

บทที่ 1

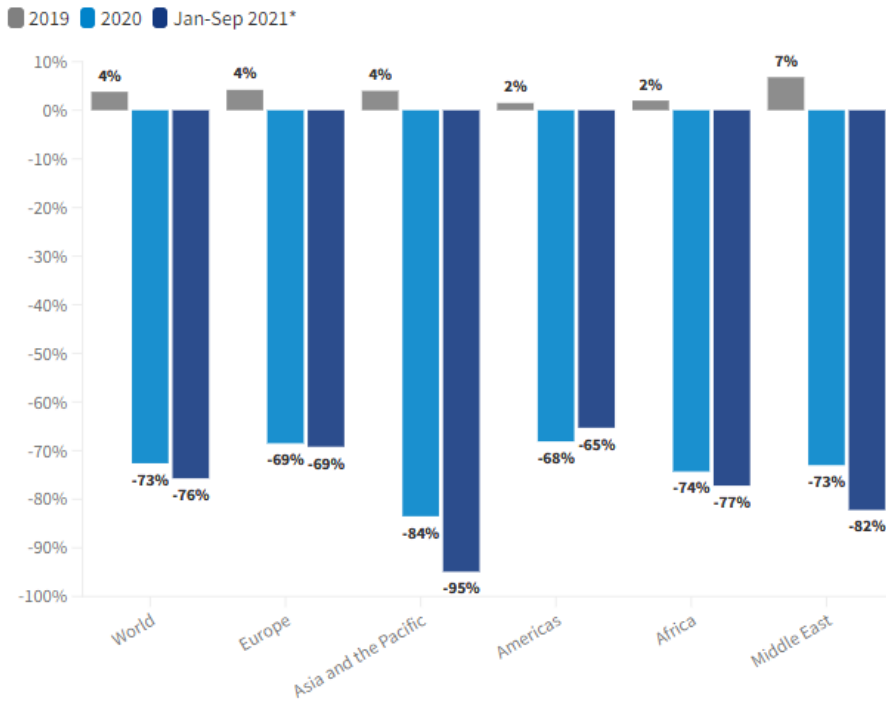
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

จากสถานการณ์การระบาดจากโรคโคโรนาไวรัส (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อธุรกิจและเศรษฐกิจในวงกว้างตั้งแต่ต้นปี 2563 อันเนื่องมาจากการจำกัดการเคลื่อนย้ายและการเดินทาง ตลอดจนข้อจำกัดอย่างเข้มงวดของแต่ละประเทศ ((WHO), 2020) จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการได้รับผลกระทบเชิงลบโดยตรง สถานที่ท่องเที่ยวและโรงแรมหลายแห่งต้องปิดตัวลงอันเนื่องมาจากมาตรการต่าง ๆ ที่เกิดการระงับการเดินทางทั้งภายในและภายนอกประเทศ (Baum & Hai, 2020) World Tourism Organization (2021) ได้เปิดเผยว่าการท่องเที่ยวได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง การล่มสลายของการเดินทางระหว่างประเทศแสดงถึงการสูญเสียรายได้จากการส่งออกโดยประมาณ 1.3 ล้านล้านเหรียญสหรัฐ ซึ่งมากกว่าความสูญเสียที่บันทึกไว้ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจโลกปี 2552 ถึง 11 เท่า วิกฤตการณ์ดังกล่าวทำให้งานด้านการท่องเที่ยวโดยตรงอยู่ระหว่าง 100 ถึง 120 ล้านตำแหน่งตกอยู่ในความเสี่ยง โดยส่วนใหญ่อยู่ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในขณะที่มีแนวทางและมาตรการหลายอย่างที่จะทำให้การเดินทางระหว่างประเทศอย่างปลอดภัยเป็นไปได้ แต่ต่างตระหนักดีว่าวิกฤตยังไม่จบเนื่องจากธรรมชาติของการระบาดใหญ่ที่เปลี่ยนแปลงไป หลายประเทศจึงแนะนำข้อจำกัดการเดินทางที่เข้มงวดขึ้นอีกครั้ง ซึ่งรวมถึงการทดสอบภาคบังคับ การกักกัน และในบางกรณีการปิดพรมแดนโดยสมบูรณ์ การชั่งน้ำหนักทั้งหมดเกี่ยวกับการเริ่มต้นการเดินทางระหว่างประเทศอีกครั้ง ในขณะเดียวกัน การเปิดตัววัคซีนป้องกันโควิด-19 อย่างค่อยเป็นค่อยไป คาดว่าจะช่วยฟื้นฟูความเชื่อมั่นของผู้บริโภค นำไปสู่การผ่อนคลายข้อจำกัดการเดินทาง และค่อยๆ ให้การเดินทางเป็นปกติในปีต่อ ๆ ไป จากผลสำรวจของ UNWTO เดือนพฤศจิกายน 2021 พบว่าการเดินทางเข้าประเทศเอเชียและแปซิฟิกเป็นภูมิภาคแรกที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดและเป็นภูมิภาคที่มีข้อจำกัดด้านการเดินทางสูงสุด โดยจำนวนผู้โดยสารขาเข้าที่ลดลงมากที่สุดในปี 2020 (น้อยกว่า 300 ล้านคน) ดังแสดงในแผนภาพที่ 1.1 International tourist arrivals (% change) (World Tourism Organization, 2021)

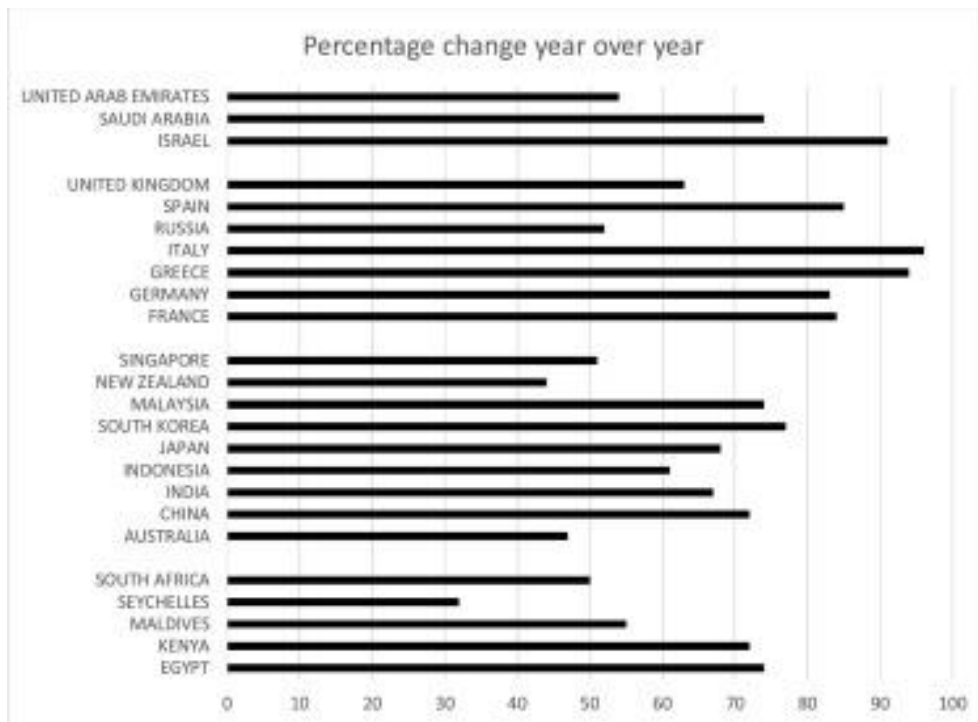
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

International tourist arrivals (% change)



ภาพที่ 1.1 แสดงร้อยละของนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในแต่ละภูมิภาค
ที่มา : UNWTO (2021)

พบว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สมาคมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลก หรือ WTTC (World Travel & Tourism Council) คาดการณ์ว่าจะทำให้เกิดความเสียหายในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวส่งผลให้สูญเสียงานประมาณ 75 ล้านตำแหน่งงาน จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงส่งผลต่อ รายได้ 2.1 ล้านล้านดอลลาร์ (Becker, 2020) (Becker, 2020) ซึ่งสอดคล้องกับ Zurab Pololikashvili เลขาธิการ UNWTO กล่าวว่า “โลกกำลังเผชิญกับวิกฤตด้านสุขภาพและเศรษฐกิจ อย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน การท่องเที่ยวได้รับผลกระทบอย่างหนัก โดยมีงานหลายล้านงานตกอยู่ใน ความเสี่ยงในภาคเศรษฐกิจที่เน้นการใช้แรงงานมากที่สุดแห่งหนึ่งของเศรษฐกิจ” จากการ เปรียบเทียบนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมสำหรับสัปดาห์วันที่ 21 มีนาคม 2020 เมื่อเทียบกับสัปดาห์ เดียวกันในปี 2019 จำนวนการเข้าพักโรงแรมในทุกประเทศลดลง 50% หรือมากกว่า แสดงให้เห็นถึง วิกฤตการณ์ในภาคที่พัก (Gössling et al., 2020) ดังแสดงในแผนภาพที่ 1.2

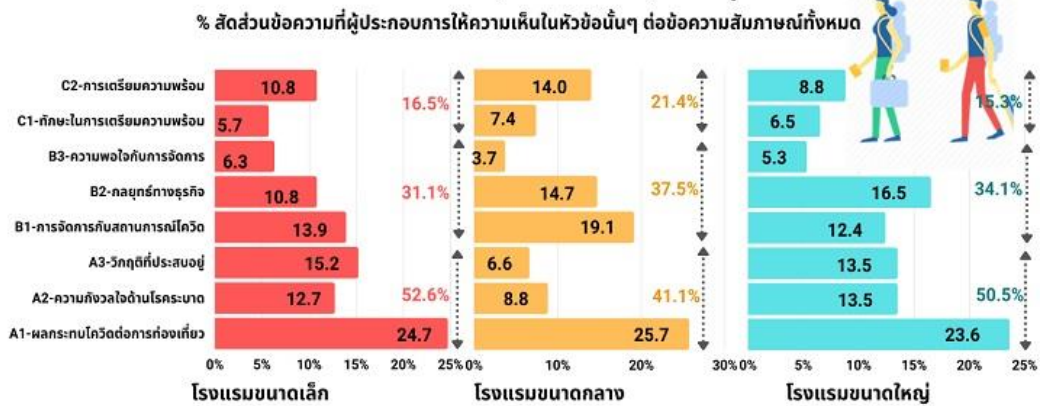


ภาพที่ 1.2 การเปลี่ยนแปลงอัตราการเข้าพักโรงแรมของสัปดาห์ที่ 21 มีนาคม ระหว่างปี 2563 และ 2562

ที่มา : (Gössling et al., 2020)

สำหรับสถานการณ์ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยได้เริ่มกลับมาเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติอีกครั้งในวันที่ 1 พฤศจิกายน 2564 ซึ่งองค์กรธุรกิจต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการบริหารความเสี่ยงจากสถานการณ์ที่คาดเดาไม่ได้ ทำให้ยากต่อการตั้งรับและจัดการความเสี่ยงโดยเฉพาะภาคธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารได้รับผลกระทบโดยตรง มากกว่าธุรกิจอื่น ๆ เสาวณี จันทะพงษ์ และเจริญชัย เอกมาไพศาล (2564) ได้แสดงผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ประกอบการทั้งโรงแรมและร้านอาหารมีความกังวลสถานการณ์โควิด-19 โดยโรงแรมขนาดเล็กมีความกังวลต่อสถานการณ์มากที่สุด (52.6%) รองลงมาคือ โรงแรมขนาดใหญ่ (50.5%) และ โรงแรมขนาดกลาง (41.2%) ซึ่งพบว่า โรงแรมขนาดกลาง (30-100 ห้อง) มีความกังวลน้อยสุด นั้นหมายถึงโรงแรมขนาดกลางมีความยืดหยุ่นพร้อมรับมือกับปัญหาได้ดีกว่าโรงแรมขนาดใหญ่และขนาดเล็ก อย่างไรก็ตามสำหรับผู้ประกอบการโรงแรมการปรับตัว (Resilience) ของธุรกิจโรงแรมทุกขนาดค่อนข้างลำบาก โดยพบว่ามีสัดส่วนไม่แตกต่างกันคือ โรงแรมขนาดใหญ่ ร้อยละ 34.1 โรงแรมขนาดกลาง ร้อยละ 37.5 และโรงแรมขนาดเล็ก ร้อยละ 31.1 ซึ่งโรงแรมขนาดใหญ่ปรับตัวด้วยการลดจำนวนพนักงานลงถึงร้อยละ 56.3% ดังแสดงในภาพที่ 1.3

ผลกระทบและการปรับตัว (Resilience) ของธุรกิจโรงแรม



ภาพที่ 1.3 ผลกระทบการปรับตัวของธุรกิจโรงแรม
ที่มา : (เสาวณี จันทะพงษ์ และเจริญชัย เอกมาไพศาล, 2564)

นอกจากนี้พบว่า การระบาดของโควิด-19 ส่งผลต่อความกังวลใจของธุรกิจในเรื่องการแพร่ระบาดและสุขภาพ ร้อยละ 47.0% รวมถึงด้านธุรกิจ ร้อยละ 40.5% โดยผู้ประกอบการส่วนมากกังวลเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยของ ชีวิตพนักงานที่จะส่งผลกระทบต่อครอบครัวของพวกเขา การให้บริการแก่ลูกค้า และภาพลักษณ์ความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อเรื่องความสะอาดและความปลอดภัย

แม้ปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดทั่วโลกอยู่ในภาวะผ่อนคลายรวมทั้งการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 กระตุ้นภูมิคุ้มกันเพื่อป้องกันความรุนแรงจากการติดเชื้อได้มากขึ้น แต่หลายประเทศรวมทั้งไทยยังคงเผชิญกับการระบาดระลอกใหม่ ส่งผลให้จำนวนผู้ป่วยใหม่ยังคงเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง ทำให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อธุรกิจโรงแรมและมีแนวโน้มยาวนาน จึงเป็นความท้าทายต่อธุรกิจโรงแรมในการก้าวผ่านอุปสรรคเหล่านี้ไปได้ ศูนย์วิจัยอมสินทำการสำรวจการปรับตัวของผู้ประกอบการในปี 2563 ที่ผ่านมาของโรงแรมระดับ 4-6 ดาว พบว่า (1) ด้านการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อาทิ ลดเงินเดือนผู้บริหาร ลดวันทำงานพนักงาน (2) ใช้ช่วงเวลาหยุดกิจการเพื่อการซ่อมหรือบำรุงโรงแรมให้ทันสมัยเพื่อรองรับลูกค้าที่จะกลับมาในอนาคต (3) เพิ่มช่องทางในการหารายได้ทางอื่นๆ อาทิ เปิดบริการร้านอาหาร หรือบริการอาหารเดลิเวอรี่ (4) จัดโปรโมชั่นเพื่อจูงใจห้องพักว่างหน้า เพื่อเพิ่มโอกาสการทำตลาดและเพิ่มรายได้ (5) ทำการตลาดนักท่องเที่ยว Gen-Y รายได้สูงและกรุ๊ปทัวร์ VIP ที่จะขยายตัวได้ดีในอนาคตและเป็นกลุ่มที่จะเดินทางกลับมาท่องเที่ยวเป็นกลุ่มแรกๆ ในขณะที่โรงแรมระดับ 3 ดาวและต่ำกว่า มีกลยุทธ์ปรับตัวของผู้ประกอบการ (1) บริหารจัดการค่าใช้จ่ายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อาทิ ตัดทอนค่าใช้จ่ายหรือชะลอค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น (2) เจรจากขอพักชำระหนี้สำหรับผู้ประกอบการที่กู้เงินมาลงทุน ได้เข้าไปเจรจากับธนาคารเพื่อขอพักชำระหนี้หรือผ่อนปรน เงื่อนไขต่างๆ (3) เพิ่มช่องทางในการหารายได้ทางอื่นๆ เพิ่มเติม อาทิ เปิดขายอาหารจากเชฟของโรงแรม หรือบริการห้องพักสำหรับกักตัว (4) จัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อจูงใจห้องพักว่างหน้า จัดโปรโมชั่นดึงดูดลูกค้าเพื่อเพิ่มสภาพคล่องทางการเงิน เป็นต้น (สิริทิพย์ ฉลอง, 2563) อย่างไรก็ตามการส่งผลกระทบระยะยาวของโควิด-19 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของเมกะเทรนด์ (Megatrend) ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป

อาทิ รูปแบบการดำเนินธุรกิจที่เน้นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ รวมถึงความใส่ใจในสุขภาพและอนามัย ภูมิทัศน์ของการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลต่อรูปแบบความต้องการของนักท่องเที่ยว และรูปแบบทางธุรกิจของผู้ประกอบการโรงแรม สอดคล้องกับศูนย์วิจัยกรุงศรีวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อธุรกิจโรงแรมในอนาคตโดยหลักๆ มี 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) การเปลี่ยนแปลงทางด้านประชากรและสังคม (Demographic and social change) (2) การปรับการท่องเที่ยวให้ตอบโจทย์รายบุคคล (Individualization) (3) การนำเทคโนโลยีมาเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจและระบบควบคุมอัตโนมัติ (Digital transformation and automation) และ (4) สุขภาพและความสะอาด (Health and hygiene) ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการวิถีใหม่ (New Norm Service) ที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไป ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมจึงควรเร่งปรับตัวเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างยั่งยืน อาทิ การบริหารจัดการสภาพคล่อง การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ตรงใจ การบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการหาโอกาสใหม่ในธุรกิจที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับท่องเที่ยว

จังหวัดจันทบุรี เป็นจังหวัดชายทะเลภาคตะวันออก มีสถานที่ท่องเที่ยวหลากหลายทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น ทางทะเล น้ำตก หรือ แหล่งท่องเที่ยวแนวเดินป่าภูเขา รวมทั้งในด้านประวัติศาสตร์ จันทบุรีมีความเป็นมายาวนาน นอกจากนี้เส้นทางเดินทางมาจังหวัดจันทบุรีสะดวกและไม่ไกลจากกรุงเทพมหานครใช้เวลาไม่นานประมาณ 3-4 ชั่วโมง ทำให้ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวจำนวนมาก เมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 คลี่คลาย จึงมีแนวโน้มว่าธุรกิจโรงแรมจะกลับมาดีขึ้น อย่างไรก็ตามธุรกิจโรงแรมจะต้องปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการวิถีใหม่ (New Norm Service) อันเป็นผลให้พนักงานซึ่งเป็นกำลังสำคัญต้องออกจากพื้นที่อุ่นใจ (comfort zone) ก้าวข้ามผ่านความกลัว (fear zone) จากสถานการณ์บังคับและต้องเรียนรู้และปรับตัว (learning zone) ให้เข้ากับบริบทใหม่ ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ทำให้คณะผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยความสามารถปรับตัวของพนักงานโรงแรมจังหวัดจันทบุรีสำหรับการให้บริการวิถีใหม่ (New Norm Service) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเพื่อเสนอเป็นแนวทางในพัฒนาพนักงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและการสนองตอบต่อสถานการณ์เฉพาะหน้า (interim normal) รวมทั้งเป็นรูปแบบแนวปฏิบัติหลักใหม่ (new normal model) ของธุรกิจโรงแรม จึงศึกษาเรื่อง “ปัจจัยความสามารถปรับตัวในอาชีพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้สถานการณ์โควิด-19”

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการปรับตัวในอาชีพของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้การให้บริการวิถีใหม่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการปรับตัวในอาชีพและพฤติกรรมทำงานพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้สถานการณ์โควิด-19

1.3 ประโยชน์ของการวิจัย

1. ด้านวิชาการ

โครงการวิจัยนี้เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied research) นักวิชาการ ผู้ประกอบการ ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี หรือผู้ที่สนใจสามารถนำผลการวิจัยจากโครงการวิจัยนี้ไปศึกษาต่อยอดเพื่อให้ได้องค์ความรู้ใหม่ อีกทั้งยังสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปประกอบการเรียนการสอนรายวิชา ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วได้ในอนาคต

2. ด้านนโยบาย

ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้กำหนดนโยบายการพัฒนาพฤติกรรมของพนักงานให้มีประสิทธิภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลงและการสนองตอบต่อสถานการณ์เฉพาะหน้า (interim normal) และเป็นแนวปฏิบัติหลักใหม่ (new normal) ของธุรกิจโรงแรม สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยว

3. ด้านเศรษฐกิจ/พาณิชย์

สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวจันทบุรี กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม นำแนวทางการพัฒนาพนักงานโรงแรมไปประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างขีดความสามารถในการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการวิถีใหม่ (New Norm Service) เพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ อันจะนำมาซึ่งรายได้ และทำให้เกิดการขยายตัวของภาคธุรกิจของโรงแรมเพื่อรองรับการท่องเที่ยว

4. ด้านสังคมและชุมชน

คุณภาพชีวิตของคนในสังคมและชุมชนดีขึ้น เนื่องจากการสร้างความมั่นใจสำหรับนักท่องเที่ยวในมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จึงเกิดการจ้างงานในธุรกิจโรงแรม ในรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวในภูมิภาคตะวันออกในยุคโควิด

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเพื่อทราบถึงแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีในการปรับตัวการทำงานภายใต้รูปแบบการให้บริการวิถีใหม่ (New Norm Service) ในสถานการณ์โควิด-19 ธุรกิจโรงแรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปกำหนดนโยบายและสร้างระบบในการพัฒนาพนักงานโรงแรมทันต่อการปรับตัวและการสนองตอบต่อสถานการณ์เฉพาะหน้า (interim normal) ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติหลักใหม่ (new normal) ของธุรกิจโรงแรม ได้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจทั้งผู้ประกอบการ พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการให้บริการร่วมกับการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ได้อย่างเป็นระบบ ตลอดจนนักท่องเที่ยวและผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ

2. ขอบเขตด้านประชากร

คณะผู้วิจัยได้กำหนดประชากรคือพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี โดยการวิจัยในส่วนนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกาปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมจังหวัดจันทบุรี ภายใต้การให้บริการวิถีใหม่ ซึ่งประเด็นที่ศึกษามี

แนวทางมาจากการใช้มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety and Health Administration: SHA) ภายใต้สภาวะการณืโควิด-19 คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตพื้นที่ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดธุรกิจโรงแรมดังนี้

1) เป็นโรงแรมที่ได้รับใบอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรมและเป็นสมาชิกสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดจันทบุรี

2) เป็นโรงแรมที่เข้าร่วมโครงการมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety and Health Administration: SHA) ซึ่งเป็นมาตรการของรัฐในการป้องกัน COVID-19

3) มีพนักงานครบทั้ง 4 แผนกหลักของโรงแรม ได้แก่ แผนกส่วนหน้า (Front Office) แผนกแม่บ้าน (House Keeping) แผนกการผลิตอาหาร (Food Production) และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

4) มีความพร้อมในการให้ความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลของพนักงานโรงแรมจากการตอบรับเบื้องต้นในการเข้าร่วมโครงการของผู้บริหารหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี

5) การได้มาซึ่งผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย/กลุ่มตัวอย่าง: ระเบียบวิธีผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย/กลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งมีเกณฑ์การคัดเลือก – คัดออก โดยละเอียด

การดำเนินการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีที่เข้าเกณฑ์เบื้องต้น โดยการดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีที่เป็นไปตามเกณฑ์ดังกล่าว จำนวน 200 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยความคลาดเคลื่อน .05 ของยามาเน่ (Yamane, 1970: 580-581) กลุ่มตัวอย่างได้มาจากวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยเลือกศึกษาพื้นที่ในจังหวัดจันทบุรี สถานที่จากโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีที่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด มีทั้งหมด 7 โรงแรม คือ 1) โรงแรมริมน้ำกลางจันท 2) โรงแรม เจ้าหลาว คาบาน่า รีสอร์ท 3) โรงแรมเจ้าหลาวทอแสงบีช 4) โรงแรมนิวแทรเวลลอร์ดจ 5) โรงแรมนิวแทรเวลบีช รีสอร์ท 6) โรงแรมบลูแรพพิท และ 7) มณีจันทร์รีสอร์ท แอนด์สปอร์ตคลับ

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การดำเนินโครงการวิจัย คณะผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาดำเนินการ 8 เดือน โดยมีแผนการดำเนินงาน ดังนี้

ตารางที่ 1.1 ขอบเขตด้านระยะเวลาการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์ การวิจัย	ระเบียบวิธีวิจัย	กิจกรรม	วัน/เวลา ดำเนินการ วิจัย	ผลที่คาดหวัง
<p>1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการปรับตัวของพนักงานโรงแรมภายใต้สถานการณ์โควิด-19</p>	<p>1. การวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Content Analysis) 2. วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาจากแบบสอบถาม (Questionnaire)</p>	<p>1. ทบทวนวรรณกรรม 2. ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลเบื้องต้นโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี 3. ออกแบบแบบสอบถามตรวจสอบแบบสอบถามโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา และทดสอบแบบสอบถามในประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานโรงแรมในรูปแบบการให้บริการวิถีใหม่ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมภายใต้สถานการณ์โควิด-19 4. ขอรับพิจารณาจริยธรรมในมนุษย์ 5. เมื่อได้รับการรับรองจริยธรรมในมนุษย์ ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์การเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้บริหาร และประสานขอความร่วมมือจากหัวหน้าฝ่ายบุคคลของแต่ละโรงแรมในการขอความอนุเคราะห์การเก็บข้อมูลกับพนักงานโรงแรมเป็นกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโรงแรม 6. เนื่องด้วยปัจจุบันมีสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การเก็บข้อมูลการวิจัยคณะผู้วิจัยได้มีมาตรการในการรักษาระยะห่างทางกายภาพและมีมาตรการในการรักษาความสะอาดระหว่าง</p>	<p>เดือน 1 – 5</p>	<p>1. ข้อมูลเบื้องต้นของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี 2. ทราบข้อมูลเบื้องต้นสถานการณ์ปัจจุบันพนักงานในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีภายใต้การให้บริการวิถีใหม่ 3. ข้อมูลจากแบบสอบถามในประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานโรงแรมในรูปแบบการให้บริการวิถีใหม่ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมภายใต้สถานการณ์โควิด-19</p>

วัตถุประสงค์ การวิจัย	ระเบียบวิธีวิจัย	กิจกรรม	วัน/เวลา ดำเนินการ วิจัย	ผลที่คาดหวัง
		ดำเนินการชี้แจง และการเก็บ ข้อมูลเพื่อความปลอดภัยของ คณะผู้วิจัยและผู้เข้าร่วม โครงการวิจัยจึงจัดทำ แบบสอบถามในรูปแบบ Google Form โดยผู้เข้าร่วม โครงการสแกนผ่านระบบ QR Code ในการตอบ แบบสอบถามจากพนักงาน โรงแรม จำนวน 200 คน		
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ สัมพันธ์กับ ความสามารถในการ ปรับตัวส่งผลต่อ พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานโรงแรม ในจังหวัดจันทบุรี ภายใต้สถานการณ์โค วิด-19	1. วิเคราะห์สถิติเชิง อนุมานจาก แบบสอบถาม (Questionnaire)	1. ประมวลผลข้อมูล ที่ได้จาก การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ตัว แปรสังเกตได้ทุกตัว โดยการ หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson) และทำ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิง ยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) แล้วใช้การ วิเคราะห์ตัวแบบสมการ โครงสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปร (Structural Equation Modeling, SEM) เพื่อทดสอบอิทธิพลระหว่างตัว แปร 2. นำผลที่ศึกษานำเสนอต่อ ผู้บริหาร หัวหน้างานด้าน ทรัพยากรมนุษย์และผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องโรงแรมในจังหวัด จันทบุรีเพื่อหาแนวทางการ พัฒนาพนักงานโรงแรม 3. สรุปผลและเขียนรายงาน วิจัย	เดือนที่ 6-8	1. ผลการศึกษา ปัจจัยที่สัมพันธ์กับ ความสามารถในการ ปรับตัวส่งผลต่อ พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน โรงแรมในจังหวัด จันทบุรีภายใต้ สถานการณ์โควิด- 19 2. สรุปรายงานวิจัย ฉบับสมบูรณ์

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ธุรกิจโรงแรม หมายถึง ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี

ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่ประกอบธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี

พนักงาน หมายถึง หัวหน้างานและพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกการผลิตอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี

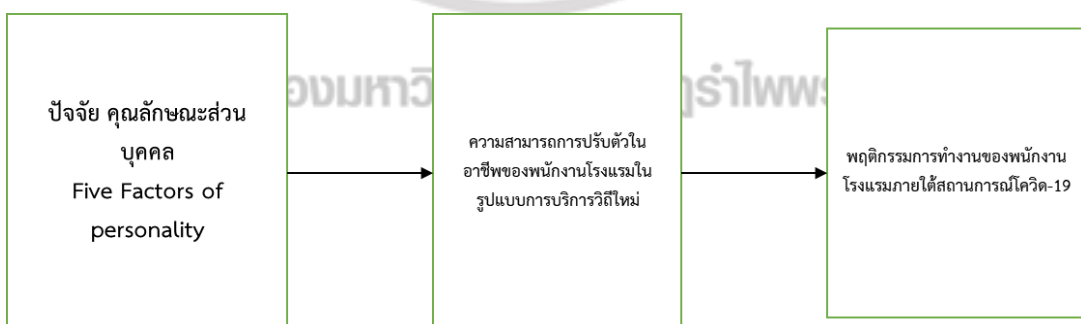
ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะที่มีความคงที่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีในการปรับตัวของสภาพแวดล้อมในการทำงานภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ประกอบด้วย 5 ด้าน คือด้านกำกับทางอารมณ์ (Neuroticism) ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น (Extraversion) ด้านการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) ด้านการประนีประนอม (Agreeableness) ด้านการมีสติรู้ผิดชอบ (Conscientiousness)

ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ หมายถึง สมรรถนะ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญของพนักงานโรงแรมจังหวัดจันทบุรีในการปรับตัวเข้ากับการให้บริการวิถีใหม่ ตลอดจนการจัดการอุปสรรค ความเครียดและการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้านคือ ความเอาใจใส่ด้านอาชีพ (Career concern) การควบคุมตนเองด้านอาชีพ (Career control) ความใฝ่รู้ด้านอาชีพ (Career curiosity) ความมั่นใจด้านอาชีพ (Career confidence)

รูปแบบการให้บริการวิถีใหม่ หมายถึง ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีที่เข้าร่วมโครงการมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) ซึ่งเป็นการนำมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ผสมกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของสถานประกอบการ เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้สถานการณ์โควิด-19 โดยสะท้อนถึงผลสำเร็จของงานที่ประกอบด้วยปริมาณงาน คุณภาพงาน ความถูกต้อง และสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ และการได้รับทักษะในอาชีพ ประกอบด้วย การบรรลุเป้าหมายการทำงาน การพัฒนาทักษะตนเอง ความก้าวหน้าในการทำงาน และโอกาสที่ได้รับจากการทำงานภายใต้สถานการณ์โควิด-19

1.6 กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย