) มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale แบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 10 ข้อ ได้แก่

1. พนักงาน (Employee Characteristics)
2. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Task Requirement)
3. องค์กร (Organizational Characteristics)
4. ผู้บริหาร (Manager Characteristics)

โดยลักษณะของคำถามในแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3, 4 และ 5 จะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) จากการประเมินคำตอบ 5 ระดับ คือ

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนัก 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้ค่าน้ำหนัก 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนัก 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้ค่าน้ำหนัก 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน

การวิจัยสามารถแปลผลค่าคะแนนโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยจากการใช้สูตรอันตรภาคชั้น โดยผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นจากการใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้นในสูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2544, น. 29)

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = (ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด – ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด) / จำนวนชั้น

$$\frac{5-1}{5} = 0.80$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับเนื้อหาในเรื่อง ปัจจัยและบทบาทของนโยบายภาครัฐที่มีอิทธิพลต่อสถานการณ์ของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ให้มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรในกรอบแนวคิดที่ต้องการศึกษา และนำตัวแปรมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยตัวอย่างให้เนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์
3. นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งข้อมูลออกเป็นทั้งหมด 5 ส่วน
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 จำนวน 30 ชุด เพื่อทำการทดสอบความน่าเชื่อถือในแบบสอบถาม โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แล้วนำมาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Coefficient Alpha) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2556) จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ในการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งผลที่ได้ออกมาเป็นค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับอยู่ที่ 0.928 ตรงตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้หากมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.7 ขึ้นไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และจำแนกรูปแบบของการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลงานวิจัยกับกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ในการเก็บข้อมูล โดยมีตัวแปรในการเก็บข้อมูล ดังนี้

- ตัวแปรต้น ได้แก่ ความพึงพอใจในงานของพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และ ความผูกพันต่อองค์กร
- ตัวแปรตาม ได้แก่ การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการมีความสุขในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจในชีวิต, งาน, อารมณ์ และการได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่พึงจะได้รับของพนักงานในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว รวมไปถึงผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า และหาข้อมูลการทำวิจัยจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ เอกสารและงานวิจัยหรืองานสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัย

การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลข้อมูล

หลังจากได้รับและตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยมีขั้นตอนในการทำ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง และทำการคัดแยกแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่สมบูรณ์ออก โดยจะคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์เก็บไว้เท่านั้น
2. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาบันทึกข้อมูลด้วยการลงรหัส (Coding) โดยการนำข้อมูลมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปให้สามารถนำเสนอออกมาในรูปแบบของสถิติสำเร็จรูป คือ ความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยและบทบาทของนโยบายภาครัฐที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังขั้นตอนต่อไปนี้

1. ทำการทดสอบสมมติฐานจากการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามที่เป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ และความคิดเห็น โดยการสังเคราะห์จัดหมวดหมู่ของคำตอบและตัดข้อมูลที่มีความซับซ้อนออกแล้วนำมาสรุปเป็นปัจจัยเฉพาะด้านและนำเสนอออกมาในรูปแบบของตารางและบรรยายข้อมูลให้เป็นเชิงพรรณนาและอนุมาน ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive statistic) มีรายละเอียดดังนี้

1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ, ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.2 ความพึงพอใจในงานของพนักงาน

1.1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

1.1.4 ความผูกพันต่อองค์กร

1.1.5 การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

โดยใช้โดยใช้สถิติพื้นฐาน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการคำนวณเพื่อหาค่าวิเคราะห์ ซึ่งสามารถใช้สูตรคำนวณได้ดังนี้

1.1.1 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{x}$) ใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2558)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ

$\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.1.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2558)

$$S.D = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน

X แทน ค่าคะแนน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.1.3 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วาณิชยปัญญา)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ

P แทน ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์

F แทน ความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ใช้

ทดสอบสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งจะใช้วิธีวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2560, น.173) เพื่อหาค่าความแตกต่างของตัวแปรที่ได้ตั้งไว้และศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างตัวแปรตามจำนวน 1 ตัวแปร และ ตัวแปรอิสระที่ทำหน้าที่พยากรณ์ 3 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในงาน, การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และ ความผูกพันต่อองค์กร แล้วนำมาสร้างสมการในการทำนายเกี่ยวกับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยมีสมมติฐานดังต่อไปนี้

1.2.1 สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานของพนักงานส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

1.2.2 สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

1.2.3 สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

จากการใช้วิธีวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มีตัวแปรอิสระ k ตัว ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_k$) ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปร Y โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในเชิงเส้น จะได้สมการถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ถึง 3 การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2558)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

โดยที่ β_0 แทน ส่วนตัวแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = \dots = X_k = 0$ $\beta_1, \beta_2, \beta_k$ เป็น สัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression Coefficient) โดยที่ β_1 เป็นค่าที่แสดงถึง การเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X_1 เปลี่ยนไปหนึ่งหน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ X อื่น ๆ มีค่าคงที่ เช่น เปลี่ยนไปหนึ่งหน่วย ค่า Y จะเปลี่ยนไป หน่วย โดยที่ $X_2, X_3, \dots, X_k$ มีค่าคงที่ และเงื่อนไขในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณจะเหมือนกัน เมื่อเงื่อนไขในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย มีดังนี้

1. ความคลาดเคลื่อน e เป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ
2. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเป็นศูนย์ นั่นคือ $E(e) = 0$
3. ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ไม่ทราบค่า $V(e)$

$$= \beta_0^2$$

4. e_i และ e_j เป็นอิสระต่อกัน โดยที่ $i \neq j$ นั่นคือ covariance e_i และ $e_j = 0$
5. ตัวแปรอิสระ e_i และ e_j ต้องเป็นอิสระต่อกัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นจึงได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์ตามข้อมูลดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลของความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
SS Squares)	แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS Squares)	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนนเฉลี่ย (Mean of Squares)
df	แทน ระดับความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
LSD	แทน Least Significant Difference
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
H_0	แทน สมการหลัก (Null hypothesis)
H_1	แทน สมการรอง (Alternative hypothesis)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ การแปลความหมาย และนำเสนอออกมาในรูปแบบของตารางและบรรยายข้อมูลออกมาเป็นข้อมูลเชิงพรรณนาและอนุมานตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการนำเสนอออกมาเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน โดยการหาความถี่ และค่าร้อยละ จากการแจกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 384 คน

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	เพศ		
	ชาย	144	37.5
	หญิง	240	62.5
	รวม	384	100.00
2.	อายุ		
	21 - 30 ปี	282	73.4
	31 - 40 ปี	60	15.6
	41 - 50 ปี	36	9.4
	51 - 60 ปี	6	1.6
	รวม	384	100.00
3.	สถานภาพ		
	โสด	336	87.5
	สมรส	48	12.5
	รวม	384	100.00
4.	ระดับการศึกษา		
	อนุปริญญา/ปวส.	42	10.9
	ปริญญาตรี	324	84.4

ตาราง 1 (ต่อ)

รวม	384	100.00
5. รายได้ต่อเดือน		
15,000 – 21,999 บาท	222	57.8
22,000 – 28,999 บาท	72	18.8
29,000 – 35,999 บาท	30	7.8
36,000 – 42,999 บาท	6	1.6
43,000 บาทขึ้นไป	54	14.1
รวม	384	100.00
6. ประสบการณ์การทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	24	6.3
1 – 5 ปี	288	75
6 – 10 ปี	66	17.2
10 ปีขึ้นไป	6	1.6
รวม	384	100.00

จากตาราง 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ รายได้ต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน สามารถอธิบายเป็นรายปัจจัยได้ดังนี้

1. เพศ พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 และเพศชาย จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5

2. อายุ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 73.4, อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6, อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และ อายุ 51-60 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

3. สถานภาพ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 มีสถานภาพโสด 336 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 และ สมรสแล้ว 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

4. ระดับการศึกษา พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และลำดับสุดท้ายคือมีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

5. รายได้ต่อเดือน พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 21,999 บาท จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาคือมีรายได้ 22,000 – 28,999 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8, มีรายได้ 43,000 บาทขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1, มีรายได้ 29,000 – 35,999 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และ มีรายได้ 36,000 – 42,999 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

6. ประสบการณ์การทำงาน พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-5 ปี ทั้งหมด 288 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2, น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้านความพึงพอใจในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีรายละเอียดทั้งหมด 4 ส่วน ดังตาราง 2-5

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านการจ่ายค่าตอบแทน				
1.	ท่านคิดว่าท่านได้รับค่าตอบแทน (เงินเดือน ค่าล่วงเวลา) ตลอดจนสวัสดิการเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.36	1.11	ปานกลาง
ด้านการจ่ายค่าตอบแทนโดยรวม		3.36	1.11	ปานกลาง

ตาราง 2 (ต่อ)

ด้านผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา				
2.	ทางองค์กรมีมาตรการช่วยเหลือและเยียวยาให้พนักงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เช่น สนับสนุนการฉีดวัคซีน หรือการตรวจ ATK เพื่อให้ท่านรู้สึกมาทำงานได้ด้วยความปลอดภัย	3.84	1.12	มาก
ด้านผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาโดยรวม		3.84	1.12	มาก
ด้านการปฏิบัติงาน				
3.	ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ	4.25	0.75	มากที่สุด
4.	ท่านพอใจกับการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองที่ได้รับในช่วงของ สถานการณ์ โควิด-19 แม้จะมีภาระหน้าที่ที่มากขึ้นหรือน้อยลงกว่าเดิม	3.77	1.09	มาก
5.	ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่ร่วมงานกับท่าน	4.27	0.71	มากที่สุด
ด้านการปฏิบัติงานโดยรวม		4.10	0.85	มาก
ด้านโอกาสในความก้าวหน้า				
6.	ท่านประสบความสำเร็จกับงานที่ปฏิบัติอยู่ เช่น การตัดสินใจในงาน การได้รับการยกย่องชมเชย หรือการมอบหมายงานให้ได้รับผิดชอบ	3.91	0.84	มาก
ด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม		3.91	0.84	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน				
7.	ท่านรู้สึกพึงพอใจในบรรยากาศการทำงาน ภายในองค์กรที่ท่านทำงานอยู่	3.41	1.20	มาก
8.	ท่านรู้สึกมีความสุขทุกครั้งเมื่อมาทำงาน และปฏิบัติหน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบ	3.91	1.03	มาก
9.	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากในองค์กร	4.02	0.76	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม		3.78	1.00	มาก
ด้านเพื่อนร่วมงาน				
7.	ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	4.30	0.81	มากที่สุด
8.	เพื่อนร่วมงานของท่านยินดีช่วยเหลือสนับสนุนและยอมรับซึ่งกันและกัน	4.17	0.76	มาก
ด้านเพื่อนร่วมงานโดยรวม		4.24	0.79	มากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจในงาน		3.87	0.95	มาก

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของความพึงพอใจในงาน จำนวน 384 ชุด ด้านความพึงพอใจในงาน โดยแสดงผลออกมาเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.87 (S.D. = 0.95) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านการจ่ายค่าตอบแทน จากคำถามที่ว่า ท่านคิดว่าท่านได้รับค่าตอบแทน (เงินเดือน ค่าล่วงเวลา) ตลอดจนสวัสดิการเป็นไปอย่างเหมาะสม ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.36 (S.D. = 1.11)

ด้านผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา จากคำถามที่ว่า ทางองค์กรมีมาตรการช่วยเหลือและเยียวยาให้พนักงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เช่น สนับสนุนการฉีดวัคซีน หรือการตรวจ ATK เพื่อให้ท่านรู้สึกมาทำงานได้ด้วยความปลอดภัย ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.84 (S.D. = 1.12)

ด้านการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านการปฏิบัติงาน ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.10 (S.D. = 0.85) หากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่ร่วมงานกับท่าน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.27 (S.D. = 0.71) รองลงมา คือ ท่าน

ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.25 (S.D. = 0.75) และลำดับสุดท้ายคือ ท่านพอใจกับการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองที่ได้รับในช่วงของ สถานการณ์ โควิด-19 แม้จะมีภาระหน้าที่ที่มากขึ้นหรือน้อยลงกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.77 (S.D. = 1.09)

ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า จากคำถามที่ว่า ท่านประสบความสำเร็จกับงานที่ปฏิบัติอยู่ เช่น การตัดสินใจในงาน การได้รับการยกย่องชมเชย หรือการมอบหมายงานให้ได้รับผิดชอบ ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.91 (S.D. = 0.84)

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.78 (S.D. = 1.00) หากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและบุคคลอื่นภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.02 (S.D. = 0.76) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกมีความสุขทุกครั้งเมื่อมาทำงานและปฏิบัติหน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.91 (S.D. = 1.03) และลำดับสุดท้ายคือ ท่านรู้สึกพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานภายในองค์กรที่ท่านทำงานอยู่ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.41 (S.D. = 1.20)

ด้านเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.24 (S.D. = 0.79) หากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.30 (S.D. = 0.81) และลำดับสุดท้ายคือ เพื่อนร่วมงานของท่านยินดีช่วยเหลือ สนับสนุนและยอมรับซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.17 (S.D. = 0.76)

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร		$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
ด้านนโยบายการให้ความสนับสนุนและความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน				
1.	ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งนโยบายขององค์กรให้ท่านได้ทราบ และชี้แนะแนวทางที่จะให้ท่านนำไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.75	1.06	มาก
2.	ท่านได้เข้าร่วมโครงการที่รัฐช่วยเหลือในเรื่องของค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	3.70	1.33	มาก
3.	ท่านสนใจที่จะเลือกปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้เพราะได้รับสวัสดิการและการช่วยเหลืออย่างเต็มที่	3.88	0.99	มาก
4.	ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารยอมรับในผลงานและสนับสนุนการทำงานของท่านเป็นอย่างดี	3.84	0.85	มาก
5.	ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนและผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กรคุ้มค่ากับความตั้งใจการทำงานอยู่กับองค์กร	3.73	1.01	มาก
ด้านนโยบายการให้ความสนับสนุนและความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน โดยรวม		3.78	1.05	มาก
ด้านรางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน				
6.	ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารให้ความรู้และโอกาสในการทำงานแก่ท่านเป็นอย่างดี	3.92	1.07	มาก
7.	ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารของท่านให้โอกาสท่านในการศึกษาต่อ ฝึกอบรม ดูงาน หรือเพิ่มพูนทักษะและความรู้ในการทำงาน	3.81	1.02	มาก
8.	องค์กรได้สร้างความมั่นใจในการหารายได้อื่นให้กับองค์กรเพื่อให้พนักงานยังคงสามารถทำงานต่อไปได้	3.72	1.05	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ด้านรางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม		3.82	1.05	มาก
ด้านความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร				
9.	เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ท่านคิดว่า ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับประสบการณ์และหน้าที่ความรับผิดชอบ และผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.61	0.93	มาก
10.	ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชามีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีความโปร่งใสในการกำหนดผลตอบแทน	3.67	1.00	มาก
ด้านความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กรโดยรวม		3.64	0.97	มาก
ภาพรวมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร		3.75	1.02	มาก

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจำนวน 384 ชุด โดยแสดงผลออกมาเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.76 (S.D. = 0.74) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านนโยบายการให้ความสนับสนุนและความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านนโยบายการให้ความสนับสนุนและความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.78 (S.D. = 1.05) หากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านสมควรใจที่จะเลือกปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้เพราะได้รับสวัสดิการและการช่วยเหลืออย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.88 (S.D. = 0.99) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารยอมรับในผลงาน และสนับสนุนการทำงานของท่านเป็นอย่างยิ่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.84 (S.D. = 0.85),

ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งนโยบายขององค์กรให้ท่านได้ทราบ และชี้แนะแนวทางที่จะให้ท่านนำไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.75 (S.D. = 1.06), ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนและผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กรคุ้มค่ากับความตั้งใจการทำงานอยู่กับองค์กร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.73 (S.D. = 1.01), และ ท่านได้เข้าร่วมโครงการที่รัฐช่วยเหลือในเรื่องของค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.70 (S.D. = 1.33) ตามลำดับ

ด้านรางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านรางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.82 (S.D. = 1.05) หากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารให้ความรู้และโอกาสในการทำงานแก่ท่านเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.92 (S.D. = 1.07) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารของท่านให้โอกาสท่านในการศึกษาต่อ ฝึกอบรม ดูงาน หรือเพิ่มพูนทักษะและความรู้ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.81 (S.D. = 1.02) และลำดับสุดท้ายคือ องค์กรได้สร้างความมั่นใจในการหารายได้อื่นให้กับองค์กรเพื่อให้พนักงานยังคงสามารถทำงานต่อไปได้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.72 (S.D. = 1.05)

ด้านความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.75 (S.D. = 1.02) หากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชามีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานและมีความโปร่งใสในการกำหนดผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.67 (S.D. = 1.00) และมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ท่านคิดว่าผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับประสบการณ์และหน้าที่ความรับผิดชอบ และผลการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.61 (S.D. = 0.93)

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร				
1.	ท่านรู้สึกห่วงใยขององค์กรเมื่อเกิดสถานการณ์โควิด-19	3.83	1.04	มาก
2.	ท่านมีความภาคภูมิใจเมื่อทราบข่าวว่าองค์กรของท่านได้สร้างชื่อเสียงและได้รับการยกย่องจากบุคคลภายนอก	3.97	0.88	มาก
3.	ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าท่านทำงานอยู่กับองค์กรนี้	4.05	0.99	มาก
4.	ท่านพร้อมเสมอที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อผลประโยชน์หรือความมีชื่อเสียงขององค์กร	3.91	0.92	มาก
5.	เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรของท่านในทางที่ไม่ดี ท่านยินดีที่จะพูดโต้แย้งในทันที	3.61	1.06	มาก
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม		3.87	0.98	มาก
ด้านการเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร				
6.	ท่านเชื่อว่าองค์กรจะมีวิธีการดำเนินงานที่สามารถขับเคลื่อนไปต่อได้แม้จะเจอวิกฤตสถานการณ์โควิด-19 ก็ตาม	3.97	0.95	มาก
7.	ท่านเชื่อว่าความคิดเห็น และนโยบายของผู้บริหาร เป็นสิ่งที่ท่านสามารถนำไปปฏิบัติได้	3.78	0.91	มาก
8.	ท่านยินดีที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจและเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย	4.19	0.79	มาก
9.	ท่านคิดว่าท่านเป็นบุคคลที่มีความสำคัญให้องค์กรได้รับผลประโยชน์สูงสุด	3.69	0.97	มาก
ด้านการเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กรโดยรวม		3.91	0.91	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร			
10.	แนวทางในการบริหารงานขององค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ ได้สร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานของท่าน	3.59	1.03 มาก
11.	เป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและท่านมีความสอดคล้องกัน	3.55	1.05 มาก
12.	ระบบการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบมีความน่าเชื่อถือ และมีภารกิจที่ชัดเจนตามโครงสร้างแผนผังขององค์กร	3.69	1.02 มาก
ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรโดยรวม		3.61	1.03 มาก
รวมความผูกพันต่อองค์กร		3.80	0.97 มาก

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 384 ชุด โดยแสดงผลออกมาเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.80 (S.D. = 0.97) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.87 (S.D. = 0.98) หากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าท่านทำงานอยู่กับองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.05 (S.D. = 0.99) รองลงมาคือ ท่านมีความภาคภูมิใจเมื่อทราบข่าวว่าองค์กรของท่านได้สร้างชื่อเสียงและได้รับการยกย่องจากบุคคลภายนอก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.97 (S.D. = 0.88), ท่านพร้อมเสมอที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อผลประโยชน์หรือความมีชื่อเสียงขององค์กร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.91 (S.D. = 0.92), ท่านรู้สึกห่วงใยองค์กรเมื่อเกิดสถานการณ์โควิด-19 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.83 (S.D. = 1.04) และลำดับสุดท้ายคือ เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรของท่านในทางที่ไม่ดี ท่านยินดีที่จะพูดโต้แย้งในทันที มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.61 (S.D. = 1.06)

ด้านการเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านการเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.91 (S.D. = 0.91) หากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านยินดีที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจและเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.19 (S.D. = 0.79) รองลงมาคือ ท่านเชื่อว่าองค์กรจะมีวิธีการดำเนินงานที่สามารถขับเคลื่อนไปต่อไปได้แม้จะเจอวิกฤตสถานการณ์โควิด-19 ก็ตาม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.97 (S.D. = 0.95), ท่านเชื่อว่าความคิดเห็น และนโยบายของผู้บริหารเป็นสิ่งที่ท่านสามารถนำไปปฏิบัติได้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.78 (S.D. = 0.91), และลำดับสุดท้ายคือ ท่านคิดว่าท่านเป็นบุคคลที่มีความสำคัญให้องค์กรได้รับผลประโยชน์สูงสุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.69 (S.D. = 0.97)

ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.61 (S.D. = 1.03) หากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ระบบการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบมีความน่าเชื่อถือ และมีภารกิจที่ชัดเจนตามโครงสร้างแผนผังขององค์กร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.69 (S.D. = 1.02) รองลงมาคือ แนวทางในการบริหารงานขององค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ ได้สร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.59 (S.D. = 1.03) และลำดับสุดท้ายคือ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและท่านมีความสอดคล้องกัน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.55 (S.D. = 1.05)

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการคงอยู่ของพนักงาน

การคงอยู่ของพนักงาน		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านองค์กร				
1.	แผนการของช่วงชีวิตที่เหลือคือการทำงานที่องค์กรนี้ต่อไปตราบเท่าที่ทำได้	3.38	1.21	ปานกลาง
2.	ท่านไม่ได้รู้สึกว่าการทำงานที่องค์กรแห่งนี้เป็นการผูกมัดตัวเอง	3.78	0.98	มาก
3.	ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	4.05	0.91	มาก
ด้านองค์กรโดยรวม		3.74	1.03	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้านผู้บริหาร				
4.	อำนาจ อิทธิพล และภาวะผู้นำในการบริหารของผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารในองค์กรของท่าน ทำให้ท่านมั่นใจว่ายังคงสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างมั่นคง	3.14	1.24	ปานกลาง
5.	องค์กรมีนโยบายที่ให้โอกาส ให้ความช่วยเหลือและเยียวยาที่ทำให้ท่านรู้สึกมั่นคงและสามารถทำให้ดำรงชีพอยู่ต่อไปได้โดยไม่เดือดร้อนในช่วงสถานการณ์โควิด-19	3.83	0.86	มาก
ด้านผู้บริหารโดยรวม		3.49	1.05	มาก
ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ				
6.	ท่านไม่กลัวว่าเวลาเข้างานหรือภาระหน้าที่จะมีผลกระทบหรือปัญหาในการดำรงชีวิต	3.61	1.13	มาก
7.	ท่านรู้สึกมีความสุขทุกครั้งเมื่อมาทำงานและปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ	3.77	0.98	มาก
ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบโดยรวม		3.69	1.06	มาก
ด้านพนักงาน				
8.	ท่านมีการวางแผนที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้ต่อไป แม้ในอนาคตท่านอาจมีการโยกย้ายหรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน	3.48	1.06	มาก
9.	ท่านตัดสินใจจะลาออกจากองค์กร หากมีทางเลือกอื่นหรือโอกาสที่ดีกว่าเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและเงินเดือนที่สูงขึ้น	4.14	0.88	มาก
10.	ท่านกำลังหางานอื่นเพื่อลาออกจากองค์กรแห่งนี้	3.03	1.41	ปานกลาง
ด้านพนักงานโดยรวม		3.55	1.12	มาก
รวมการคงอยู่ของพนักงาน		3.62	1.07	มาก

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของการคงอยู่ของพนักงาน จำนวน 384 ชุด โดยแสดงผลออกมาเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการคงอยู่ของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.62 (S.D. = 1.07) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการคงอยู่ของพนักงาน ด้านองค์กร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.74 (S.D. = 1.03) หากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.05 (S.D. = 0.91) รองลงมาคือ ท่านไม่รู้สึกว่าการทำงานที่องค์กรแห่งนี้เป็นการผูกมัดตัวเอง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.78 (S.D. = 0.98) และลำดับสุดท้ายคือ แผนการของช่วงชีวิตที่เหลือคือการทำงานที่องค์กรนี้ต่อไปตราบเท่าที่ทำได้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.38 (S.D. = 1.21)

ด้านผู้บริหาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการคงอยู่ของพนักงาน ด้านผู้บริหาร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.49 (S.D. = 1.05) หากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ องค์กรมีนโยบายที่ให้โอกาส ให้ความช่วยเหลือและเยียวยาที่ทำให้ท่านรู้สึกมั่นคงและสามารถทำให้ดำรงชีพอยู่ต่อไปได้โดยไม่เดือนร้อนในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.83 (S.D. = 0.86) และมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ อำนาจ อิทธิพล และภาวะผู้นำในการบริหารของผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารในองค์กรของท่าน ทำให้ท่านมั่นใจว่ายังคงสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างมั่นคง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.14 (S.D. = 1.24)

ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการคงอยู่ของพนักงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.69 (S.D. = 1.06) หากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านรู้สึกมีความสุขทุกครั้งเมื่อมาทำงานและปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.77 (S.D. = 0.98) และมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านไม่กลัวว่าเวลาเข้างานหรือภาระหน้าที่จะมีผลกระทบหรือปัญหาในการดำรงชีวิต มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.61 (S.D. = 1.13)

ด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการคงอยู่ของพนักงาน ด้านพนักงาน ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.55 (S.D. = 1.12) หากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านตัดสินใจจะลาออกจาก

องค์กร หากมีทางเลือกอื่นหรือโอกาสที่ดีกว่าเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและเงินเดือนที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.14 (S.D. = 0.88) รองลงมาคือ ท่านมีการวางแผนที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้ต่อไป แม้ในอนาคตท่านอาจมีการโยกย้ายหรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.48 (S.D. = 1.06) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านกำลังหางานอื่นเพื่อลาออกจากองค์กรแห่งนี้ ($\bar{X}$) = 3.03 (S.D. = 1.41)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 มีทั้งหมด 3 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานของพนักงานส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยจะทราบความสัมพันธ์ได้จากการพิจารณาดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ประกอบไปด้วย การจ่ายค่าตอบแทน ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การปฏิบัติงาน และ โอกาสในความก้าวหน้า ไม่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ประกอบไปด้วย การจ่ายค่าตอบแทน ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การปฏิบัติงาน และ โอกาสในความก้าวหน้า มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน

โดยสมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ประกอบไปด้วย 6 ด้าน จึงมีการกำหนดตัวแปรให้ดังนี้

X_1 = การจ่ายค่าตอบแทน

X_2 = ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา

X_3 = เพื่อนร่วมงาน

X_4 = สภาพแวดล้อมในการทำงาน

X_5 = การปฏิบัติงาน

X_6 = โอกาสในความก้าวหน้า

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้วิธีวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระที่ทำหน้าที่พยากรณ์ตัวแปร โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบจะแสดงดังตารางที่ 6

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระปัจจัยความพึงพอใจในงาน

		การจ่าย ค่าตอบแทน	ผู้บริหาร/ ผู้บังคับบัญชา	เพื่อน ร่วมงาน	สภาพแวดล้อมใน การทำงาน	การ ปฏิบัติงาน	โอกาสใน ความก้าวหน้า
การจ่าย	Pearson Correlation	1.000	0.347	0.394	0.512	0.549	0.404
ค่าตอบแทน	P-value (2-tailed)		<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
N	N	384	384	384	384	384	384
ผู้บริหาร	Pearson Correlation	0.347	1.000	0.265	0.343	0.496	0.200
และ	P-value (2-tailed)	<0.001		<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
ผู้บังคับบัญชา	N	384	384	384	384	384	384
เพื่อน	Pearson Correlation	0.394	0.265	1.000	0.708	0.659	0.513
ร่วมงาน	P-value (2-tailed)	<0.001	<0.001		<0.001	<0.001	<0.001
N	N	384	384	384	384	384	384
สภาพแวดล้อม	Pearson Correlation	0.512	0.343	0.708	1.000	0.711	0.574
ในการทำงาน	P-value (2-tailed)	<0.001	<0.001	<0.001		<0.001	<0.001
N	N	384	384	384	384	384	384
การ	Pearson Correlation	0.549	0.496	0.659	0.711	1.000	0.557
ปฏิบัติงาน	P-value (2-tailed)	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001		<0.001
N	N	384	384	384	384	384	384
โอกาสใน	Pearson Correlation	0.404	0.200	0.513	0.574	0.557	1.000
ความก้าวหน้า	P-value (2-tailed)	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	
น้ำ	N	384	384	384	384	384	384

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระปัจจัยความพึงพอใจในงาน พบว่า ตัวแปรอิสระมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับไม่สูงมาก จึงทำการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณในขั้นตอนถัดไป

ตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนของการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้การวิเคราะห์ Enter

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	P-value
Regression	50.657	1	50.657	285.897	.000*
Residual	67.685	382	0.177		
Total	118.342	383			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนของการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ <0.001 ที่น้อยกว่า 0.05 กล่าวคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานประกอบไปด้วย การจ่ายค่าตอบแทน ผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การปฏิบัติงาน และ โอกาสในความก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงสามารถสร้างสมการพยากรณ์ที่แสดงไว้ในตารางที่ 8

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยของความพึงพอใจในงานของพนักงานกับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
1	.679a	0.461	0.453	0.411

a. Predictors: (Constant), โอกาสในความก้าวหน้า, ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา, การจ่ายค่าตอบแทน, เพื่อนร่วมงาน, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, การปฏิบัติงาน

จากตาราง 8 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise ระหว่างปัจจัยของความพึงพอใจในงานของพนักงานกับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ที่ประกอบไปด้วย การจ่ายค่าตอบแทน ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การปฏิบัติงาน และโอกาสในความก้าวหน้า พบว่า โมเดลที่ 1 นั้น เป็นการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ที่ดีที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.679 ค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ 0.461 แสดงว่าตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 6 ตัว จากโมเดลที่ 1 เป็นตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ได้ร้อยละ 45.3 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.461 หรือคิดเป็นร้อยละ 46.1 เป็นค่าที่มากที่สุด และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.411

ตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยความพึงพอใจในงานของพนักงานกับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้วิธี Enter

ความพึงพอใจในงาน ของพนักงาน	Unstandardized Coefficients		β	T	P-value
	B	Std. Error			
ค่าคงที่ (Constant)	1.399	0.133		10.511	<0.001
ความพึงพอใจในงาน (X_1)	0.566	0.033	0.654	16.908	<0.001
$r = .654^*$			Adjusted $R^2 = 0.427$		
$R^2 = 0.428$			SE = 0.42093		

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในงานของพนักงานกับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 พบว่า ค่า t-test เท่ากับ 10.511 และมีค่านัยสำคัญเท่ากับ <0.001 ซึ่งมีความน้อยกว่าระดับ

นัยสำคัญที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน

หากพิจารณาผลการวิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise ระหว่างปัจจัยของความพึงพอใจในงานของพนักงานกับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ที่ประกอบไปด้วย การจ่ายค่าตอบแทน ผู้บริหารและผู้บริหารบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การปฏิบัติงาน และโอกาสในความก้าวหน้า จะสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ในตารางที่ 9

ตาราง 10 การวิเคราะห์ปัจจัยความพึงพอใจในงานของพนักงานกับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เป็นรายด้าน

ตัวแปร	Unstandardized		β	t	P-value	Collinearity	
	Coefficients					Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.520	0.147		10.303	<0.001		
การจ่าย ค่าตอบแทน	0.082	0.023	0.164	3.498	0.001	0.653	1.532
ผู้บริหารและ ผู้บังคับบัญชา	0.058	0.022	0.117	2.634	0.009	0.730	1.371
เพื่อนร่วมงาน	0.041	0.045	0.052	0.911	0.363	0.440	2.274
สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	0.182	0.042	0.272	4.308	<0.001	0.360	2.782
การปฏิบัติงาน	0.013	0.054	0.016	0.239	0.811	0.339	2.947
โอกาสใน ความก้าวหน้า	0.177	0.032	0.268	5.521	<0.001	0.606	1.650
r = .679*			Adjusted R ² = 0.453				
R ² = 0.461			SE = 0.411				

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ระหว่างความพึงพอใจในงานของพนักงาน มีตัวแปรในการพยากรณ์ทั้งหมด 6 ตัวแปร กับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ทั้ง 6 ตัวแปร ซึ่งประกอบไปด้วย การจ่ายค่าตอบแทน (X_1), ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา (X_2), เพื่อนร่วมงาน (X_3), สภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_4), การปฏิบัติงาน (X_5) และ โอกาสในความก้าวหน้า (X_6) นั้น สามารถใช้ร่วมกันพยากรณ์ การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 (Y) ได้ จากข้อมูลข้างต้น สามารถเขียนสมการพยากรณ์การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 อันเนื่องมาจากปัจจัยของความพึงพอใจในงานในรูปของคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.520 + 0.082(X_1) + 0.058(X_2) + 0.041(X_3) + 0.182(X_4) + 0.013(X_5) + 0.177(X_6)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.164 (X_1) + 0.117(X_2) + 0.052 (X_3) + 0.272(X_4) + 0.016(X_5) + 0.268(X_6)$$

จากการวิเคราะห์ข้อมูล Tolerance และ Variance inflation factor (VIF) ของกลุ่มตัวแปรที่สามารถใช้ร่วมกันพยากรณ์การคงอยู่ของพนักงาน ทั้ง 6 ตัวแปร ประกอบไปด้วย การจ่ายค่าตอบแทน (X_1), ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา (X_2), เพื่อนร่วมงาน (X_3), สภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_4), การปฏิบัติงาน (X_5) และ โอกาสในความก้าวหน้า (X_6) มีค่า Tolerance ของตัวแปรตั้งแต่ 0.339-0.730 และค่า Variance inflation factor (VIF) ของตัวแปรจะมีค่าตั้งแต่ 1.371-2.947 แสดงว่าตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสม และไม่เกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity)

จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณข้างต้น พบว่า ปัจจัยของความพึงพอใจในงานของพนักงาน ทั้ง 6 ด้าน คือ การจ่ายค่าตอบแทน ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การปฏิบัติงาน และ โอกาสในความก้าวหน้า มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากสมการคะแนนดิบ แปลได้ว่า การจ่ายค่าตอบแทน (X_1) เพิ่มขึ้น หนึ่งหน่วยจะทำให้

การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เพิ่มขึ้น 0.082 หน่วย ในทำนองเดียวกันกับผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา (X_2) เพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วยจะทำให้การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เพิ่มขึ้น 0.058 หน่วย รวมถึงเพื่อนร่วมงาน (X_3) หากเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วยจะทำให้การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เพิ่มขึ้น 0.041, สภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_4) เพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วยจะทำให้การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เพิ่มขึ้น 0.182 หน่วย, การปฏิบัติงาน (X_5) เพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วยจะทำให้การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เพิ่มขึ้น 0.013 และ โอกาสในความก้าวหน้า (X_6) หากเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วยจะทำให้การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เพิ่มขึ้น 0.177

จากสมการคะแนนมาตรฐานพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อ การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 สูงสุด ($\beta = 0.272$) รองลงมาคือ โอกาสในความก้าวหน้า ($\beta = 0.268$) การจ่ายค่าตอบแทน ($\beta = 0.164$) ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา ($\beta = 0.117$) เพื่อนร่วมงาน ($\beta = 0.052$) และ การปฏิบัติงาน ($\beta = 0.016$) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยจะทราบความสัมพันธ์ได้จากการพิจารณาดังนี้

H_0 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ประกอบไปด้วยความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร นโยบายการให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา และ รางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน

H_1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ประกอบไปด้วยความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร นโยบายการให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา และ รางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน

โดยสมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน จึงมีการกำหนดตัวแปรให้ดังนี้

X_1 = ความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร

X_2 = นโยบายการให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา

X_3 = รางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้วิธีวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระที่ทำหน้าที่พยากรณ์ตัวแปร โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบจะแสดงดังตารางที่ 11

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

		ความยุติธรรมฯ	นโยบายการให้ความช่วยเหลือ	รางวัลและสภาพแวดล้อม
ความยุติธรรมตามหลัก	Pearson Correlation	1.000	0.706	0.716
ธรรมาภิบาลในการ	P-value (2-tailed)		<0.001	<0.001
บริหารองค์กร	N	384	384	384
นโยบายการให้ความ	Pearson Correlation	0.706	1.000	0.804
สนับสนุนและ	P-value (2-tailed)	<0.001		<0.001
ช่วยเหลือ	N	384	384	384
รางวัลและ	Pearson Correlation	0.716	0.804	1.000
สภาพแวดล้อมในการ	P-value (2-tailed)	<0.001	<0.001	
ทำงาน	N	384	384	384

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า ตัวแปรอิสระมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับไม่สูงมาก จึงทำการวิเคราะห์

ถดถอยเชิงพหุคูณในขั้นตอนถัดไป

ตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนของการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขต
กรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้การวิเคราะห์ Enter

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	P-value
Regression	67.882	1	67.882	513.895	.000*
Residual	50.460	382	0.132		
Total	118.342	383			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนของการคงอยู่ของพนักงาน
โรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ
<0.001 ที่น้อยกว่า 0.05 กล่าวคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)
หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ประกอบไปด้วยความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิ
บาลในการบริหารองค์กร นโยบายการให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือ
ผู้บังคับบัญชา และ รางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน
ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงสามารถสร้างสมการพยากรณ์ที่แสดงไว้ในตารางที่ 13

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยของการรับรู้การ
สนับสนุนจากองค์กรกับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถาน
การณ์โควิด-19

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
1	.771a	0.594	0.591	0.355

a. Predictors: (Constant), รางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน, ความยุติธรรมตามหลักธรร
มาภิบาลในการบริหารองค์กร, นโยบายการให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือ
ผู้บังคับบัญชา

จากตาราง 13 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise ระหว่างปัจจัยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ที่ประกอบไปด้วยความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร นโยบายการให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา และ รางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า โมเดลที่ 1 นั้น เป็นการพยากรณ์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ที่ดีที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.771 ค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ 0.591 แสดงว่าตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 3 ตัว จากโมเดลที่ 1 เป็นตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ได้ร้อยละ 59.1 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.594 หรือคิดเป็นร้อยละ 59.4 เป็นค่าที่มากที่สุด และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.355

ตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้วิธี Enter

การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร	Unstandardized Coefficients		β	T	P-value
	B	Std. Error			
ค่าคงที่ (Constant)	1.485	0.096		15.475	<0.001
การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร (X_1)	0.567	0.025	0.757	22.669	<0.001
$r = .757^*$			Adjusted $R^2 = 0.572$		
$R^2 = 0.574$			SE = 0.36345		

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน พบว่า ค่า T-test เท่ากับ 15.475 และมีค่านัยสำคัญเท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน

หากพิจารณาผลการวิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise ระหว่างปัจจัยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานกับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ที่ประกอบไปด้วยความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร นโยบายการให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา และ รางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ในตารางที่ 15

ตาราง 15 การวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานกับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เป็นรายด้าน

ตัวแปร	Unstandardized			T	P-value	Collinearity	
	Coefficients		β			Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.446	0.095		15.284	<0.001		
ความยุติธรรม ตามหลักธรร มาภิบาลในการ บริหารองค์กร	0.222	0.032	0.340	6.900	<0.001	0.440	2.273
นโยบายการให้ ความสนับสนุน และช่วยเหลือ จากหัวหน้างาน	0.336	0.042	0.459	7.928	<0.001	0.318	3.140
รางวัลและ สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	0.025	0.038	0.038	0.648	0.518	0.309	3.231
r = .771*			Adjusted R ² = 0.591				
R ² = 0.594			SE = 0.355				

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานของพนักงาน มีตัวแปรในการพยากรณ์ทั้งหมด 3 ตัวแปร กับการคงอยู่ของพนักงาน

โรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ทั้ง 3 ตัวแปรซึ่งประกอบไปด้วย ความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร (X_1), นโยบายการให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา (X_2), และ รางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_3) นั้นสามารถใช้ร่วมกันพยากรณ์การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 (Y) ได้ จากข้อมูลข้างต้นสามารถเขียนสมการพยากรณ์การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 อันเนื่องมาจากปัจจัยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในรูปของคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.446 + 0.222(X_1) + 0.336(X_2) + 0.025(X_3)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.340 (X_1) + 0.459(X_2) + 0.038 (X_3)$$

จากการวิเคราะห์ข้อมูล Tolerance และ Variance inflation factor (VIF) ของกลุ่มตัวแปรที่สามารถใช้ร่วมกันพยากรณ์การคงอยู่ของพนักงาน ทั้ง 3 ตัวแปร ประกอบไปด้วย ความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร (X_1), นโยบายการให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา (X_2), และ รางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_3) มีค่า Tolerance ของตัวแปรตั้งแต่ 0.222-0.336 และค่า Variance inflation factor (VIF) ของตัวแปรจะมีค่าตั้งแต่ 0.338-0.459 แสดงว่าตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสม และไม่เกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity)

จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณข้างต้น พบว่า ปัจจัยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทั้ง 3 ด้าน คือ ความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร นโยบายการให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา และ รางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากสมการคะแนนดิบ แปลได้ว่า ความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหาร

องค์กร(X_1) เพิ่มขึ้น หนึ่งหน่วยจะทำให้การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เพิ่มขึ้น 0.222 หน่วย ในทำนองเดียวกันกับนโยบายการให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา (X_2) เพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วยจะทำให้การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เพิ่มขึ้น 0.336 หน่วย รวมถึง หากรางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_3) หากเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วยจะทำให้การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เพิ่มขึ้น 0.025

จากสมการคะแนนมาตรฐานพบว่า นโยบายการให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 สูงสุด ($\beta = 0.459$) รองลงมาคือ ความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร ($\beta = 0.340$) และลำดับสุดท้ายคือ รางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\beta = 0.038$) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยจะทราบความสัมพันธ์ได้จากการพิจารณาดังนี้

H_0 : ความผูกพันต่อองค์กรที่ประกอบไปด้วยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร การเข้ามามีส่วนรวมในองค์กร และ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน

H_1 : ความผูกพันต่อองค์กรที่ประกอบไปด้วยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร การเข้ามามีส่วนรวมในองค์กร และ ความจงรักภักดีต่อองค์กร มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน

โดยสมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน จึงมีการกำหนดตัวแปรให้ดังนี้

X_1 = ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร

X_2 = การเข้ามามีส่วนรวมในองค์กร

X_3 = ความจงรักภักดีต่อองค์กร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้วิธีวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระที่ทำหน้าที่พยากรณ์ตัวแปร โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบจะแสดงดังตารางที่ 16

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร

		ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร	การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร	ความจงรักภักดีต่อองค์กร
ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร	Pearson Correlation	0.730	0.694	0.731
	P-value (2-tailed)		<0.001	<0.001
	N	384	384	384
การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร	Pearson Correlation	1.000	0.817	0.810
	P-value (2-tailed)	<0.001		<0.001
	N	384	384	384
ความจงรักภักดีต่อองค์กร	Pearson Correlation	0.817	1.000	0.786
	P-value (2-tailed)	<0.001	<0.001	
	N	384	384	384

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ตัวแปรอิสระมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับไม่สูงมาก จึงทำการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณในขั้นตอนถัดไป

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนของการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขต
กรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้การวิเคราะห์ Enter

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	P-value
Regression	70.399	1	70.399	560.937	.000*
Residual	47.942	382	0.126		
Total	118.342	383			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนของการคงอยู่ของพนักงาน
โรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ
<0.001 ที่น้อยกว่า 0.05 กล่าวคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)
หมายความว่า ความผูกพันต่อองค์กรที่ประกอบไปด้วยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร
การเข้ามามีส่วนรวมในองค์กร และ ความจงรักภักดีต่อองค์กร มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน
ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงสามารถสร้างสมการพยากรณ์ที่แสดงไว้ในตารางที่ 18

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยของความผูกพัน
ต่อองค์กรกับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โค
วิด-19

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
1	.773a	0.597	0.594	0.354

a. Predictors: (Constant), ความจงรักภักดีต่อองค์กร, การเข้ามามีส่วนรวมในองค์กร, ความเป็น
อันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร

จากตาราง 18 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis) ด้วย
วิธี Stepwise ระหว่างปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กรกับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขต
กรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ที่ประกอบไปด้วยความเป็นอันหนึ่งอัน
เดียวกันกับองค์กร การเข้ามามีส่วนรวมในองค์กร และ ความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า โมเดลที่

1 นั้น เป็นการพยากรณ์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ที่ดีที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.773 ค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ 0.594 แสดงว่าตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 3 ตัวจากโมเดลที่ 1 เป็นตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ได้ร้อยละ 59.4 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.597 หรือคิดเป็นร้อยละ 59.7 เป็นค่าที่มากที่สุด และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.354

ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยความผูกพันต่อองค์กรกับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้วิธี Enter

ความผูกพันต่อองค์กร	Unstandardized Coefficients		β	T	P-value
	B	Std. Error			
ค่าคงที่ (Constant)	1.404	0.095		14.733	<0.001
ความผูกพันต่อองค์กร (X_1)	0.581	0.025	0.771	23.684	<0.001
$r = .773^*$			Adjusted $R^2 = 0.594$		
$R^2 = 0.597$			SE = 0.354		

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน พบว่า ค่า T-test เท่ากับ 14.733 และมีค่านัยสำคัญเท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน

หากพิจารณาผลการวิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise ระหว่างปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานกับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ที่ประกอบไปด้วยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร การเข้ามามีส่วนรวมในองค์กร และ ความจงรักภักดีต่อองค์กร จะสามารถสร้างสมการพยากรณ์ไว้ได้ในตารางที่ 20

ตาราง 20 การวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกับการคงอยู่ของพนักงาน
โรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เป็นรายด้าน

ตัวแปร	Unstandardized		β	T	P-value	Collinearity	
	Coefficients					Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.470	0.108		13.607	<0.001		
ความเป็น อันหนึ่งอัน เดียวกับองค์กร	0.187	0.038	0.317	4.955	<0.001	0.259	3.863
การเข้ามามีส่วน ร่วมในองค์กร	0.124	0.046	0.162	2.666	0.008	0.287	3.489
ความจงรักภักดี ต่อองค์กร	0.256	0.044	0.347	5.814	<0.001	0.298	3.359
$r = .773^*$			Adjusted $R^2 = 0.594$				
$R^2 = 0.597$			SE = 0.354				

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของพนักงาน มีตัวแปรในการพยากรณ์ทั้งหมด 3 ตัวแปร กับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าทั้ง 3 ตัวแปรซึ่งประกอบไปด้วย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (X_1), การเข้ามามีส่วนรวมในองค์กร (X_2), และ ความจงรักภักดีต่อองค์กร (X_3) นั้นสามารถใช้ร่วมกันพยากรณ์การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 (Y) ได้ จากข้อมูลข้างต้น สามารถเขียนสมการพยากรณ์การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 อันเนื่องมาจากปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กรในรูปของคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.470 + 0.187(X_1) + 0.124(X_2) + 0.256(X_3)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.317(X_1) + 0.162(X_2) + 0.347(X_3)$$

จากการวิเคราะห์ข้อมูล Tolerance และ Variance inflation factor (VIF) ของกลุ่มตัวแปรที่สามารถใช้ร่วมกันพยากรณ์การคงอยู่ของพนักงาน ทั้ง 3 ตัวแปร ประกอบไปด้วย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (X_1), การเข้ามามีส่วนรวมในองค์กร (X_2), และ ความจงรักภักดีต่อองค์กร (X_3) มีค่า Tolerance ของตัวแปรตั้งแต่ 0.124-0.256 และค่า Variance inflation factor (VIF) ของตัวแปรจะมีค่าตั้งแต่ 0.162-0.347 แสดงว่าตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสม และไม่เกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity)

จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณข้างต้น พบว่า ปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร การเข้ามามีส่วนรวมในองค์กร และ ความจงรักภักดีต่อองค์กร มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากสมการคะแนนดิบ แปลได้ว่า ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (X_1) เพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วยจะทำให้การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เพิ่มขึ้น 0.187 หน่วย ในทำนองเดียวกันกับการเข้ามามีส่วนรวมในองค์กร (X_2) เพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วยจะทำให้การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เพิ่มขึ้น 0.124 หน่วย รวมถึง ความจงรักภักดีต่อองค์กร (X_3) หากเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วยจะทำให้การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 เพิ่มขึ้น 0.256

จากสมการคะแนนมาตรฐานพบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลต่อ การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 สูงสุด (beta = 0.347) รองลงมาคือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (beta = 0.317) และลำดับสุดท้ายคือ การเข้ามามีส่วนรวมในองค์กร (beta = 0.162) ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ทั้ง 3 สมมติฐาน สามารถแยกออกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ตาราง 21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

สมมติฐาน	ผลทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานของพนักงานส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19	
การจ่ายค่าตอบแทน	✓
ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา	✓
เพื่อนร่วมงาน	✓
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	✓
การปฏิบัติงาน	✓
โอกาสในความก้าวหน้า	✓

✓ หมายถึง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

— หมายถึง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานของพนักงานส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานของพนักงานส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 สูงสุด (beta = 0.272) รองลงมาคือ โอกาสในความก้าวหน้า (beta = 0.268) การจ่ายค่าตอบแทน (beta = 0.164) ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา (beta = 0.117) เพื่อนร่วมงาน

(beta = 0.052) และ การปฏิบัติงาน (beta = 0.016) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทั้ง 6 ตัวแปรนี้สามารถร่วมกันทำนาย การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ได้ร้อยละ 45.3 (Adjusted R^2 = 0.453)

ตาราง 22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

ความพึงพอใจในงาน	การคงอยู่ในงานของพนักงาน
ความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร	✓
นโยบายการให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา	✓
รางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	✓

✓ หมายถึง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

— หมายถึง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 พบว่า นโยบายการให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 สูงสุด (beta = 0.459) รองลงมาคือ ความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร (beta = 0.340) และลำดับสุดท้ายคือ รางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (beta = 0.038) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทั้ง 3 ตัวแปรนี้สามารถร่วมกันทำนาย การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ได้ร้อยละ 59.1 (Adjusted R^2 = 0.591)

ตาราง 23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

ความผูกพันต่อองค์กร	การคงอยู่ในงานของพนักงาน
ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร	✓
การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร	✓
ความจงรักภักดีต่อองค์กร	✓

✓ หมายถึง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

— หมายถึง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 พบว่า

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลต่อ การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 สูงสุด ($\beta = 0.347$) รองลงมาคือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ($\beta = 0.317$) และลำดับสุดท้ายคือ การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร ($\beta = 0.162$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทั้ง 3 ตัวแปรนี้สามารถร่วมกันทำนายการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ได้ร้อยละ 59.4 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.594$)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ผู้วิจัยได้สรุปสังเขปการวิจัย ผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะออกมาตามลำดับ ได้ดังนี้

สังเขปการวิจัย

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยของความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19
- 2 เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19
- 3 เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

ความสำคัญของการวิจัย

- 1 เพื่อให้พนักงานในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวยังคงมีขวัญและกำลังใจที่จะทำงานอยู่กับองค์กรในช่วงสถานการณ์โควิด-19ต่อไปได้จากแผนรองรับหรือช่วยเหลือของนโยบายภาครัฐ
- 2 เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวทราบถึงปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่เน้นให้ความสำคัญกับสถานการณ์โควิด-19 ด้วย
- 3 ให้ข้อมูลที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับผิดชอบในแหล่งท่องเที่ยว นั้น สามารถจัดเสนอสินค้าและบริการ และปัจจัยอื่น ๆ ที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการทั้งของผู้ประกอบการ พนักงาน และนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

สมมติฐานการวิจัย

- 1 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19
- 2 ปัจจัยที่ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

3 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน
โรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานโรงแรมใน
เขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 พบว่า

1 เพศ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจาก
สถานการณ์โควิด-19 เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 และเพศชาย จำนวน
144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5

2 อายุ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจาก
สถานการณ์โควิด-19 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 73.4 อายุ 31-40 ปี จำนวน
60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6, อายุ 41-50 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และ อายุ 51-60 ปี
จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

3 สถานภาพ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจาก
สถานการณ์โควิด-19 มีสถานภาพโสด 336 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 และ สมรสแล้ว 48 คน คิด
เป็นร้อยละ 12.5

4 ระดับการศึกษา พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจาก
สถานการณ์โควิด-19 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4
รองลงมาก็คือมีการศึกษาระดับ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และลำดับ
สุดท้ายคือมีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

5 รายได้ต่อเดือน พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจาก
สถานการณ์โควิด-19 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 21,999 บาท จำนวน 222
คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาก็คือมีรายได้ 22,000 – 28,999 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อย
ละ 18.8, มีรายได้ 43,000 บาทขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1, มีรายได้ 29,000 –
35,999 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และ มีรายได้ 36,000 – 42,999 บาท จำนวน 6
คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

6 ประสบการณ์การทำงาน พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับ
ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-5 ปี ทั้งหมด
288 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาก็คือ 6-10 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2, น้อยกว่า

1 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้านความพึงพอใจในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 จากการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีรายละเอียดทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้านความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.9261

2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 แสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.7641

3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.8177

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้านการคงอยู่ของพนักงานของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 แสดงให้เห็นว่า การคงอยู่ของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.6203

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 จากสมมติฐานทั้ง 3 สมมติฐาน ที่สามารถแยกออกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานของพนักงานส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ

- 1 การจ่ายค่าตอบแทน
- 2 ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา
- 3 เพื่อนร่วมงาน
- 4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 5 การปฏิบัติงาน
- 6 โอกาสในความก้าวหน้า

จากการใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 สูงสุด ($\beta = 0.272$) รองลงมาคือ โอกาสในความก้าวหน้า ($\beta = 0.268$) การจ่ายค่าตอบแทน ($\beta = 0.164$) ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา ($\beta = 0.117$) เพื่อนร่วมงาน ($\beta = 0.052$) และ การปฏิบัติงาน ($\beta = 0.016$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทั้ง 6 ตัวแปรนี้สามารถร่วมกันทำนาย การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ได้ร้อยละ 45.3 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.453$)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ประกอบด้วย 3 ด้าน

1. ความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร
2. นโยบายการให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา
3. รางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากการใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า นโยบายการให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 สูงสุด ($\beta = 0.459$) รองลงมาคือ ความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร ($\beta = 0.340$) และลำดับสุดท้ายคือ รางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\beta = 0.038$)

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทั้ง 3 ตัวแปรนี้สามารถร่วมกันทำนาย การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ได้ร้อยละ 59.1 (Adjusted $R^2 = 0.591$)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 แบ่งออกเป็น 3 ด้าน

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร
2. การเข้ามามีส่วนรวมในองค์กร
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร

จากการใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 สูงสุด ($\beta = 0.347$) รองลงมาคือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ($\beta = 0.317$) และลำดับสุดท้ายคือ การเข้ามามีส่วนรวมในองค์กร ($\beta = 0.162$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทั้ง 3 ตัวแปรนี้สามารถร่วมกันทำนายการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ได้ร้อยละ 59.4 (Adjusted $R^2 = 0.594$)

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ผู้วิจัยได้สรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้านความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.9261 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.36 (S.D. = 1.11), ด้านผู้บริหารและผู้บริหารบัญชา ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.84 (S.D. = 1.12), ด้านการปฏิบัติงานในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.77 (S.D. = 1.09), ด้านโอกาสในความก้าวหน้า

ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.91 (S.D. = 0.84), ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.78 (S.D. = 1.00), ด้านเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.24 (S.D. = 0.79) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหรือทฤษฎีของ นาเดีย อับดุลเราะห์มาน, ไสริยา สามะ, มูรนี ดามิ และวัชร ขาวสังข์ (2564) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจการบริหารงานกองคลังในสถานการณ์โควิด 19 ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองมาโนง อำเภอมะนัง จังหวัดปัตตานี ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองมาโนงในสถานการณ์โควิด 19 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานเนื่องจากเกิดการระบาดของโควิด-19 ทั่วโลก รวมถึงพื้นที่ในประเทศไทย ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ พนักงานจึงไม่สามารถปฏิบัติงานได้ส่งผลให้รายได้ลดลง

2 ปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้านความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.9261 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายการให้ความสนับสนุนและความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.78 (S.D. = 1.05), ด้านรางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.82 (S.D. = 1.05), ด้านความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.75 (S.D. = 1.02) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหรือทฤษฎีของ กิตติพร เนาวิสุวรรณ, นกษา สิงหวิธรรม และนพพร ดำแสงสวัสดิ์ (2563) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความรุนแรงของโรคต่อบทบาทการดำเนินงานควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชุมชนของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในประเทศไทย พบว่า การรับรู้ความรุนแรงของโรคติดเชื้อโควิด-19 ของ อสม. อยู่ในระดับมากที่สุด บทบาทการดำเนินงานควบคุมเชื้อโควิด-19 ในชุมชนของ อสม. อยู่ในระดับมาก และการรับรู้ความรุนแรงของโรคติดเชื้อโควิด-19 มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับบทบาทการดำเนินงานควบคุมโรคติดเชื้อโควิด-19 ในชุมชนของอสม. และสามารถทำนายบทบาทการดำเนินงานควบคุมโรคติดเชื้อโควิด-19 ในชุมชนของ อสม. ได้ร้อยละ 17.30 ($R^2 = 0.173$)

3 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้านความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของ

พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.8177 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.87 (S.D. = 0.98), ด้านการเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.91 (S.D. = 0.91), ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.61 (S.D. = 1.03) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหรือทฤษฎีของ ณัฐวุฒิ เหมาะประมาณ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อการธำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพฯ ผลสรุปออกมาว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการธำรงรักษาพนักงานของโรงแรมระดับ 5 ดาว โดยระดับผู้บริหารจะมีระดับความคิดเห็นในการธำรงรักษาพนักงานมากที่สุด ซึ่งอาจเกิดจากผลตอบแทน โอกาส และสวัสดิการในการทำงานที่แตกต่างกัน รองลงมา คือ หัวหน้า และระดับทั่วไป ตามลำดับ ส่วนปัจจัยของพนักงานด้านเพศ และประสบการณ์ในการทำงานไม่มีผลกระทบต่อการรักษาพนักงาน และอายุกับระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อการธำรงรักษาของพนักงาน อาจเนื่องมาจากการทำงานในโรงแรมมีระเบียบ ข้อบังคับ สวัสดิการที่ไม่ต่างกันระหว่างเพศ อายุและระดับการศึกษา

4.ปัจจัยด้านการคงอยู่ของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการคงอยู่ของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.62 (S.D. = 1.07) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านองค์กร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.74 (S.D. = 1.03), ด้านผู้บริหาร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.49 (S.D. = 1.05), ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.69 (S.D. = 1.06), ด้านพนักงาน ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.55 (S.D. = 1.12) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหรือทฤษฎีของ คณากร สุขคันธรักษ์ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรที่มีต่อความตั้งใจอยู่กับองค์กรผ่านความผูกพันของพนักงาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความมุ่งมั่นต่อองค์กรมากที่สุด ข้อมูลด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พบว่า พนักงานอุทิศตนให้กับงานมากที่สุด และข้อมูลด้านความตั้งใจอยู่กับองค์กร พบว่า พนักงานมีความตั้งใจอยู่กับองค์กรระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการทดสอบ

สมมติฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรในด้านการยอมรับอำนาจซึ่งกันและกัน และด้านความพึงพอใจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ในขณะที่ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรในด้านความไว้วางใจ และด้านความมุ่งมั่น มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจอยู่กับองค์กร

ข้อเสนอแนะ

เนื่องด้วยทรัพยากรที่มีค่าที่สุดที่ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนต่อไปให้บรรลุเป้าหมายได้ ก็คือ พนักงาน ดังนั้นจากผลการศึกษาค้นคว้าจึงสามารถนำไปใช้เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจในงาน, การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, ความผูกพันต่อองค์กร และรักษาพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ให้สามารถคงอยู่ในองค์กรต่อไปได้ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 นี้ และผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการรักษาพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ได้ดังนี้

1 จากการศึกษา พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและภาระหน้าที่ขณะปฏิบัติงานอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานและระดับการคงอยู่ในองค์กรน้อยไปด้วย เนื่องจากในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาด ทำให้องค์กรอาจมีการปรับโครงสร้างภายในองค์กรเพื่อลดภาระค่าใช้จ่าย หรือการปิดบางแผนกตามมาตรการของรัฐ เช่น หออาหารหรือการขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และการลดจำนวนพนักงาน ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานและระดับการคงอยู่ในองค์กรน้อยลงจากการที่ต้องรับภาระงานจากหน้าที่อื่นเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับเป้าหมายของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมกับพนักงาน

2 จากการศึกษา พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับค่าตอบแทน เช่น เงินเดือน หรือ ค่าล่วงเวลา ตลอดจนสวัสดิการในระดับความพึงพอใจที่น้อย ส่งผลให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับย้ายองค์กรในระดับที่น้อยไปด้วยเช่นกัน ดังนั้นผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรให้ค่าตอบแทน หรือมีเงินค่าชดเชยให้กับพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากการถูกสั่งพักงานหรือถูกลดค่าแรงให้เหมาะสมเพื่อให้พนักงานมีรายได้พอเพียงต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และช่วยเพิ่มแรงกระตุ้นให้พนักงานมีแรงผลักดันในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

- 1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการคงอยู่ของพนักงานในองค์กรธุรกิจประเภทอื่น ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ด้วยเช่นกัน
- 2 ควรศึกษาแนวทางหรือวิธีในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยงต่อการได้รับเชื้อโควิด-19 และยังคงสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ในสถานการณ์โควิด-19 ที่อนาคตอาจเป็นโรคท้องถิ่น



บรรณานุกรม

- Boley, B. B., McGehee, N. G., และ Hammett, A. T. (2017). Importance-performance analysis (IPA) of sustainable tourism initiatives: The resident perspective. *Tourism Management*, 58, 66-77.
- Buchanan II, B. (1974). Building organizational commitment: the socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533.
- Edgell, P., Hartmann, D., Stewart, E., และ Gerteis, J. (2016). Atheists and other cultural outsiders: Moral boundaries and the non-religious in the United States. *Social Forces*, 95(2), 607-638.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., และ Sowa, D. (1986). Perceived organization support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., และ Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565-573.
- Hackman, J. R., Lawler, E. E., และ Porter, L. W. (1977). *Perspective of behavior in organization*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Henkin, T. C. (1979). *Modern hotel and motel management*. London: Cassell.
- Jernigan, D. K. (1988). *Human resource management*. New York, NY: Appleton & Lange.
- Liu, J., Weaver, J., Jin, X., Zhang, Y., Xu, J., Liu, K. J., . . . Liu, W. (2016). Nitric oxide interacts with caveolin-1 to facilitate autophagy-lysosome-mediated claudin-5 degradation in oxygen-glucose deprivation-treated endothelial cells. *Molecular neurobiology*, 53(9), 5935-5947.
- Mumford, E. (1972). *Job satisfaction*. London: Longman.
- Neuhauser, P. C. (2002). Building a high-retention culture in healthcare: Fifteen ways to get good people to stay. *The Journal of Nursing Administration*, 32(9), 470-478.
- Peelle III, H. E. (2007). Reciprocating perceived organizational support through citizenship behaviors. *Journal of Managerial Issues*, 554-575.

- Porter, L. W., และ Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, IL: Richard D. Irwin.
- Strauss, G., และ Sayles, L. R. (1960). *Personal the human problems of management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Taunton, R. L., Krampitz, S. D., และ Woods, C. Q. (1989). Manager impact on retention of staff part 1. *Journal of Nursing Administration*, 19(3), 14-19.
- Vroom, V. H. (1964). *Management and motivation*. London: Penguin Books.
- เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออก กรณีศึกษา: โรงพยาบาลศิริราช (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). สถิติด้านการท่องเที่ยว ปี 2560 (Tourism Statistics 2017). สืบค้นเมื่อ 23 พฤษภาคม 2564 จาก <https://mots.go.th/>
- คณากร สุขคันธรักษ์. (2560). อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรที่มีต่อความตั้งใจอยู่กับองค์กรผ่านความผูกพันของพนักงาน (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- จันทร์พา ทัดภูธร. (2548). การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กร และการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้าง ที่มีต่อการตอบสนองของลูกจ้าง: กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลของรัฐฯ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- จุไรวรรณ บินดุเหล็ม. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายกฏตติการและโภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน). (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ฉันทิช วรรณณอม. (2552). ความหมายและความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 11 มกราคม 2560 จาก <https://tourismatbuu.wordpress.com>
- ณัฐวรรณ คำแสน. (2564). ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมในการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อ

- ไวรัสโควิด-19 ของประชาชนในเขตอำเภออุ้มผาง จังหวัดสุพรรณบุรี วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี, 4(1), 33-48.
- ดุจดาว ศุภจิตกุลชัย. (2546). ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ธนชัย ยมจินดา. (2544). องค์การและการจัดการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธนาภรณ์ ก่องแก้ว. (2564). ผลกระทบด้านเศรษฐกิจจากสถานการณ์โควิด-19 ต่อธุรกิจนวดแผนไทยในเขตพื้นที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก. Paper presented at the รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ครั้งที่ 1
- นงเยาว์ แก้วมรกต. (2542). ผลการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ปรีดา กงกัญญา. (2556). การศึกษาความตั้งใจคงอยู่ในงานการสร้างอัตลักษณ์แห่งตนวัฒนธรรมองค์การลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้บริหารกลุ่มบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายยาแผนปัจจุบันและเครื่องสำอางแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- พงษ์มนัส ดีอด. (2562). ผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ต่อการประกอบอาชีพบริการจัดส่งอาหาร. วารสารมหาจุฬานาคทรรณ, 7(6), 131-144.
- พัชรดา รัตเกล้า, และ เอกพร รักความสุข. (2561). บทบาทของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 7(2), 111-121.
- ภัทริกา ศิริเพชร. (2541). ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีบริษัท ธนากรผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ (ภาคินพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วราภรณ์ บุญณสะ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลใหม่กับการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและความผูกพันต่อเป้าหมาย: กรณีศึกษาโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วิเชียร วิทย์อุดม. (2550). การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ: ธนวิซการพิมพ์.
- วิรุฬห์ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน

กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2556). ปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการในประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจ, 37(142), 16-32.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.

สุนันทา เลहनันท์. (2541). การสร้างทีมงาน (พิมพ์ครั้งที่ 2) (ดีดี บุ๊คสโตร): กรุงเทพฯ.

สุพัตรา สร้อยเพชร. (2553). การจัดการการโรงแรม. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อานนท์ สีดาเพ็ง. (2559). รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาออลฟ์โดยการประยุกต์ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม. (ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.







แบบสอบเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบ จากสถานการณ์โควิด-19

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลทางการวิจัยและการศึกษา เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร กับการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูล ดังกล่าวมาวิเคราะห์ในเชิงสถิติต่อไป และผู้จัดทำขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในงานของพนักงาน

ส่วนที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 5 การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. 21 - 30 ปี

() 2. 31 - 40 ปี

() 3. 41 - 50 ปี

() 4. 51 - 60 ปี

() 5. 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส

4. ระดับการศึกษา

() 1. อนุปริญญา/ปวส.

() 2.ปริญญาตรี

() 3.ปริญญาโท

() 4. สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป

5. รายได้ต่อเดือน

() 1. 15,000 – 21,999 บาท

() 2. 22,000 – 28,999 บาท

() 3. 29,000 – 35,999 บาท

() 4. 36,000 – 42,999 บาท

() 5. 43,000 บาทขึ้นไป

6. ประสบการณ์การทำงาน

() 1. ต่ำกว่า 1 ปี

() 2. 1-5 ปี

() 3. 6-10 ปี

() 4. 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในงานของพนักงาน (Job Satisfaction)

คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

ความพึงพอใจในงานของพนักงาน (Job Satisfaction)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
ด้านการจ่ายค่าตอบแทน					
1. ท่านคิดว่าท่านได้รับค่าตอบแทน (เงินเดือน ค่าล่วงเวลา) ตลอดจนสวัสดิการเป็นไปอย่างเหมาะสม					
ด้านผู้บริหารและผู้บริหารบัญชา					
2. ทางองค์กรมีมาตรการช่วยเหลือและเยียวยาให้พนักงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เพื่อให้ท่านรู้สึกมาทำงานได้ด้วยความปลอดภัย					
ด้านการปฏิบัติงาน					
3. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ					
4. ท่านพอใจกับการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองที่ได้รับในช่วงของสถานการณ์ โควิด-19 แม้จะมีภาระหน้าที่ที่มากขึ้นหรือน้อยลงกว่าเดิม					
5. ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่ร่วมงานกับท่าน					
ด้านโอกาสในความก้าวหน้า					
6. ท่านประสบความสำเร็จกับงานที่ปฏิบัติอยู่ เช่น การตัดสินใจในงาน การได้รับการยกย่องชมเชย หรือการมอบหมายงานให้รับผิดชอบ					
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
7. ท่านรู้สึกพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานภายในองค์กรที่ท่านทำงานอยู่					
8. ท่านรู้สึกมีความสุขทุกครั้งเมื่อมาทำงานและปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ					
9. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคลอื่นภายในองค์กร					
ด้านเพื่อนร่วมงาน					
10. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา					
11. เพื่อนร่วมงานของท่านยินดีช่วยเหลือ สนับสนุนและยอมรับซึ่งกันและกัน					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support: POS)
คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

ปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support: POS)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
ด้านนโยบายการให้ความสนับสนุนและความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน					
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งนโยบายขององค์กรให้ท่านได้ทราบ และชี้แนะแนวทางที่จะให้ท่านนำไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					
2. ท่านได้เข้าร่วมโครงการที่รัฐช่วยเหลือในเรื่องของค่าใช้จ่ายใน ชีวิตประจำวัน					
3. ท่านสนใจที่จะเลือกปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้เพราะได้รับ สวัสดิการและการช่วยเหลืออย่างเต็มที่					
4. ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารยอมรับในผลงานและสนับสนุนการ ทำงานของท่านเป็นอย่างดี					
5. ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนและผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร คุ้มค่ากับความตั้งใจทำงาน อยู่กับองค์กร					
ด้านรางวัลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
6. ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารให้ความรู้และโอกาสในการทำงาน แก่ท่านเป็นอย่างดี					
7. ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารของท่านให้โอกาสท่านในการศึกษา ต่อ ฝึกอบรม ดูงาน หรือเพิ่มพูนทักษะและความรู้ในการทำงาน					
8. องค์กรได้สร้างความมั่นใจในการหารายได้อื่นให้กับองค์กร เพื่อให้พนักงานยังคงสามารถทำงานต่อไปได้					
ด้านความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร					
9. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ท่านคิดว่าผลตอบแทนที่ท่านได้รับ จากองค์กรมีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับประสบการณ์และหน้าที่ ความรับผิดชอบ และผลการปฏิบัติงานของท่าน					
10. ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชามีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการ ประเมินผลการปฏิบัติงานและมีความโปร่งใสในการกำหนด ผลตอบแทน					

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร					
1. ท่านรู้สึกห่วงใยองค์กรเมื่อเกิดสถานการณ์โควิด-19					
2. ท่านมีความภาคภูมิใจเมื่อทราบข่าวว่าองค์กรของท่านได้สร้างชื่อเสียงและได้รับการยกย่องจากบุคคลภายนอก					
3. ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าท่านทำงานอยู่กับองค์กรนี้					
4. ท่านพร้อมเสมอที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อผลประโยชน์หรือความมีชื่อเสียงขององค์กร					
5. เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรของท่านในทางที่ไม่ดี ท่านยินดีที่จะพูดโต้แย้งในทันที					
ด้านการเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร					
6. ท่านเชื่อว่าองค์กรจะมีวิธีการดำเนินงานที่สามารถขับเคลื่อนไปต่อได้แม้จะเจอวิกฤตสถานการณ์โควิด-19 ก็ตาม					
7. ท่านเชื่อว่าความคิดเห็น และนโยบายของผู้บริหารเป็นสิ่งที่ท่านสามารถนำไปปฏิบัติได้					
8. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจและเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย					
9. ท่านคิดว่าท่านเป็นบุคคลที่มีความสำคัญให้องค์กรได้รับผลประโยชน์สูงสุด					
ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร					
10. แนวทางในการบริหารงานขององค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ ได้สร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานของท่าน					
11. เป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและท่านมีความสอดคล้องกัน					
12. ระบบการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบมีความน่าเชื่อถือ และมีภารกิจที่ชัดเจนตามโครงสร้างแผนผังขององค์กร					

ส่วนที่ 5 ปัจจัยด้านการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจาก

สถานการณ์โควิด-19 (Intention to Stay)

คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

ปัจจัยด้านการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขต กรุงเทพมหานครที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 (Intention to Stay)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
ด้านองค์กร					
1. แผนการของช่วงชีวิตที่เหลือคือการทำงานที่องค์กรนี้ต่อไป ตราบเท่าที่ทำได้					
2. ท่านไม่รู้สึกว่าการทำงานที่องค์กรแห่งนี้เป็นการผูกมัดตัวเอง					
3. ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
ด้านผู้บริหาร (นโยบายการให้สวัสดิการของผู้บริหาร)					
4. อำนาจ อิทธิพล และภาวะผู้นำในการบริหารของผู้บังคับบัญชา และผู้บริหารในองค์กรของท่าน ทำให้ท่านมั่นใจว่ายังคงสามารถ ปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างมั่นคง					
5. องค์กรมีนโยบายที่ให้โอกาส ให้ความช่วยเหลือและเยียวยาที่ทำ ให้ท่านรู้สึกมั่นคงและสามารถทำให้ดำรงชีพอยู่ต่อไปได้โดยไม่ เดือดร้อนในช่วงสถานการณ์โควิด-19					
ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ					
6. ท่านไม่กลัวว่าเวลาเข้างานหรือภาระหน้าที่จะมีผลกระทบหรือ ปัญหาในการดำรงชีวิต					
7. ท่านรู้สึกมีความสุขทุกครั้งเมื่อมาทำงานและปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ					
ปัจจัยทางด้านบุคลากร					
8. ท่านมีการวางแผนที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้ต่อไป แม้ใน อนาคตท่านอาจมีการโยกย้ายหรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน					
9. ท่านตัดสินใจจะลาออกจากองค์กร หากมีทางเลือกอื่นหรือโอกาส ที่ดีกว่าเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและเงินเดือนที่สูงขึ้น					
10. ท่านกำลังหางานอื่นเพื่อลาออกจากองค์กรแห่งนี้					

= ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ =

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

ธัญชนก เลิศวิทยาทาน

วัน เดือน ปี เกิด

21 มิถุนายน 2536

สถานที่เกิด

กรุงเทพมหานคร

วุฒิการศึกษา

พฤษภาคม 2551 - พฤษภาคม 2554

Wattana Wittaya Academy, Bangkok

High School in Majority of English - Japanese

พฤษภาคม 2554 – กันยายน 2558

Dusit Thani College, Bangkok

Bachelor's Degree of Business Administration Majoring in Culinary

Arts & Kitchen Management, Faculty of Hospitality Industry

