

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากตำรา เอกสาร วารสาร บทความและงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแบ่งหัวข้อสำคัญเป็น 7 ประเด็น ดังนี้

- 2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการวิถีใหม่ (New Norm Service)
- 2.3 แนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมในสถานการณ์โควิด-19
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
- 2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพและประสิทธิภาพการทำงาน
- 2.6 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน (Work Behaviors)
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 แนวคิดการวิจัย

2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

2.1.1 ความหมายธุรกิจโรงแรม

ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มาตรา 4 ได้อธิบายโรงแรม หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ไม่รวมถึง (1) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยสวนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศลหรือการศึกษา ทั้งนี้โดยมิใช่เป็นการหาผลกำไร หรือรายได้มาแบ่งปันกัน (2) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น (3) สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ในขณะที่ นภาพร หงส์ภักดี และสืบพงศ์ หงส์ภักดี (2564) ให้ความหมายของธุรกิจโรงแรม (hotel business) ว่าเป็นธุรกิจการให้บริการที่พักชั่วคราว เพื่อบริการคนเดินทางที่ต้องการพักแรมในช่วงระยะเวลาไม่เกิน 1 เดือน ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำธุรกิจการโรงแรม คือ รายได้ค่าห้องพัก รายได้ค่าอาหาร รายได้ค่าเครื่องดื่ม และรายได้อื่น ๆ สอดคล้องกับนิศา ชัชกุล (2554, หน้า 135) อธิบายว่าธุรกิจโรงแรมนอกจากการให้บริการด้านห้องพักแล้ว ยังมีบริการอาหาร และเครื่องดื่มตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ ไว้คอยให้บริการตามความต้องการของลูกค้าอีกด้วย เช่นเดียวกับ Bardi (2010) ได้เสนอความหมายเกี่ยวกับโรงแรมว่า ส่วนมากมีการให้บริการแบบเต็มรูปแบบแก่ลูกค้า ซึ่งรวมถึงการสำรองห้องพัก ห้องรับประทานอาหาร ห้องจัดเลี้ยง พื้นที่ลานจิบ รूमเซอร์วิส บริการทางธุรกิจ ห้องประชุม บริการซักรีด สระว่ายน้ำและกิจกรรมสันทนาการอื่น ๆ เป็นต้น

2.1.2 ประเภทของธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมถือเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยโรงแรมทำหน้าที่เป็นสถานที่สำหรับพักแรม ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ที่อยู่อาศัยหรือที่พักเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่โดยเฉพาะเมื่อมนุษย์มีการเดินทางออกจากที่พักอาศัยปกติ ไปยังที่อื่นๆ ที่มีระยะทางไกลก็ย่อมต้องการที่พักแรมเพื่อการพักผ่อนและเพื่อความปลอดภัยของตนเอง จนทำให้เกิดธุรกิจที่โรงแรมประเภทต่างๆ ขึ้นมากมาย การจำแนกประเภทของธุรกิจโรงแรมไม่ได้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่เข้มงวด แต่คำจำกัดความประเภทธุรกิจโรงแรมสามารถเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับกลไกตลาด เกณฑ์ทางกฎหมาย ตำแหน่ง หน้าที่ หรือในบางกรณีอาจขึ้นอยู่กับความชอบส่วนบุคคล แต่ทั้งนี้คำจำกัดความที่ตามมานั้นต้องเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (Bardi, 2010)

องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations World Tourism Organization: UNWTO) ได้กล่าวถึงการจัดอันดับโรงแรมว่า โดยปกติจะแบ่งได้จากจำนวนดาว (stars) หรือจำนวนเพชร (diamonds) โดยเริ่มจาก 1 ดาว หมายถึง โรงแรมที่สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานเพื่อความสบายของผู้ใช้บริการ ไล่เรียงไปจนกระทั่ง 5 ดาว หมายถึง โรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการแบบหรูหรา โดยการจัดอันดับหรือแบ่งประเภทของโรงแรมมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบก่อนล่วงหน้าถึงสิ่งที่จะสามารถคาดหวังได้ เพื่อลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังก่อนการใช้บริการกับประสบการณ์หลังจากที่ใช้บริการของโรงแรมนั้น ๆ คำว่า “การให้คะแนน” (grading) หรือ “การแบ่งระดับ” (rating) หรือ “การจำแนก” (classification) หรือ “การแบ่งระดับจากจำนวนดาว” (star rating) ถูกนำมาใช้เพื่ออ้างอิงแนวคิดเดียวกัน เพื่อเป็นการจัดอันดับโรงแรมซึ่งพิจารณาจากสิ่งอำนวยความสะดวกและมาตรฐานต่าง ๆ ของโรงแรมนั้น ๆ โดยระบบการจัดอันดับโรงแรม สามารถแบ่งได้ดังนี้ (UNWTO, 2015: pp.1-11)

1. ระบบการจัดอันดับโรงแรมแบบดั้งเดิม (Traditional Classification System) ระบบการจัดอันดับนี้จะพิจารณาจากเกณฑ์ที่จำเป็นอย่างอื่น โดยจะมีผู้ตรวจสอบเป็นผู้ประเมินในการจัดอันดับ

2. ระบบการจัดอันดับโรงแรมโดยผู้ตรวจสอบที่ผ่านการรับรอง ISO (Classification Systems with ISO Certificated Inspectors)

3. ระบบการจัดอันดับโรงแรมแบบประกันคุณภาพ (Classification Including Quality Assurance)

4. ระบบการจัดอันดับโรงแรมโดยคำวิจารณ์ของผู้ใช้บริการ (Classification System Including Guest Reviews)

5. ระบบการจัดอันดับโรงแรมโดยความไว้วางใจ (Trust Based System)

นอกจากนั้น โสภิต ภัทรพิพัฒน์ (2536: หน้า 54-57) ได้กล่าวว่า โรงแรมสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. การแบ่งตามทำเลที่พัก (location) เนื่องจากการจัดตั้งโรงแรมตามสถานที่ต่างๆ มักคำนึงถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง เช่น ลักษณะภูมิประเทศ สถานที่สำหรับพักผ่อนหย่อนใจ ศูนย์กลางธุรกิจ เป็นต้น ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 4 ลักษณะ คือ

1.1 โรงแรมในเมืองใหญ่ (large cities hotels) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในใจกลางเมืองใหญ่อยานธุรกิจ การท่องเที่ยว สถานบันเทิงต่าง ๆ ลักษณะของโรงแรมจะมี 100 ห้องขึ้นไป ตกแต่งแบบหรูหรา

1.2 โรงแรมในเมืองเล็ก (small cities hotels) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในเมืองเล็กๆ ห่างไกลจากเมืองใหญ่ เนื่องจากไม่สามารถเดินทางกลับได้ทัน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยว นักธุรกิจ และนักเดินทาง เป็นโรงแรมที่ใช้เป็นที่สังสรรค์ของคนในท้องถิ่น

1.3 โรงแรมชานเมือง (suburban hotels) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในบริเวณชานเมืองหรือนอกเมืองที่มีการคมนาคมสะดวก คล่องตัวในการเดินทาง บริเวณรอบโรงแรมประเภทนี้มีบรรยากาศเงียบสงบและอากาศบริสุทธิ์ดีกว่าโรงแรมในเมือง

1.4 โรงแรมในสถานที่ตากอากาศ (resort hotel) แบ่งได้เป็น 2 ประเภท

1). โรงแรมที่ตั้งใกล้กับสถานที่ท่องเที่ยว เช่น ชายทะเล ภูเขา ป่า เป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาเพื่อพักผ่อนในวันหยุด หรือใช้เป็นสถานที่ในการจัดประชุมสัมมนา

2). โรงแรมที่ไม่มีธรรมชาติดึงดูดนักท่องเที่ยว เป็นโรงแรมที่ตั้งขึ้นเพื่อมุ่งเน้นกิจกรรมนันทนาการรูปแบบต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น สนามกอล์ฟ ลู่วิ่งม้า บ่อนการพนัน เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาพักผ่อน

1.5 โรงแรมท่าอากาศยาน สืบเนื่องจากสนามบินส่วนใหญ่ตั้งอยู่ห่างไกลจากตัวเมือง ลูกค้านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นผู้โดยสาร ในกรณีที่เที่ยวบินเปลี่ยนเวลา เลื่อนเวลา หรือยกเลิกเที่ยวบิน ผู้โดยสารก็จะพักผ่อนในโรงแรมก่อนที่จะเดินทางต่อ

2. ประเภทของโรงแรมที่แบ่งตามหน้าที่ พิจารณาจากหน้าที่หลักที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจโรงแรม สามารถแบ่งได้ดังนี้

2.1 โรงแรมเพื่อการค้าหรือการพาณิชย์ (Commercial of Transient) หมายถึงโรงแรมที่มุ่งเน้นให้บริการแก่นักธุรกิจ พ่อค้าที่เดินทางมาติดต่อธุรกิจการค้าของตนเองและไม่สามารถเดินทางกลับได้ทันในวันเดียวกัน

2.2 โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (Resort Hotel) มักจะตั้งอยู่บริเวณสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสวยงาม เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว เช่น ชายทะเล ภูเขา ทะเลสาบ ริมน้ำ น้ำตก หรือป่า เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักผ่อนในวันหยุด

2.3 โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotel) เป็นโรงแรมที่มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นสถานที่ในการจัดประชุม สัมมนา หรืออบรมอื่น ๆ โดยจัดบริการห้องไว้ให้เช่า ซึ่งมีขนาดของห้องแตกต่างกันไป

2.4 โรงแรมเพื่อพักอาศัย (Residential Hotel) เป็นลักษณะแบบให้เช่าห้องพักแบบถาวรในรูปห้องชุด (Suite Room) หรือพาร์ทเมนท์ มักตั้งอยู่ในย่านธุรกิจใจกลางเมืองขนาดใหญ่

2.5 โรงแรมเพื่อให้บริการแก่นักเดินทางโดยใช้รถยนต์เป็นพาหนะ (Motel) มักตั้งตามริมทางถนนสายสำคัญ มีที่จอดรถติดกับห้องพัก ทำให้สะดวกแก่นักเดินทางที่จะเลือกพักค้างคืนระหว่างการเดินทาง

3. ประเภทของโรงแรมตามจำนวนห้องพัก (Number of Rooms) หรือ Units Available แนวความคิดนี้เชื่อว่า จำนวนห้องพักมีส่วนสัมพันธ์กับคุณภาพ และขีดจำกัดของการบริการ สามารถแบ่งได้ดังนี้

3.1 โรงแรมขนาดเล็ก เป็นโรงแรมที่มีห้องพักต่ำกว่า 30 ห้อง

3.2 โรงแรมขนาดกลาง เป็นโรงแรมที่มีห้องพักเดี่ยวน้อยกว่า 30 ห้อง

3.3 โรงแรมขนาดใหญ่ เป็นโรงแรมที่มีห้องพักไม่น้อยกว่า 100 ห้อง ขึ้นไป

4. ประเภทโรงแรมที่แบ่งตามระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการเข้าพัก สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

4.1 โรงแรมสำหรับพักชั่วคราว (Transient Hotel) เป็นโรงแรมที่ผู้ใช้บริการเดินทางมาพักเป็นระยะเวลาสั้นๆ เพียงไม่กี่วัน เพื่อทำธุรกิจค้าขาย พักผ่อนหย่อนใจ อบรม ประชุม สัมมนา เมื่อเสร็จสิ้นภารกิจก็จะเดินทางกลับ

4.2 โรงแรมสำหรับพักประจำ (Residential Hotel) เป็นโรงแรมประเภทให้ลูกค้าเข้าพักเป็นเวลายาวนานอย่างน้อย 1 เดือน โดยคิดค่าเช่าเป็นรายเดือน ลักษณะห้องพักของโรงแรมมักเป็นการจัดห้องชุดหรือ อพาร์ทเมนท์ มีบริการต่าง ๆ ให้บริการลูกค้า เช่น บริการทำความสะอาด เป็นต้น

5. ประเภทโรงแรมตามระดับชั้นของโรงแรม โดยกรมการท่องเที่ยว ได้อธิบายการแบ่งระดับของโรงแรม โดยใช้มาตรฐานสำหรับสถานที่พักที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม โดยครอบคลุมประเภทต่าง ๆ ทั้ง 4 ประเภท คือ (กรมการท่องเที่ยว, 2557: หน้า 1-32)

5.1 โรงแรมประเภท 1 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพัก

5.2 โรงแรมประเภท 2 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพักและห้องอาหาร หรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร

5.3 โรงแรมประเภท 3 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร และสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการหรือห้องประชุมสัมมนา

5.4 โรงแรมประเภท 4 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ และห้องประชุมสัมมนา

ขณะเดียวกันสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (2557) ได้แบ่งประเภทธุรกิจโรงแรมตามระดับการบริการ (Levels and Service) แบ่งได้ 3 ประเภทดังนี้

1. การบริการระดับโลก (World – Class Service) โรงแรมประเภทนี้มีเป้าหมายในการรับแขกระดับบุคคลสำคัญของประเทศ หรือบุคคลสำคัญของโลก นักธุรกิจผู้มั่งคั่ง และบุคคลผู้มีชื่อเสียงอื่นๆ

2. การบริการระดับกลาง มีเป้าหมายในการรับแขกทั่วไปทั้งนักธุรกิจ นักท่องเที่ยว รายบุคคล และหมู่คณะ การบริการของโรงแรมอยู่ในระดับมาตรฐาน แต่สิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ อาจลดน้อยกว่า โรงแรมที่มีการบริการระดับโลก

3. การบริการระดับประหยัด (Economy or Limited Service) โรงแรมประเภทนี้เก็บค่าบริการถูกกว่าโรงแรม 2 ประเภทดังกล่าวแล้ว การจัดอุปกรณ์ชั้นพื้นฐานสำหรับแต่ไม่หรูหรา การบริการที่ได้มาตรฐาน แต่ราคาประหยัดคือนโยบายสำคัญของโรงแรมประเภทนี้

จากความหมายและการจัดแบ่งประเภทของธุรกิจโรงแรมมีแนวคิดและข้อกำหนดด้านมาตรฐานโรงแรมแต่ละองค์การจะมีข้อแตกต่างกันในรายละเอียดปลีกย่อย แต่มุมมองยังคงไปในทิศทางเดียวกัน จึงสามารถสรุปได้ว่า โรงแรมเป็นธุรกิจที่ให้บริการที่พักแรมและการบริการอื่น ๆ รวมทั้งการอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการนั้น ๆ ดังนั้นหัวใจสำคัญของธุรกิจโรงแรมคือการให้บริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการวิถีใหม่ (New Norm Service)

เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเน้นเรื่องบริการเป็นหลัก คุณภาพการบริการที่ดีจะส่งผลถึงผู้ใช้บริการจะมีทัศนคติที่ดี เกิดความชื่นชม และประทับใจต่อตัวผู้ให้บริการรวมถึงหน่วยงานที่ให้บริการด้วย ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความจงรักภักดี มีการบอกต่อไปยังผู้อื่น ตลอดจนมีการแนะนำให้ผู้อื่นมีการมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น (สมิต สัจฉกร, 2550 : 20) ธาริตพิทย์ ทากิ (2549 :12-13) ได้อธิบายถึงการบริการว่าประกอบด้วย “ผู้ให้บริการ (Service provider)” ในที่นี้หมายถึง “โรงแรม” ซึ่งเป็นผู้จัดหาบริการต่างๆ เช่น บริการห้องพัก บริการซักรีด เป็นต้น เพื่อนำเสนอแก่ “ผู้เข้าพัก” หรือเรียกอีกอย่างว่า “ผู้รับบริการ (Service consumer)” โดยมุ่งหวังว่าผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจและเต็มใจที่จะจ่ายเงิน เพื่อเป็นค่าตอบแทนแก่การบริการนั้นๆ การดำเนินงานจึงขึ้นอยู่กับบริการ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ทำให้การบริการในธุรกิจโรงแรมมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว ดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเคลื่อนที่ไปหาลูกค้าได้ ลูกค้าต้องเป็นผู้เข้ามาใช้บริการด้วยตนเองเท่านั้น
2. ผู้รับบริการจะรับบริการได้เฉพาะตัวและเฉพาะในเวลาที่ต้องการเท่านั้น ไม่สามารถขอใช้ก่อนหรือเก็บไปใช้ในภายหลัง
3. ผู้ให้บริการต้องเป็นมนุษย์เท่านั้น โดยให้บริการด้วยตนเองหรืออาจใช้เครื่องทุ่นแรงอื่นประกอบ เช่น พนักงานต้อนรับใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการลงบัญชีห้องพักแขกที่มาใช้บริการ
4. การบริการเป็นบริการที่จัดให้สำหรับสาธารณชนทั่วไป ไม่ระบุเพศ ชนชาติ ศาสนา วัย การศึกษา หรือฐานะของผู้รับบริการ
5. ผลผลิตของโรงแรม เช่น ห้องพักไม่สามารถเก็บรักษาเพื่อใช้ก่อนหรือหลังวันที่กำหนดได้ ต้องใช้วันต่อวันเท่านั้น
6. การบริการเกี่ยวข้องกับกิจกรรมอื่นๆ เช่น บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การคมนาคมขนส่ง การท่องเที่ยว และนันทนาการ
7. การบริการมีเป้าหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไร

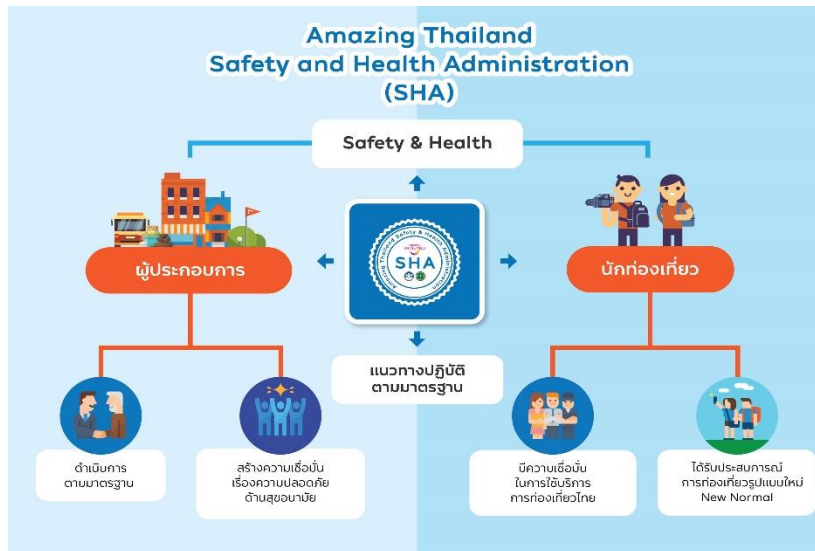
นอกจากนี้จากการศึกษาของ ญัตฐพงษ์ ฉายแสงประทีป (2561) อธิบายเกี่ยวกับการให้บริการว่า โรงแรมต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการทั้ง 5 ประการ ได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือ คือความสามารถของการบริการที่จะปฏิบัติงานได้ตรงเวลาและครบถ้วนและเป็นไปตามต้องการ (2) ความมั่นใจของลูกค้า คือ การที่ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณค่ากับเงินที่ใช้ไป และรู้สึกมั่นใจที่จะใช้บริการที่

ให้บริการอย่างถูกต้อง (3) ความเป็นรูปธรรม ซึ่งพบว่างานบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนจับต้องไม่ได้ (Intangibles) จึงต้องสร้างความมีตัวตนและต้องตอบสนองในทันที (4) การเอาใจใส่ คือ ใส่ใจความรู้สึกของลูกค้า บริการโดยคำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ เช่นการบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One stop service) เพื่อช่วยประหยัดเวลา และ (5) การตอบสนองต่อลูกค้า คือ ความพร้อมของหน่วยงานบริการ และผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีที่ ต้องการโดยไม่ปล่อยให้ต้องรอนาน

เมื่อธุรกิจด้านบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่างได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้แต่ละธุรกิจรวมถึงธุรกิจโรงแรมตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนเข้ามาร่วมมือกันในการหาแนวทางที่จะรับมือกับสถานการณ์วิกฤติครั้งนี้ SHA หรือ Amazing Thailand Safety & Health Administration มีชื่อเต็มในภาษาไทยว่า โครงการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ซึ่งเป็นโครงการความร่วมมือของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ร่วมกับหน่วยงานอื่น อาทิ กรมควบคุมโรค กรมอนามัย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น ได้นำมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของสถานประกอบการมาใช้เพื่อสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวว่าทุกคนจะได้รับประสบการณ์ที่ดี มีความสุข และความปลอดภัยด้านสุขอนามัยจากสินค้าและบริการของประเทศไทย ซึ่งกิจการที่ได้กำหนดมาตรฐาน SHA มี 10 หมวด ได้แก่ 1. ภัตตาคาร/ร้านอาหาร 2. โรงแรม/ที่พัก และสถานที่จัดประชุม 3. นันทนาการและสถานที่ท่องเที่ยว 4. ยานพาหนะ 5. บริษัทนำเที่ยว 6. สุขภาพและความงาม 7. ห้างสรรพสินค้าและศูนย์การค้า 8. กีฬาเพื่อการท่องเที่ยว 9. โรงละคร โรงมหรสพและการจัดกิจกรรม และ 10. ร้านค้าของที่ระลึกและร้านค้าอื่นๆ อย่างไรก็ตามแม้ว่า ททท. จะเป็นผู้ควบคุมการออกตราและเพิกถอนตราสัญลักษณ์ในกรณีผู้ประกอบการไม่สามารถรักษามาตรฐานให้เป็นไปตามมาตรฐาน SHA ได้ แต่สิ่งที่ได้ผ่านระบบออนไลน์ที่ ททท. จัดทำขึ้นนั้นเป็นแนวปฏิบัติที่สถานประกอบการสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไปได้ (พลอยจันทร์ สุขคง, 2563)

สำหรับธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องรองรับผู้คนเป็นจำนวนมาก เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จึงได้มีการนำมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุข มาผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งมาตรฐานเบื้องต้นจะประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก (Centre Point, 2563) คือ

1. สุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร อาทิ การเว้นระยะห่างระหว่างที่นั่งและทางเดินอย่างน้อย 1 เมตร การทำความสะอาดสิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่ในพื้นที่ส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอ การทำความสะอาดลิฟต์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรค เป็นต้น
2. การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค อาทิ การติดตั้งพรมฆ่าเชื้อโรคบริเวณทางเข้าอาคาร, การติดตั้งจุดบริการแอลกอฮอล์เจลสำหรับล้างมือ เป็นต้น
3. การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมาตรการในแต่ละประเภทกิจการจะมีรายละเอียดระบุไว้อย่างชัดเจน อาทิ การตรวจวัดอุณหภูมิพนักงานก่อนเข้าทำงาน, การให้พนักงานสวมหน้ากากอนามัยตลอดช่วงเวลาที่ให้บริการ เป็นต้น



ภาพที่ 2.1: โครงการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย
ที่มา: ด้านสินค้าและธุรกิจท่องเที่ยว ททท., 2563

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ด้านสินค้าและธุรกิจท่องเที่ยว ททท., 2563) ได้กำหนดข้อปฏิบัติมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขในมาตรฐานการให้บริการ ประเภทกิจการโรงแรมและที่พักสถานที่จัดประชุม 4 ด้าน ดังนี้

1. สำหรับผู้ประกอบการ ในส่วนพื้นที่สาธารณะ โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้
 - 1.1 จัดให้มีทางเข้า-ออกทางเดียวสำหรับผู้รับบริการ ในกรณีที่มีทางเข้า-ออกหลายทางต้องมีจุดคัดกรองทุกเส้นทาง
 - 1.2 จัดให้มีการตรวจวัดอุณหภูมิของพนักงานและผู้รับบริการทุกครั้ง และทำสัญลักษณ์ให้กับผู้ที่ผ่านการคัดกรอง กรณีที่มีอุณหภูมิสูงเกิน 37.5 องศาเซลเซียส ห้ามปฏิบัติงานหรือใช้บริการและแนะนำให้พบแพทย์
 - 1.3 ลงทะเบียนประวัติพนักงานและผู้รับบริการ รวมทั้งประวัติการเดินทาง
 - 1.4 อนุญาตให้เฉพาะผู้รับบริการที่สวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัย เข้าใช้บริการ
 - 1.5 จัดให้มีที่ล้างมือด้วยน้ำและสบู่ หรือเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือไว้บริการอย่างเพียงพอ
 - 1.6 จัดพื้นที่รอคิว และต้องมีระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างน้อย 1 เมตร
 - 1.7 จัดวางแผ่นรองพื้นผสมน้ำยาฆ่าเชื้อบริเวณทางขึ้น หรือทางเข้าอาคาร
 - 1.8 จัดพื้นที่สำหรับการต้อนรับให้เหมาะสม และเว้นระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างน้อย 1 เมตร
 - 1.9 ทำความสะอาดสถานที่อย่างสม่ำเสมอ และผิวสัมผัสร่วมอย่างน้อยทุก 2 ชั่วโมง เช่น ลูกบิด มือจับประตู ราวบันได ลิฟต์
 - 1.10 มีการกำจัดขยะ ของเสีย ภาชนะชား และหน้ากากอนามัย ที่ใช้แล้วอย่างเหมาะสม

1.11 จัดให้มีการระบายอากาศที่ดีมีการไหลเวียนของอากาศภายในอาคารที่ได้มาตรฐาน หรือมีการฟอกอากาศที่มีประสิทธิภาพ สามารถกรองฝุ่น PM2.5 เพื่อไม่ให้เป็นแหล่งสะสมเชื้อแบคทีเรียและไวรัสได้

1.12 จำกัดจำนวนผู้รับบริการในสัดส่วนที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงการป้องกันการแพร่เชื้อเป็นหลัก

1.13 ควรมีเส้นทาง หรือแนวบอกเส้นทางอย่างชัดเจนในการเข้าใช้บริการ เช่น การตีเส้น หรือจุดสีเพื่อแสดงระยะยืนเว้นห่าง เช่น เคาน์เตอร์เซ็คอิน ลิฟต์ เป็นต้น

1.14 พัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆในโรงแรม เพื่อช่วยลดการสัมผัส เช่น การสร้าง QR Code แทนการใช้ Key Card

1.15 สื่อสารให้ความรู้ข้อแนะนำในช่องทางต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายเชื้อไวรัส COVID-19 เช่น จัดให้มีป้ายแสดงคำแนะนำปฏิบัติของผู้ใช้บริการ

2. สำหรับผู้ประกอบการ ในส่วนห้องพัก โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ทำความสะอาดห้องพักอย่างสม่ำเสมอและทำความสะอาดผิวสัมผัสร่วมอย่างน้อยทุก 2 ชั่วโมง เช่น ที่จับประตูห้องน้ำ เป็นต้น

2.2 มีการกำจัดขยะ ของเสีย กระดาษชำระ และหน้ากากอนามัยที่ใช้แล้วอย่างเหมาะสม

2.3 มีฝาคออบอาหารทุกครั้งขณะเสิร์ฟในการให้บริการ Room Service ตามมาตรฐานร้านอาหาร

2.4 ใช้ผ้าทำความสะอาดที่ผ่านการฆ่าเชื้อ ร่วมกับน้ำยาฆ่าเชื้อเพื่อทำความสะอาดห้องพักให้มีความปลอดภัย

2.5 ล้างอุปกรณ์ทำความสะอาดและผ้าทำความสะอาดทั้งหมดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ เพิ่มระดับความเข้มข้น (ppm) ของน้ำยาทำความสะอาดโดยอ้างอิงจากคู่มือและคำแนะนำของผู้ผลิตน้ำยาทำความสะอาดให้สามารถกำจัดเชื้อไวรัสได้

2.6 มีการทำความสะอาดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรค ตามทางเดินห้องพักอย่างสม่ำเสมอ

2.7 ปรับตำแหน่งเครื่องปรับอากาศห้องพักทุกห้องให้เหมาะสมเพื่อการไหลเวียนของอากาศ

3. สำหรับผู้ประกอบการ ในส่วนห้องประชุม โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

3.1 จัดให้มีทางเข้า-ออกทางเดียวสำหรับผู้รับบริการ ในกรณีที่มีทางเข้า-ออกหลายทาง ต้องมีจุดคัดกรองทุกจุด

3.2 จัดให้มีการตรวจวัดอุณหภูมิของพนักงานและผู้รับบริการทุกครั้ง และทำสัญลักษณ์ให้กับผู้ที่ผ่านการคัดกรอง ถ้ามีอุณหภูมิเกิน 37.5 องศาเซลเซียส ห้ามปฏิบัติงานหรือใช้บริการและแนะนำให้ไปพบแพทย์

3.3 ลงทะเบียนประวัติพนักงานและผู้รับบริการ รวมทั้งประวัติการเดินทาง

3.4 จัดพื้นที่รอคิว และต้องมีระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างน้อย 1 เมตร

3.5 อนุญาตให้เฉพาะผู้รับบริการที่สวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัย เข้าใช้บริการเท่านั้น

- 3.6 ทำความสะอาดห้องประชุมและพื้นผิวสัมผัสร่วมอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยทุก 2 ชั่วโมง เช่น ที่จับประตู ห้องน้ำ เป็นต้น
- 3.7 จัดให้มีที่ล้างมือด้วยน้ำและสบู่ หรือเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือไว้บริการอย่างเพียงพอ
- 3.8 จัดโต๊ะสำหรับการประชุมให้มีระยะห่างระหว่างกันอย่างน้อย 1 เมตร
- 3.9 ทำความสะอาดอุปกรณ์ร่วม เช่น ไมโครโฟน เป็นต้น
4. สำหรับผู้ประกอบการ ในส่วนห้องอาหาร โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้
- 4.1 จัดให้มีทางเข้า-ออกทางเดียวสำหรับผู้รับบริการ ในกรณีที่มีทางเข้า-ออกหลายทาง ต้องมีจุดคัดกรองทุกจุด
- 4.2 จัดให้มีการตรวจวัดอุณหภูมิของพนักงานและผู้รับบริการทุกครั้ง และทำสัญลักษณ์ให้กับผู้ผ่านการคัดกรอง ถ้ามีอุณหภูมิเกิน 37.5 องศาเซลเซียส ห้ามปฏิบัติงานหรือใช้บริการและแนะนำให้ไปพบแพทย์
- 4.3 ลงทะเบียนประวัติพนักงานและผู้รับบริการ รวมทั้งประวัติการเดินทาง
- 4.4 จัดให้มีที่ล้างมือด้วยน้ำและสบู่ หรือเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือไว้บริการอย่างเพียงพอ
- 4.5 จัดพื้นที่รอคิว และต้องมีระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างน้อย 1 เมตร
- 4.6 ทำความสะอาดห้องอาหารและพื้นผิวสัมผัสร่วมอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยทุก 2 ชั่วโมง เช่น ที่จับประตู ห้องน้ำ เป็นต้น
- 4.7 จัดให้มีพื้นที่การใช้บริการห่างกันอย่างน้อย 1 เมตร รวมถึงพื้นที่รอคิว
- 4.8 มีการกำจัดขยะ ของเสีย กระจายชำระ และหน้ากากอนามัยที่ใช้แล้วอย่างเหมาะสม
- 4.9 ทำความสะอาดสิ่งของเครื่องใช้ เช่น โต๊ะอาหาร อุปกรณ์ที่ใช้ในการปรุงประกอบอาหาร อุปกรณ์ที่ใช้ในการรับประทานอาหาร รวมถึงอุปกรณ์ทำความสะอาดอื่น ๆ ด้วยน้ำยาทำความสะอาด อย่างน้อยวันละ 3 ครั้ง
- 4.10 มีฝาครอบอาหารทุกครั้งขณะเสิร์ฟ
- 4.11 ทำความสะอาดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโดยเฉพาะจุดสัมผัสร่วมอย่างน้อยทุก 2 ชั่วโมง เช่น ที่จับประตู ห้องน้ำ เป็นต้น
- 4.12 จัดให้มีการระบายอากาศที่ดีมีการไหลเวียนของอากาศภายในอาคารที่ได้มาตรฐาน หรือมีการฟอกอากาศที่มีประสิทธิภาพ สามารถกรองฝุ่น PM2.5 เพื่อไม่ให้เป็นแหล่งสะสมเชื้อแบคทีเรียและไวรัสได้
- 4.13 ควรมีบริการชำระเงินที่ปลอดภัยเพื่อลดปริมาณการพูดคุย สัมผัสระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
- 4.14 สื่อสารให้ความรู้ข้อแนะนำในช่องทางต่างๆ ในการลดความเสี่ยงและป้องกันโรคติดต่อ COVID-19 เช่น จัดให้มีป้ายแสดงค่าเตือนแนวปฏิบัติสำหรับผู้ใช้บริการ
5. สำหรับผู้ให้บริการ มีแนวปฏิบัติ ดังนี้

5.1 พนักงานต้องดูแลรักษาความสะอาดของร่างกาย สวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยพร้อม Face Shield ในขณะที่ปฏิบัติงาน

5.2 ล้างมือด้วยน้ำและสบู่ หรือเจลแอลกอฮอล์อย่างสม่ำเสมอ

5.3 หากมีอาการไข้ ไอ จาม มีน้ำมูก หรือเหนื่อยหอบ ให้หยุดปฏิบัติงานและไปพบแพทย์

5.4 สังเกตอาการทางสุขภาพของผู้รับบริการ หากพบอาการผิดปกติต้องแจ้งผู้บริหารรับทราบทันที

5.5 เว้นระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างน้อย 1 เมตร

5.6 พนักงานผู้ทำหน้าที่จัดการขยะจะต้องล้างมือทันทีหลังเสร็จงาน กระจายชำระ และหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยที่ใช้แล้วต้องมีการจัดการที่เหมาะสมก่อนทิ้งลงขยะ

5.7 หลีกเลี่ยงรับเงินโดยการสัมผัสมือโดยตรง อาจสวมถุงมือ หรือมีถาดสำหรับรับเงิน และควรทำความสะอาดที่รับเงินอย่างสม่ำเสมอ

ขณะเดียวกันส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (2564) ได้เสนอแนวทางการให้บริการสำหรับธุรกิจโรงแรมและผู้ให้บริการในรูปแบบวิถีใหม่ของการให้บริการโรงแรม (New Normal Hotel) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ

1. การเตรียมความพร้อมในการให้บริการ (Preparation) ประกอบด้วย โรงแรมได้รับมาตรฐาน SHA, บุคลากรได้รับวัคซีนครบโดส, บุคลากรได้รับการฝึกอบรมเรื่องมาตรฐาน SHA, แต่งตั้งผู้รับผิดชอบ (SHA Manager) เพื่อดูแลเรื่อง SHA โดยเฉพาะ, ผู้ให้บริการได้รับการตรวจโควิด-19 ทุก 7 วัน และผู้ให้บริการได้รับการตรวจอุณหภูมิทุก 4 ชั่วโมง

2. ก่อนการเดินทาง (Pre-arrival) เป็นแนวทางสำหรับผู้ให้บริการก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ได้แก่ ผู้ใช้บริการค้นหาข้อมูลโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA, ผู้ใช้บริการตรวจสอบราคาและคุณภาพโรงแรมจากการรีวิวและคะแนนความพึงพอใจ เป็นต้น, ผู้ใช้บริการทำการจองล่วงหน้าเพื่อให้สถานประกอบการสามารถควบคุมจำนวนผู้เข้าพักให้เหมาะสม, ผู้ใช้บริการควรทำการชำระเงินค่าบริการผ่านระบบออนไลน์เพื่อลดการสัมผัส, ผู้ใช้บริการลงทะเบียนการเข้าพักโดยการส่งหลักฐานการได้รับวัคซีนและผลตรวจ โควิด-19 หรือข้อมูลการประกันภัย ข้อมูลสุขภาพ และการจองห้องพัก

3. การให้บริการเมื่อลูกค้าเดินทางมาถึง (Arrival) แนวทางในการให้บริการประกอบด้วย เมื่อผู้ให้บริการเดินทางเข้าพื้นที่โดยการลงทะเบียน (Check-in) ผ่านระบบ QR Code, ผู้ให้บริการได้รับการตรวจโควิดตามกฎเกณฑ์, ผู้ใช้บริการควรเดินทางโดยยานพาหนะที่ได้มาตรฐาน SHA, เมื่อเดินทางถึงโรงแรมเจ้าหน้าที่โรงแรมตรวจสอบข้อมูลการเข้าพักและลงทะเบียนผู้เข้าพัก, เจ้าหน้าที่โรงแรมอธิบายกระบวนการให้บริการ ตามมาตรฐานความปลอดภัยให้ลูกค้ารับทราบ, ลูกค้าติดตั้ง Application ติดตามตัวและ Activate เพื่อความปลอดภัย

4. ระหว่างการเข้าพัก (During Stay) แนวปฏิบัติประกอบด้วย ผู้ใช้บริการควรได้รับการตรวจโควิด-19 ตามระยะเวลาการเข้าพักทุก 7 วัน, ลูกค้าเปิด Application ติดตามตัวตลอดเวลาที่เข้าพัก, ผู้ให้บริการเดินทางท่องเที่ยวได้ทั่วพื้นที่ โดยปฏิบัติตามมาตรการ, เจ้าหน้าที่โรงแรมมีการสอบถามถึง ความพึงพอใจในการให้บริการและสุขภาพของลูกค้า, กรณีที่นักท่องเที่ยวมีอาการป่วย

หรือ พบความเสี่ยง สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่โรงแรมเพื่อปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย, ผู้ใช้บริการสามารถจองโปรแกรมท่องเที่ยว ซื้อสินค้าและบริการเพิ่มเติมผ่านระบบออนไลน์

5. หลักการเข้าพัก เมื่อผู้ใช้บริการออกจากโรงแรมมีแนวปฏิบัติ ประกอบด้วย การแจ้งออก (Check out) ผ่านระบบ, ผู้ใช้บริการทำการแนะนำข้อเสนอและให้คะแนนความพึงพอใจโรงแรม, หลังจากการออกจากโรงแรมหากพบความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในพื้นที่โรงแรม ลูกค้าจะได้รับการแจ้งเตือนผ่านระบบ

โดยสรุปพบว่าสถานการณ์วิกฤติที่ผ่านธุรกิจโรงแรมต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก จึงเกิดความร่วมมือทั้งภาครัฐและหน่วยงานเอกชนในการกำหนดรูปแบบมาตรฐาน (SHA) ให้เป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกันเพื่อสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยให้เกิดขึ้นทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน ตลอดจนพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมให้สอดคล้องกับมาตรฐาน หรือวิธีการให้บริการแบบใหม่ (New Normal Service for Hotel)

2.3 แนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมในสถานการณ์โควิด-19

การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการผลักดันให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ การได้มาซึ่งบุคลากรที่มีศักยภาพ ความมุ่งมั่นต่อการทำงาน ตลอดจนการให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงแรมให้เติบโตอย่างยั่งยืน (Mondal, 2022) การจัดการทรัพยากรมนุษย์จะเป็นการดำเนินงานที่ใช้หลักการจัดการในการนำความรู้ ความสามารถ แรงงาน และความมุ่งมั่นของพนักงาน มาทำให้เกิดประโยชน์เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ (Armstrong, 2014) อย่างไรก็ตามภายใต้สถานการณ์โควิด-19 จะส่งผลไปสู่การเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดย Wimolmas (2020, ออนไลน์) ได้อธิบายว่าสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ทำให้เกิดการผันผวน ความไม่แน่นอน ความซับซ้อนและความกำกวม จึงเป็นเหตุเร่งทำให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์เกิดการเปลี่ยนแปลงในวิถีใหม่ (New Normal) ที่รวดเร็วขึ้น ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ด้านการจ้างงาน ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมทั้งจำนวนพนักงาน การใช้วิธีการขั้นตอนการสรรหา ตลอดจนรูปแบบการวิเคราะห์งานใหม่ การจ้างงานพนักงานในทักษะใหม่
- 2) การฝึกอบรมและพัฒนา ที่เน้นทักษะที่สอดคล้องกับทักษะที่จำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การ
- 3) การปรับกระบวนการหรือคู่มือการทำงาน ให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานในวิถีใหม่
- 4) การประเมินผลการปฏิบัติงาน เน้นผลลัพธ์ที่สามารถวัดได้ที่ตอบสนองต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและองค์การ
- 5) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เน้นการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายชั่วโมงตามผลงานมากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามความจำเป็น

ทั้งนี้ในการที่องค์การเปลี่ยนมุมมองและรูปแบบการทำงาน จึงต้องมุ่งไปที่การสื่อสารในสิ่งที่พนักงานทำนั้นเชื่อมโยงกับธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร รวมถึงการทบทวนนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในเรื่องของจำนวนคน การให้ผลตอบแทน ค่าชดเชย และการบริหารผลการ

ปฏิบัติงาน องค์กรจะต้องมีการจัดสรรทรัพยากรและอธิบายแผนการจ่ายผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งระยะสั้น ควบคู่ไปกับการจัดการความคาดหวังของพนักงานด้วยกระบวนการเยียวยาพนักงานและการดำเนินการไปสู่ความยั่งยืน องค์กรจะต้องเผชิญกับความท้าทายด้านแรงงานที่ต้องรับมืออย่างเร่งด่วน และความไม่แน่นอนที่ทำให้องค์กรจำเป็นต้องจัดลำดับความสำคัญของกลยุทธ์ ที่จะสามารถนำมาใช้ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร มุ่งสู่เป้าหมาย ศักยภาพขององค์กรในอนาคต (วารสาร แซ่ปิง, 2565)

World Economic Forum (WEF) ได้เปิดเผยถึงเทรนด์โลกที่น่าจับตามองที่จะส่งผลกระทบต่อตลาดงานในอนาคต ได้แก่ เทคโนโลยี อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงปัญญาประดิษฐ์ (AI) การใช้ Big data และ Cloud ที่จะเข้ามามีบทบาทสำคัญในปี 2018 – 2022 โดยคาดว่าภายในปี 2022 สัดส่วนการทำงานร่วมกันของมนุษย์และเครื่องจักรหรือระบบอัลกอริทึม จะอยู่ที่มนุษย์ 58% เครื่องจักร 42% จากแนวโน้มดังกล่าว (Adecco, 2561) การทำงานจึงต้องการคนทำงานที่มีทักษะชุดใหม่โดยเฉพาะทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสร้างนวัตกรรมและประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ในวิกฤตโควิด-19 ทำให้ธุรกิจต้องเร่งปรับตัวเพื่อความอยู่รอด โดยเฉพาะคุณลักษณะและทักษะที่สำคัญของพนักงานที่องค์กรต้องการ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างไปจากเดิม ซึ่ง Adecco (2563, ออนไลน์) ได้เสนอทักษะที่องค์กรต้องการในวิถีใหม่ที่พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย

1. ทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skill) เนื่องจากธุรกิจต้องปรับตัวสู่ดิจิทัลมากขึ้น ทักษะที่องค์กรต้องการจากพนักงานก็คือทักษะทางด้านดิจิทัล
2. ความสามารถในการยืดหยุ่นและการปรับตัว (Resilience and Adaptability) ในขณะที่ธุรกิจกำลังเจอกับความท้าทายใหม่ ๆ ดังนั้นพนักงานต้องพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ปรับตัวสู่ความปกติใหม่ และมองหาโอกาสที่ซ่อนอยู่เพื่อพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสให้ได้
3. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) เมื่อธุรกิจเผชิญกับรูปแบบการทำงานใหม่ เผชิญปัญหาใหม่ ๆ ดังนั้นวิธีการทำงานหรือวิธีการแก้ปัญหาแบบเดิม ๆ อาจใช้ไม่ได้อีกต่อไป ความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นทักษะจำเป็นสำหรับพนักงานในการหาแนวทางการแก้ปัญหาวิธีแก้ปัญหาใหม่ๆ และสามารถประยุกต์นำข้อมูลหรือความรู้ที่มีอยู่มาคิดต่อยอดให้เกิดประโยชน์กับองค์กร
4. ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional intelligence) วิกฤตโควิด-19 สร้างความกังวลใจและความเครียดให้กับหลายคน รวมทั้งพนักงานในองค์กร ดังนั้นสิ่งหนึ่งที่องค์กรต้องการคือพนักงานที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ สามารถบริหารจัดการอารมณ์ตนเองได้ ใช้ความฉลาดทางอารมณ์ในการทำความเข้าใจผู้อื่น การมีทักษะนี้จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นอีกทักษะหนึ่งที่สำคัญมากในการทำงานในภาวะวิกฤต
5. การเรียนรู้และคิดวิเคราะห์ตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ (Learning Agility and Complex Problem Solving) การเผชิญกับสิ่งใหม่ภายใต้ทรัพยากรและความรู้ที่มีอยู่จำกัด จึงเป็นทักษะที่พนักงานในยุคนี้ต้องมีเพื่อใช้ในการรับมือกับปัญหาที่มีความใหม่และซับซ้อนยิ่งขึ้นในปัจจุบัน

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ (Personality) มีรากคำศัพท์มาจากภาษาละตินในคำว่า Persona ซึ่งมีความหมายว่าหน้ากากที่ตัวละครใส่เวลาแสดงละคร แล้วตัวละครแต่ละตัวจะแสดงบทบาทให้เหมาะสมสอดคล้องกับหน้ากากที่ตัวเองสวมใส่ (Engler, 2008) ดังนั้นบุคลิกภาพจึงเป็นการกล่าวถึงด้านความตั้งใจ ความประทับใจทางสังคมที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ที่ตีระหว่างบุคคล ในขณะที่มุมมองด้านการทำงานคุณลักษณะทางบุคลิกภาพจะมีผลต่อความพึงพอใจในงานและการประสบความสำเร็จในการทำงาน เช่น ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มีท่าทีที่อบอุ่น และประนีประนอม ส่วนนักบัญชีควรมีลักษณะละเอียดรอบคอบและทำงานตามขั้นตอน เป็นต้น (Schultz & Schultz, 1998, p.117 อ้างถึงใน จิตรวี มุสิกสุต, 2556)

2.4.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

มีนักวิชาการเสนอได้อธิบายความหมายของบุคลิกภาพหลายท่าน ดังนี้

อลพอร์ต (Allport, 1976 อ้างอิงถึงใน สุนีย์ ศรีสง่าตระกูลเลิศ, 2546, น. 6) ให้ความหมาย บุคลิกภาพคือ ลักษณะส่วนรวมที่เปลี่ยนแปลงได้ในแต่ละบุคคล ซึ่งมีระบบทางกายและจิตกำหนดให้บุคคลมีการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมแตกต่างจากผู้อื่น

แมคแคนเนล (McCannell J.V, 1974, p. 610) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะนิสัยที่บุคคลคิดและแสดงพฤติกรรมออกมาเป็นแบบแผน เพื่อใช้ในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ลักษณะนิสัยที่กล่าวนี้ หมายถึง ค่านิยม แรงจูงใจ เจตคติ อารมณ์ ความสามารถด้านต่าง ๆ มโนภาพแห่งตนรวมทั้งสติปัญญา

นวลละอ อสุภผล (2527, น. 3) ได้สรุปความบุคลิกภาพ มีความหมายครอบคลุม 2 ประการคือ

1. บุคลิกภาพเป็นการแสดงถึงทักษะทางสังคมหรือความคล่องตัว เป็นความสามารถในการตอบสนองกับบุคคลต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน ในความหมายนี้ บุคลิกภาพสามารถฝึกฝนได้
2. พิจารณาบุคลิกภาพในลักษณะของการเป็นสิ่งที่ติดตามมาและแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ เช่น บุคลิกภาพก้าวร้าว ยอมตามผู้อื่น ผู้ที่สังเกตจะเลือกคุณสมบัติหรือปริมาณซึ่งเป็นลักษณะเด่นของผู้ที่ถูกสังเกต และเป็นลักษณะที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความประทับใจ

จากความหมายของบุคลิกภาพเบื้องต้น สามารถสรุปว่า บุคลิกภาพ คือพฤติกรรมทั้งที่แสดงออกแบบเปิดเผยและซ่อนเร้นที่ เช่น ลักษณะการแสดงออก สีหน้า ท่าทาง เป็นต้น ซึ่งมีลักษณะเฉพาะในแต่ละบุคคลเพื่อเกิดการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมจนเป็นนิสัยถาวร ดังนั้นจึงเป็นบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมานั้นเกิดจากปฏิสัมพันธ์ของพฤติกรรมที่มาจากสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น เช่น สังคม วัฒนธรรม ทัศนคติ ร่วมกับลักษณะนิสัยที่มีอยู่จากพันธุกรรม

2.4.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพ

จากแนวคิดบุคลิกภาพ ได้มีนักวิชาการศึกษากันอย่างกว้างขวางทำความเข้าใจเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้นำแนวคิดของคอสตาและแมคเคอร์ ซึ่งคุณลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบเข้ามาศึกษาของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี เพื่อหาความสัมพันธ์กับความสามารถการปรับตัวในอาชีพของการบริการวิถีใหม่ ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 โดยบุคลิกภาพ

ทั้ง 5 องค์ประกอบ ตามทฤษฎีของคอสตาและแมคครี (Costa; & McCrae, 1992 อ้างถึงใน พิช พชรเสฐียร, 2562) สามารถอธิบายได้ดังนี้

1) ด้านหวั่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) หมายถึง เป็นผู้ที่มีความวิตกกังวล (Anxiety) ความรู้สึกเป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง (Angry hostility) ความรู้สึกซึมเศร้า (Depression) การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-consciousness) การมีแรงกระตุ้นในตนเองสูง (Impulsiveness) และมีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability) โดยที่

1.1) มีความวิตกกังวล (Anxiety) หมายถึง บุคคลที่มีความว้าวุ่น หวาดกลัว มีแนวโน้มที่จะวิตกกังวล ตึงเครียด กระสับกระส่าย

1.2) ความรู้สึกเป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง (Angry hostility) เป็นลักษณะที่บ่งชี้แนวโน้มของความโกรธ และภาวะที่เกี่ยวข้อง เช่น หงุดหงิดและความขุ่นเคือง

1.3) ความรู้สึกรู้สึกซึมเศร้า (Depression) เป็นผู้ที่มีความรู้สึกผิด เศร้า สิ้นหวัง และว่าเหว เป็นผู้ที่มีความท้อแท้ง่าย

1.4) การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-consciousness) เป็นลักษณะผู้ที่มีอารมณ์ความรู้สึกเต็มไปด้วยความละอาย รู้สึกไม่สบายใจที่จะมีผู้อื่นอยู่แวดล้อม ไวต่อการแสดงออกที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และมีแนวโน้มที่จะรู้สึกต่ำต้อย รู้สึกอาย หรือรู้สึกกังวลกับการเข้าสังคม

1.5) การมีแรงกระตุ้นในตนเองสูง (Impulsiveness) หมายถึง การไม่สามารถที่จะควบคุมแรงกระตุ้น และความต้องการของตนเอง

1.6) มีอารมณ์ เปราะบาง (Vulnerability) หมายถึง ความอ่อนแอต่อความเครียด ไม่สามารถเผชิญกับความเครียดได้ เป็นผู้ที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น เป็นคนสิ้นหวังตื่นตระหนกเมื่อประสบกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

2) ด้านการแสดงตัว (Extraversion) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความอบอุ่น (Warmth) ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness) การชอบมีกิจกรรม (Activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement Seeking) การมีอารมณ์ด้านบวก (Positive emotions)

2.1) การเป็นผู้ที่มีความอบอุ่น (Warmth) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรักและเป็นมิตรต่อผู้อื่น เป็นผู้ที่มีความรักผู้อื่นอย่างแท้จริง

2.2) ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) หมายถึง ความชอบที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นเป็นหมู่คณะ

2.3) การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness) หมายถึง ผู้ที่กล้าที่จะแสดงความเป็นผู้นำ หรือเป็นผู้ที่มีอิทธิพลในกลุ่ม

2.4) การชอบมีกิจกรรม (Activity) หมายถึง ผู้ที่มีความว่องไว ตื่นตัว มีความต้องการทำกิจกรรมอยู่เสมอ

2.5) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement-seeking) หมายถึง ผู้ที่ชอบสิ่งแวดล้อมที่มีสีสันสดใส

2.6) การมีอารมณ์ด้านบวก (Positive emotions) หมายถึง ผู้ที่มีความสนุกสนาน มีความสุข มีความหวัง และมองโลกในแง่ดี

3) ด้านเปิดรับประสบการณ์ (Openness) หมายถึง การเป็นคนช่างฝัน (Fantasy) ความสุนทรีย์ (Aesthetics) การเปิดเผยความรู้สึก (Feeling) การปฏิบัติ (Actions) การมีความคิด (Idea) การยอมรับค่านิยม (Values)

3.1) การเป็นคนช่างฝัน (Fantasy) หมายถึง ผู้ที่มีชีวิตเต็มไปด้วยจินตนาการและความฝัน เห็นความสำคัญของอนาคต

3.2) ความสุนทรีย์ (Aesthetics) หมายถึง ผู้ที่ห่วงใยกับงานและความงดงามในงานศิลปะ บทกวี

3.3) การเปิดเผยความรู้สึก (Feeling) หมายถึง การเป็นผู้ที่รับรู้ อารมณ์และความรู้สึกภายในตนเอง

3.4) การปฏิบัติ (Actions) หมายถึง ผู้ที่พร้อมจะลองทำกิจกรรมใหม่ๆ ชอบความแปลกใหม่หลากหลายกว่าความเคยชินที่ปฏิบัติอยู่

3.5) การมีความคิด (Idea) หมายถึง การมีความคิดที่จะเปิดรับเหตุการณ์หรือเรื่องราวใหม่ๆ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

3.6) การยอมรับค่านิยม (Values) หมายถึง การมีความพร้อมที่จะตรวจสอบค่านิยมต่างๆ ทั้งค่านิยมทางสังคม การเมือง และศาสนา

4) ด้านอ่อนโยน (Agreeableness) หมายถึง การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ความตรงไปตรงมา (Straight forwardness) ความรู้ สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) การยอมตามผู้อื่น (Compliance) การถ่อมตน (Modesty) และความมีจิตใจอ่อนโยน (Tender mindedness)

4.1) การเป็นผู้ ไว้วางใจผู้อื่น (Trust) หมายถึง การที่เชื่อว่าผู้อื่นมีความซื่อสัตย์และเจตนาดี

4.2) ความตรงไปตรงมา (Straight forwardness) หมายถึง การมีความจริงใจที่จะปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา

4.3) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) หมายถึง ผู้ที่มีความห่วงใยในสวัสดิภาพของผู้อื่น เป็นผู้ที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

4.4) การยอมตามผู้อื่น (Compliance) หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะอ่อนโยนตอบสนองการกระทำของผู้อื่นอย่างสุขุม

4.5) การถ่อมตน (Modesty) หมายถึง ผู้ที่ถ่อมตน ไม่ชมว่าตนเองเหนือผู้อื่น

4.6) ความมีจิตใจอ่อนโยน (Tender mindedness) หมายถึง ผู้ที่ให้ความสำคัญต่อความเป็นมนุษย์ของผู้อื่น มีความห่วงใยต่อความต้องการของผู้อื่น

5) ด้านการมีสติรู้ ฝึกชอบ (Conscientiousness) หมายถึง การมีความสามารถ (Competence) ความเป็นระเบียบ (Order) การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ (Dutifulness) การมีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement striving) การมีวินัยต่อตนเอง (Self-discipline) และความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ (Deliberation)

5.1) การมีความสามารถ (Competence) หมายถึง ผู้ที่สามารถจัดการกับชีวิตตนเองได้มีความเป็นเหตุเป็นผล และมีประสิทธิภาพในตนเอง

5.2) ความเป็นระเบียบ (Order) หมายถึง ผู้ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

5.3) การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ (Dutifulness) หมายถึง ผู้ที่ยึดมั่นในหลักการทางจริยธรรมและปฏิบัติตามคำมั่นที่ให้ไว้

5.4) การมีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Striving) หมายถึงการทำงานหนักเพื่อประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมาย

5.5) การมีวินัยต่อตนเอง (Self-discipline) หมายถึง ความสามารถที่จะเริ่มและปฏิบัติตามให้สำเร็จ แม้ว่าเต็มไปด้วยความเบื่อหน่ายหรืออุปสรรคก็ตาม

5.6) ความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ (Deliberation) หมายถึง การมีความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ มีความระมัดระวังในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพและประสิทธิภาพการทำงาน

2.5.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ

จากแนวคิดการปรับตัวในการทำงานเป็นบทบาทเกี่ยวข้องกับด้านจิตวิทยาองค์การและพฤติกรรมองค์การโดย ดาวิน (Darwin) เป็นผู้เริ่มใช้คำว่า “การปรับตัว” (Adaptation) ใน ค.ศ. 1859 ซึ่งสรุปว่า สิ่งมีชีวิตที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมของโลกที่เต็มไปด้วยภัยอันตรายได้เท่านั้นที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ ต่อมานักจิตวิทยาได้ศึกษาและปรับมาใช้ในการเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ซึ่งจำเป็นต้องศึกษาทั้งในแง่ชีววิทยาและจิตวิทยา กล่าวคือ ในแง่ชีววิทยาได้แก่ การปรับตัวให้เป็นที่ไปตามความต้องการของร่างกาย ส่วนในแง่ของจิตวิทยาหมายถึง การปรับตัวให้เป็นที่ไปตามความต้องการของจิตใจ โดยนิภา นิธยาน (2530) ได้รวบรวมความหมายของการปรับตัวจากนักจิตวิทยาพอสรุปได้ ดังนี้

1. มาล์ม และเจมิสัน (Malm & Jamison) อธิบายว่า การปรับตัว หมายถึง วิธีการที่คนเราปรับตัวให้เป็นที่ไปตามความต้องการของตัวเอง ในสภาพแวดล้อม ซึ่งบางครั้งส่งเสริม บางครั้งขัดขวาง และบางครั้งสร้างความทุกข์ทรมานแก่เรากระบวนการปรับตัวนี้ เกิดขึ้นจากความจริงที่ว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการและเราสามารถใช่วิธีการแบบต่าง ๆ ในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการนั้น ๆ ในสภาพแวดล้อมที่ปกติธรรมดา หรือมีอุปสรรคขัดขวางต่าง ๆ

2. ลาซารัส (Lazarus) กล่าวว่า การปรับตัวประกอบขึ้นด้วยกระบวนการหรือวิธีการทั้งหลายทางจิตซึ่งมนุษย์ใช้ในการเผชิญข้อเรียกร้องหรือแรงผลักดันภายนอกและภายใน

ต่อมา Mark L. Savickas นักจิตวิทยาอาชีพ ชาวอเมริกัน ผู้คิดค้นทฤษฎีการสร้างอาชีพ (Career construction theory) ได้ริเริ่มนำคำว่า “ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ” (Career adaptability) มาใช้อธิบายคุณลักษณะของบุคคลวัยทำงานที่มีคุณลักษณะ หรือความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพในระดับสูงส่งผลให้บุคคลนั้นมีความพึงพอใจในอาชีพ มีภาวะความเครียด ความวิตกกังวลในอาชีพระดับต่ำมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการ ประกอบอาชีพ และความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ได้ส่งผลในทางบวกต่อการมีสุขภาวะที่ดี ความพึงพอใจในชีวิต และการมีคุณภาพชีวิตที่ดี (Santilli et al., 2017)

ปรีญานุช มากวัฒน์สุข และ บัญญัติ ยงยวน (2563) ได้อธิบายว่า ทฤษฎีการสร้างอาชีพ เชื่อว่าความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของบุคคลเกิดขึ้นจากอิทธิพลของบริบทแวดล้อม

มากกว่าที่จะเกิดจากปัจจัยภายในตัวบุคคล โดยบริบทที่บุคคลเติบโตมา ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว โรงเรียน หรือชุมชน ล้วนส่งผลให้ ตัวตน (Self) ด้านอาชีพของบุคคลก่อรูปขึ้น เด็กจะเริ่มเรียนรู้จากการทำตามตัวแบบ การเล่นบทบาทสมมติผ่านกิจกรรมงานบ้าน การเล่นเกมส์ การแข่งขัน งานอดิเรก การอ่านหนังสือ และการเรียน ซึ่งพฤติกรรม หรือกิจกรรมที่กระทำซ้ำๆ นั้น จะก่อรูปเป็นบุคลิกภาพ (Personality) ของบุคคลนั้นครอบครัวคือจุดเริ่มต้นของการปรับตัว และเมื่อ เติบโตขึ้น ประสบการณ์ที่ได้รับจากโรงเรียน และชุมชน จะส่งผลให้ “ตัวตน” ของบุคคลเพิ่มขยาย มากขึ้น อันเนื่องจากบุคคลต้องกำกับตนเองเพื่อจะจัดการ หรือแก้ปัญหาที่ไม่คุ้นเคย ปัญหาที่ ซับซ้อน หรือปัญหาที่คลุมเครือ อันเกิดจากการใช้ชีวิตในสังคม และกำกับพฤติกรรมในการประกอบ อาชีพของตน โดยทฤษฎีการสร้างอาชีพ ให้คำอธิบายเกี่ยวกับพัฒนาการด้านอาชีพในตัวบุคคลใน 3 มิติคือ 1) ผู้กระทำ (Actor) 2) บุคคลในฐานะผู้กำหนดการกระทำ (Agent) และ 3) บุคคลในฐานะผู้ อธิบายการกระทำ (Author) บุคคลในฐานะผู้กระทำจะทำหน้าที่ตั้งแต่วัยเรียนจนกระทั่งเกษียณอายุ ขณะที่บุคคลในฐานะผู้ กำหนดการกระทำจะให้ความสนใจไปที่ความพยายามและการปรับตัวให้ เหมาะสม ส่วนบุคคลในฐานะผู้ อธิบายการกระทำจะให้ความสนใจในสิ่งที่สะท้อนถึงชีวิตของบุคคล ที่ เกิดจากประสบการณ์การทำงาน ซึ่งความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ (Career adaptability) จะอยู่ในฐานะผู้ กำหนดการกระทำ (Agent) ซึ่งบุคคลจะพัฒนาตัวตนตั้งแต่ช่วงวัยรุ่นโดยเริ่มมีการปรับตัวให้เข้ากับ สิ่งแวดล้อมหรือปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาภายในครอบครัว ความต้องการของตนเอง การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมรอบตัว ต้องการทำอะไร ต้องการประกอบอาชีพอะไร และจะพัฒนา ตนเองเพื่อให้ไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทฤษฎีการสร้างอาชีพจึงให้ความสำคัญกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ เนื่องจากบุคคลที่ปรับตัวด้านอาชีพอย่างดี จะสามารถพัฒนาตนเอง และดำเนิน ชีวิตไปอย่างปกติสุข และต่อเนื่อง สามารถสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมได้ และในบางครั้ง ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพจะช่วยให้บุคคลสามารถปรับเปลี่ยนจุดมุ่งหมายของตน ส่งผล ถึงการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การเปลี่ยนอาชีพ เปลี่ยนที่ทำงานเพื่อให้มีความเหมาะสมกับตนเอง มากที่สุด (Savickas, 2013)

ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ (Career adaptability) หมายถึงความพร้อมของ บุคคลในการจัดการกับภาระงานที่สามารถคาดเดาได้ ด้วยการเตรียมการและการเข้าไปมีส่วนร่วมใน บทบาทการทำงานนั้นๆ และการจัดการกับภาระงานที่ไม่สามารถคาดเดาได้ อันเนื่องจากการ เปลี่ยนงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนไป (Savickas, 1997) และในระยะต่อมา Savickas (2005) อธิบายเพิ่มเติมว่า ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ หมายถึงเจตคติ สมรรถนะ และ พฤติกรรมที่บุคคลใช้ในขณะปฏิบัติงาน เพื่อให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ เกิดประสิทธิผล ดังนั้นการปรับตัว คือการนำความต้องการภายในและโอกาส ภายนอกมาผสาน

การปรับตัวและความพร้อม ในทฤษฎีการสร้างอาชีพจะหมายถึงลักษณะส่วนบุคคล ของความยืดหยุ่นหรือความเต็มใจที่จะตอบสนองงานในอาชีพ การเปลี่ยนแปลง และการเผชิญปัญหา ภายใต้การตอบสนองที่เหมาะสม ซึ่งจะเป็นการเข้าถึงในกระบวนการภายในตัวบุคคลและระหว่าง บุคคลที่จะมุ่งบรรลุสู่เป้าหมายภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องกระตุ้นทั้งแรงจูงใจ และความเต็มใจในการปรับตัว อย่างไรก็ตามความพร้อมหรือความเต็มใจในการปรับตัวอย่างเดียวไม่

เพียงพอในการสนับสนุนพฤติกรรมกรรมการปรับตัว แต่แต่ละบุคคลจะต้องนำทรัพยากรที่ควบคุมในตนเอง มาร่วมรับกับการเปลี่ยนแปลงนี้ด้วย ซึ่งทฤษฎีการสร้างอาชีพ เรียกว่าความสามารถในการปรับตัวในอาชีพ

ความสามารถในการปรับตัวในอาชีพ หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคลในการรับมือต่อการพัฒนางานทั้งปัจจุบันและที่คาดการณ์ไว้ ต่อการเปลี่ยนแปลงในอาชีพ และต่อปัญหาจากการทำงาน (Savickas, 1997) เนื่องจากบุคคลเชื่อมโยงกับสังคมและพฤติกรรมทางอาชีพของตนเองความสามารถในการปรับตัวต้องกำหนดรูปแบบตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางสังคม

การตอบสนองการปรับตัว ในทฤษฎีการสร้างอาชีพพบว่าการตอบสนองต่อปรับตัว หรือ 'การทำ' นี้เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลง ทั้งการทำหน้าที่ในการปฐมนิเทศ การสำรวจ การจัดตั้ง การจัดการ และการเลิกจ้างซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จและความพึงพอใจในผลลัพธ์

ผลการปรับตัว กระบวนการปรับตัวถูกกำกับโดยเป้าหมายส่วนบุคคล โดยทั่วไปเป้าหมายจะเกิดจากการผสมผสานของความต้องการภายในบุคคลและโอกาสที่เกิดจากภายนอก เนื่องจากเป้าหมายที่ชัดเจนจะเป็นแนวทางและความต่อเนื่องของพฤติกรรมจึงเป็นการสนับสนุนให้เกิดการปรับตนเองอย่างเข้มข้นในช่วงของการเปลี่ยนแปลง (Heckhausen, Wrosch, & Schulz, 2010).

จากการศึกษาครั้งนี้คณะผู้วิจัยสนใจศึกษาความสามารถการปรับตัวในอาชีพของพนักงานโรงแรมปัจจุบันในจังหวัดจันทบุรีว่า มีปัจจัยใดที่สนับสนุนให้สามารถรับมือภายใต้การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการแบบใหม่ ซึ่งในทฤษฎีการสร้างอาชีพ Savickas (2013) ได้อธิบายถึงความสามารถในการปรับตัวมีองค์ประกอบ 4 มิติ คือ 1) ความเอาใจใส่ด้านอาชีพ (Career concern) 2) การควบคุมตนเองด้านอาชีพ (Career control) 3) ความใฝ่รู้ด้านอาชีพ (Career curiosity) และ 4) ความมั่นใจด้านอาชีพ (Career confidence) และสามารถจัดเป็นโมเดลโครงสร้างได้ 3 ระดับ ในระดับสูงสุดและเป็นระดับเชิงนามธรรมนั่นคือทั้ง 4 มิติของความสามารถการปรับตัวในอาชีพจะเกี่ยวข้องกับทรัพยากรและกลยุทธ์ในการปรับตัวที่แต่ละบุคคลใช้ในการจัดการงานที่สำคัญหรืองานที่วิกฤต การเปลี่ยนแปลง และปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่บุคคลสร้างอาชีพ ในขณะที่ระดับกลาง เป็นการกำหนดพฤติกรรมกรรมการปรับตัวที่เป็นรูปธรรมที่ใช้ในการควบคุมงานการพัฒนาเจรจาเปลี่ยนอาชีพ และแก้ไขความผิดพลาดจากการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) ความเอาใจใส่ด้านอาชีพ (Career concern) เป็นการมุ่งสู่นาคตนั้น คือ ความรู้สึกถึงการเตรียมพร้อมสำหรับอนาคต เจตคติของการวางแผนและการมองโลกในแง่ดีเป็นส่งเสริมการเตรียมพร้อม ตลอดจนการจัดการเป็นปัจเจกบุคคลไปตระหนักถึงงานสายอาชีพและการเปลี่ยนแปลงอาชีพที่ต้องเผชิญรวมทั้งทางเลือกที่ต้องตัดสินใจในอนาคต การสร้างอาชีพได้รับการส่งเสริมโดยตระหนักในตอนแรกว่าสถานการณ์ทางอาชีพในปัจจุบันมีวิวัฒนาการมาจากประสบการณ์ในอดีต จากนั้นจึงเชื่อมโยงประสบการณ์เหล่านี้ผ่านสถานการณ์ปัจจุบันไปสู่อนาคตที่ต้องการความรู้สึกต่อเรื่องนี้ทำให้แต่ละคนสามารถจินตนาการได้ว่าความพยายามในวันนี้จะสร้างความสำเร็จในวันพรุ่งนี้ได้อย่างไรซึ่งโน้มน้าวให้บุคคลมีส่วนร่วมในกิจกรรมและประสบการณ์ที่ส่งเสริมความสามารถในการวางแผนและเตรียมพร้อมสำหรับอนาคต

2) การควบคุมตนเองด้านอาชีพ (Career control) เป็นมิติที่สำคัญอันดับสองของความสามารถการปรับตัวในอาชีพ การควบคุมเกี่ยวข้องกับการมีวินัยในตนเองภายในบุคคลและกระบวนการของการมีสติ รอบคอบ จัดระเบียบ และตัดสินใจอย่างแน่วแน่ในการปฏิบัติงานพัฒนาสายอาชีพและการเปลี่ยนแปลงในอาชีพ การควบคุมทำให้ปัจเจกบุคคลมีส่วนร่วมในงานพัฒนาสายอาชีพและเจรจาช่วงเปลี่ยนผ่านอาชีพแทนที่จะหลีกเลี่ยง ขณะเดียวกันเจตคติและความเชื่อที่มีสติสัมปชัญญะในความรับผิดชอบส่วนบุคคลโน้มน้าวให้ปัจเจกบุคคลมุ่งไปในการประกอบอาชีพ

3) ความใฝ่รู้ด้านอาชีพ (Career curiosity) จากมิติในการควบคุมตนเองทำให้เกิดความคิดริเริ่มในการเรียนรู้เกี่ยวกับประเภทของงานที่อาจต้องการทำและโอกาสทางอาชีพที่จะทำ บทบาทพื้นฐานของความใฝ่รู้ในการสร้างอาชีพจะสะท้อนความโดดเด่นของการพัฒนาสายอาชีพภายใต้การสำรวจและพฤติกรรมแสวงหาข้อมูล ความใฝ่รู้จะสร้างแหล่งความรู้เพื่อตัดสินใจเลือกให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ความเชื่อในคุณค่าของการเปิดรับประสบการณ์ใหม่ๆ จะกระตุ้นให้บุคคลได้ทดลองสิ่งใหม่ๆและบทบาทต่างๆ ที่เป็นไปได้ ขณะที่ทัศนคติ นิสัยในการสำรวจ และการเปิดเผยนำไปสู่ประสบการณ์ที่เพิ่มพูนความสามารถทั้งในด้านความรู้ในตนเองและข้อมูลด้านอาชีพ

4) ความมั่นใจด้านอาชีพ (Career confidence) บุคคลต้องการความมั่นใจในการดำเนินการตามความสนใจของตน ความมั่นใจในตนเอง หมายถึง การคาดหวังความสำเร็จในการเผชิญกับความท้าทายและการเอาชนะอุปสรรค(Rosenberg, 1989) ในทฤษฎีการสร้างอาชีพความมั่นใจจะมาจากการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานตามในอาชีพ ตลอดจนการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างเหมาะสม บทบาทพื้นฐานของความมั่นใจในการสร้างอาชีพสะท้อนอยู่ในรูปความภูมิใจในตนเอง การรับรู้ในความสามารถของตนเอง และการสนใจพัฒนาตนเองในสายอาชีพ การมีประสบการณ์จะช่วงส่งเสริมให้เกิดความมั่นใจในการลองทำสิ่งใหม่ๆมากขึ้นในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้มีประสบการณ์ความผิดพลาดจากกิจกรรมบางอย่างจะทำให้ขาดความมั่นใจในการเข้าร่วมกิจกรรมนั้นๆ แม้กิจกรรมนั้นจะเป็นส่วนเกี่ยวข้องในอาชีพก็ตาม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตารางที่ 2.1 ความสามารถในการปรับตัวในอาชีพ

มิติของ ความสามารถใน การปรับตัว	เจตคติและความ เชื่อ	สมรรถนะ	พฤติกรรมการเผชิญ ปัญหา	ปัญหาใน อาชีพ
ความเอาใจใส่	แผนการ	การวางแผน	การรับรู้ เกี่ยวข้อง การเตรียมความ พร้อม	การเพิกเฉย
การควบคุมตนเอง	เด็ดขาด	การตัดสินใจ	กล้าแสดงออก มีวินัย เต็มใจ	ความลังเล ไม่แน่ใจ
ความใฝ่รู้	อยากรู้อยากเห็น	การสำรวจ	การทดลอง การรับความเสี่ยง การค้นคว้าสอบถาม	ความเพ้อฝัน
ความมั่นใจ	มีประสิทธิภาพ	การแก้ปัญหา	เด็ดเดี่ยว มุ่งมั่น อุตสาหะ	การยับยั้ง ชะงักงัน

ที่มา ปรับปรุงจาก (Savickas, 2013, In S. D. Brown, & R. W. Lent (Eds.))

2.5.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ได้นำเสนอนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ไว้หลายท่าน ดังนี้

Schermerhon (1966, p. 785) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึงพฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติ เพื่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ตัวแปร ดังต่อไปนี้ ตัวแปรด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคล หนึ่ง ตัวแปรด้านนี้จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลและ จะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ตัวแปรเหล่านี้ได้แก่ความถนัด ลักษณะทางบุคลิกภาพ ลักษณะทาง กายภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ความเชื่อ และ ค่านิยม เป็นต้น

อนันท์ งามสะอาด (2551) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงกระบวนการดำเนินงาน ที่มีลักษณะดังนี้ 1) ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time) 2) เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed) 3) คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือ วัตถุดิบ มีการคัดสรรอย่างดี มีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต (Process) ที่ดี และมี ผลผลิต (Output) ที่ดี

ดังนั้นการมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงานซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาจหมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถ และความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป จะกล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือ เมื่อมีผลการปฏิบัติงานดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ไว้หลายท่าน (มารวย วิชาญยุทธนากุล, 2560, หน้า 17) ดังนี้

Mager & Besch (1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้ เสร็จสิ้นลุล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง
2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดจนแนวทางแก้ไข
3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไร หรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับ หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา
4. ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือ หรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้
5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการเชิงการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

การที่จะเกิดประสิทธิผลการทำงานนั้นต้องประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ได้แก่ ผู้ที่ทำงาน และ โครงสร้างการทำงาน สำหรับผู้ที่ทำงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้นผู้ที่ทำงานที่มีประสิทธิผลควรมีลักษณะดังนี้ (สมพิศ สุขแสน, 2556)

1. ความฉับไว หมายถึง การจัดการกับเวลาได้อย่างดีที่สุดใน รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า ทำงานแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมคาดหวังเรื่องความรวดเร็วของพนักงานบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) นั่นคือผู้ทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่ประมาทเลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3. ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพมักศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร จากผู้อื่น หรือจากสื่อต่าง ๆ เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4. ประสบการณ์ หมายถึง ความรอบรู้หรือรู้รอบด้านจากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติ บ่อย ๆ มิใช่มีความรู้เพียงแคในด้านวิชาการเท่านั้น การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จะมีความแม่นยำในการทำงาน แทบจะไม่เกิดความผิดพลาดเป็นบุคลากรที่องค์กรจะต้องรักษาไว้ให้อยู่กับองค์กร เพราะบุคคลเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5. ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น เพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาขึ้นคนที่มีประสิทธิภาพมักเป็นผู้ที่ชอบคิด เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ชอบการทำงานตามคำสั่ง

6. ความสุขจากการทำงาน หมายถึง ผู้ที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มักจะมีความสุขในการทำงาน มีความสุขจากการมีพัฒนาด้านการทำงานที่ดีมีความสุขจากการได้เรียนรู้สิ่งใหม่ มีความสุขในการได้คิด ได้ใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนการได้เห็นผลการปฏิบัติที่เป็นที่น่าพอใจ

2.6 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน (Work Behaviors)

2.6.1 ความเครียดจากการทำงาน (Job Stress)

จากการศึกษาพบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงความเครียดที่เกิดจากการทำงานดังนี้

Parker & DeCotiis (1983) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน (Job stress) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้หรือรู้สึกถึงปัญหาที่ได้รับจากที่ทำงาน ตลอดจนทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจ หรือถูกคุกคามจากปัญหาในที่ทำงาน เช่น การมีปริมาณงานที่มากเกินไป ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความกดดัน และเมื่อสมดุลงานร่างกายและจิตใจของบุคคลถูกรบกวนจากความเครียดในงาน บุคคลนั้น มักจะไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง Parker และ DeCotiis ได้นำเสนอแบบวัดความเครียดในงาน ซึ่งสร้างขึ้นตามทฤษฎีความเครียดในองค์กรของ Cooper & Marshall (1976) และ Ivancevich & Matteson (1980) ลักษณะของแบบวัด เป็นข้อคำถามเชิงลบทั้งหมด มีมาตราวัด แบบมาตราประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับโดยเริ่มตั้งแต่ (5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไปจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) แบบวัดนี้แบ่งความเครียดในงานออกเป็น 2 มิติคือ ความกดดันด้านเวลา (Time Pressure) และความวิตกกังวล (Anxiety)

2.6.2 แนวคิดด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Commitment Organization)

ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 2 องค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ ความผูกพันเชิงคุณค่าซึ่ง หมายถึง ความผูกพันที่สนับสนุนเป้าหมายขององค์กร และความผูกพันในการคงอยู่ซึ่งหมายถึง ความผูกพันที่จะคง ความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่อย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน

(Angel and Perry, 1981) ดังนั้นพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มอย่างมากที่จะอยู่ทำงานภายในองค์กรเป็นระยะเวลาานาน จากการศึกษาที่ผ่านมาของ Saks (2006) ศึกษาเรื่องที่มาและผลของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาที่มาและผลที่เกิดขึ้นจากงานและความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทหลากหลายสาขาวิชาชีพ ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่องานและองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกในทิศทางตรงกันข้าม หรือหมายถึง พนักงานมีความตั้งใจอยู่กับองค์กรมากขึ้น สำหรับงานวิจัยของ Kim and Gatling (2018) ที่ศึกษาเรื่อง ผลของการใช้โปรแกรมแพลตฟอร์มเสมือนจริง (VEEP) กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและความตั้งใจในการอยู่กับองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในอุตสาหกรรมบริการ (รีสอร์ต) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานรับรู้ถึงความสะดวกและได้ประโยชน์จากการใช้งาน และทำให้มีความตั้งใจใช้งานแพลตฟอร์มเสมือนนี้บ่อยครั้ง ซึ่งส่งผลดีต่อการสร้างความผูกพันของพนักงาน และนำไปสู่ความตั้งใจอยู่กับองค์กร โดยความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจอยู่กับองค์กร

2.6.3 แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติต่อการทำงาน

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2544 อ้างใน ญัฐติมา ลีนปราชาญา, 2557, หน้า 20) ได้อธิบายเจตคติต่องานไว้ว่า ความพึงพอใจในงานถือเป็นเจตคติพื้นฐานของคนที่มีต่องานที่ทำซึ่งสามารถทราบได้โดยง่ายด้วยการใช้คำถามเป็นเครื่องมือวัดบุคคลนั้นในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานซึ่ง จะให้คำตอบต่าง ๆ เพื่อที่จะแสดงผลโดยรวมของเจตคติของบุคคลที่เกี่ยวกับงานที่ตนทำนั่นเอง ซึ่งแสดงออกด้วยอารมณ์ความรู้สึกและพฤติกรรม กรองแก้ว อยู่สุข (2534 อ้างใน มารวย วิชาญยุทธนากุล, 2560, หน้า 15) ได้จัดระดับของเจตคติของบุคคลที่มีต่องานไว้ 3 ระดับที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน ได้แก่

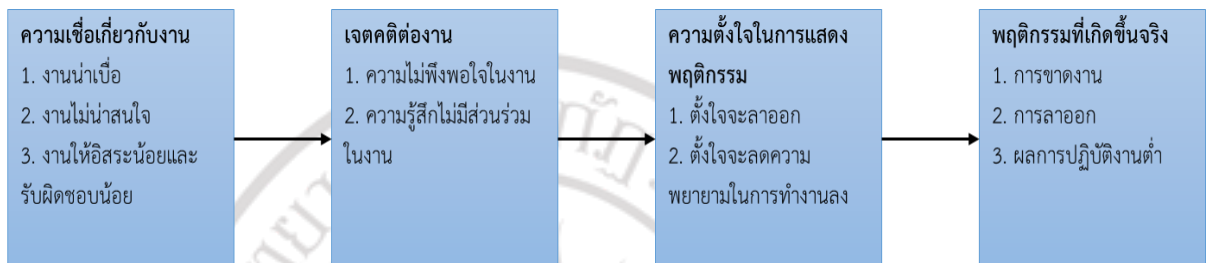
1. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง เจตคติของพนักงานที่มีต่องานในหน้าที่รับผิดชอบ ด้วยการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกที่มีต่องานว่าชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ หากพนักงานมีความชอบในงาน หรือได้รับการตอบสนองที่ดีก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

2. ความมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) คือความรู้สึกของพนักงานที่ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในงาน ความกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมในงาน ซึ่งจะเกิดขึ้นหลังจากที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานในระดับหนึ่งแล้ว การที่พนักงานรู้สึกว่าคุณเองมีส่วนร่วมในงานจะทำให้พนักงานให้ความสำคัญกับงานที่ตนรับผิดชอบ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ผลผลิตหรืองานนั้นออกมาดี

3. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นระดับของเจตคติของบุคคล ที่มีต่องานขั้นสูงสุด หลังจากพนักงานมีความพึงพอใจในงานและเข้ามามีส่วนร่วมในงานแล้ว จะทำให้พนักงานมีเจตคติที่ดีต่องาน เกิดความรู้สึกผูกพันหรือความจงรักภักดีต่อองค์กร

Steers (1991) กล่าวว่า แนวความคิดเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งเกิดจากการเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ทำให้เกิดความพยายามอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อองค์กร รวมถึงเกิดความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่ต้องการจะรักษาสมาชิกภาพของตนเองไว้ นอกจากนี้ Steers ยังกล่าวถึงเจตคติต่อการทำงานด้านความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันต่อองค์กรแสดงผลออกมาใน

รูปของความจงรักภักดี นั่นคือพฤติกรรมที่พนักงานแต่ละคนแสดงออกมาให้เห็นถึงการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อการบรรลุผลสำเร็จ และยังแสดงออกถึงเจตคติต่องานในรูปแบบของความพึงพอใจในงานอีกด้วย (ณัฐติมา ลีนปราชาญา, 2557, น 28-31)



ภาพที่ 2.2 : แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน
ที่มา: อัจฉนา วิมรเกียรติขจร, 2554

จากภาพที่ 2.2 จะเห็นว่าเจตคติต่องานเกิดจากความเชื่อเกี่ยวกับงานและเจตคติต่องาน ส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม นำไปสู่พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง เช่น เมื่อพนักงานมีความเชื่อเกี่ยวกับงานในเชิงลบว่างานเป็นงานที่น่าเบื่อและน่ารังเกียจ ทำให้เกิดเจตคติต่องานในเชิงลบ เกิดเป็นความไม่พึงพอใจในงานและมีความรู้สึกเกี่ยวข้องในงานต่ำส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ตั้งใจ ได้แก่ ตั้งใจที่จะลาออก หรือลดความพยายามในงานลง ซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง คือการขาดงาน การลาออก และผลการปฏิบัติงานที่ต่ำ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7.1 แรงจูงใจ

Mohammed (2011) ทำการวิจัย ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรทางการศึกษามีแรงจูงใจในการทำงานสูงและมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน การศึกษาเพิ่มเติมเปิดเผยว่าการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการสอนนั้นสูงมาก ในขณะที่การปฏิบัติงานด้านการวิจัยและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

Akinfolarin (2014) ได้ทำการวิจัย พบว่าแรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วย ได้รับรางวัลกับเรื่องที่ประทับใจ ได้รับการสนับสนุนสำหรับความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ได้รับการชื่นชมในความพยายามอย่างจริงจัง และยอมรับความสำเร็จ

เสกสรร อรกุล (2552) ศึกษา “ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท เมทเทิลคอม จำกัด” พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยกย่องยอมรับนับถือ การมีอำนาจในหน้าที่ และโอกาสก้าวหน้า ส่วนปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านการเลื่อนตำแหน่งงาน เทคโนโลยีที่ทันสมัย และด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

ภาคิน ศรีสังขาม (2553) ศึกษา “แรงจูงใจที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการดำเนินงานขององค์การ:กรณีศึกษาของบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ที่ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านตำแหน่งและ

ความมั่นคงในงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับของผลลัพธ์ในการดำเนินงาน ด้านคุณภาพในการให้บริการด้านการพัฒนาองค์กร ด้านประสิทธิผลในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก และด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับแรงจูงใจในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับผลลัพธ์ในการดำเนินงานในทุกด้าน

ทศพร ทรงเกียรติ (2554) ศึกษา “แรงจูงใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านภูมิสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ)” พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบในงานอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

วนิดา ประดิษฐ์ (2554) ศึกษา “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีลพบุรี” พบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา

จิรสิทธิ์ เลี้ยวเสถียรวงค์ (2555) ศึกษา “ปัจจัยต่อแรงจูงใจปฏิบัติงานของพนักงานสายช่างของบริษัทก่อสร้างขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง นครราชสีมา” พบว่า ปัจจัยต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายช่างของบริษัทก่อสร้างขนาดเล็ก ในอำเภอเมืองนครราชสีมา ในภาพรวมมีระดับการรับรู้ความเท่าเทียมกัน และมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง อยู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

โชติกา ระโส (2555) ศึกษา “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์” พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านการยอมรับนับถือ ที่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง

ดาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) ศึกษา “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อุบล สัมฤทธิ์ (2556) ศึกษา “การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักพระราชวัง” พบว่า ระดับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักพระราชวังโดยรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน และด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านโอกาสในการพัฒนาและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง

สุดารัตน์ ธีรธรรมธาดา (2557) ได้ศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนที่อยู่ภายในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และผลจากการเก็บข้อมูลพบว่า ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีทักษะทางสังคม ด้านการมีแรงจูงใจ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง และปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้ ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานได้ร้อยละ 61 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธีรวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลจากพนักงานของโรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 216 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงานและรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 2) ความผูกพันและความภักดีของพนักงานมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ 3) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

2.7.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

เฉลิมเกียรติ ณ ปน (2552) ศึกษา “สภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในองค์ประกอบต่าง ๆ 5 ด้าน คือ ความประทับใจในมหาวิทยาลัย บรรยากาศการเรียนการสอน บรรยากาศในการบริหารอาคารสถานที่ และความสัมพันธ์กับเพื่อน” ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความเห็นสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับอาคารสถานที่มากที่สุด รองลงมาคือสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อน สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับความประทับใจมหาวิทยาลัยและสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับบรรยากาศในการบริหารอาคาร ตามลำดับ

ธีรณัย ศิริเลขอนันต์ (2552) ศึกษา “เรื่องการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและระดับความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน” ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและระดับของความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กัน ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กับความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กัน

บุญเอื้อ โจว (2553) ศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษาวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล” พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธ์ภาพหน่วยงาน ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จของงานและด้าน

ความรู้ความสามารถทางเชิงวิชาชีพอยู่ในระดับดี ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ การรับรู้ต่อความสำเร็จของงาน และการรับรู้เชิงวิชาชีพต่องานของตนที่ไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ณัฐาสิริ ยิ่งรู้ (2555) ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช” พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนและตำแหน่งงาน มีผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และพบว่าปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรแพทย์ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ประกอบด้วย ด้านกายภาพในการทำงาน ด้านเวลาในการทำงาน และด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการรับรู้ลักษณะงาน ด้านความต้องการความก้าวหน้า และด้านความพึงพอใจในงานและพบว่าความสัมพันธ์เป็นไปในทางทิศเดียวกันในทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง

นัยนา สุภาพ (2557) ศึกษา “ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท พี.เอส.อินทรมุณี แอนด์ คอนสตรัคชั่นจำกัด” ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทพี.เอส.อินทรมุณี แอนด์ คอนสตรัคชั่นทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ประกอบ อินสุริยา (2557) ศึกษา “สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอวังชิ้น จังหวัดแพร่” พบว่า สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอวังชิ้น จ.แพร่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน และด้านการได้รับการสนับสนุน พบว่า อยู่ในระดับมาก

2.7.3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ทศพร ลีไพบูลย์ (2552) ศึกษา “ปัจจัยความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ปตท. เคมีคอล กรุ๊ป.” พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน มีเพียงอายุของพนักงานเท่านั้นที่มีผลกับประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนผลระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับสูง รวมถึงมีผลกับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับสูง

ณกฤตชัย เตี่ยสุด (2553) ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล มีภาพรวมอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงในทุกด้าน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุระดับชั้นยศเงินเดือนและอายุราชการต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ยกเว้นระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่

แตกต่างกัน นอกจากนี้ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูงมาก

เลิศศักดิ์ ปรีชาเกรียงไกร (2553) ศึกษา “ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในเครือบริษัทบางพระก่อสร้าง จังหวัดบุรีรัมย์” พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในเครือบริษัทบางพระก่อสร้าง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ความเห็นว่าเมื่อท่านได้รับความเป็นธรรมจากหัวหน้าและบริษัทแล้ว ท่านจะทำงานได้เป็นอย่างดี และน้อยที่สุดคือท่านสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า/ บริการของบริษัทได้อย่างดี

คณศ จุลสุคนธ์ (2554) ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและการเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน” พบว่า พนักงานมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีอายุและอายุงานต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.125

จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ศึกษา “ปัจจัยกระบวนการทัศนทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่” พบว่าเพศที่ต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่อายุ สถานะ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน โครงสร้างองค์กรสภาพแวดล้อมภายในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุรสิทธิ์ อ่อนดี (2554) ศึกษา “เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซินเอ-ไฮเทค จำกัด” พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานปัจจัยด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพของพนักงานฝ่ายผลิตมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเพื่อน อายุของพนักงานฝ่ายผลิตมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ตำแหน่งของพนักงานฝ่ายผลิตมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญ

ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัทควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)” พบว่า ระดับปัจจัยองค์ประกอบของทีมโดยอยู่ในระดับมาก คือ ในด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการทำงาน และมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก คือ ในด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการสื่อสารที่ดี

พุทธิพงษ์ ชิบเข (2555) ศึกษา “ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด” พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท G-Able จำกัดอยู่ในระดับสูง ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในทุกด้าน มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อุบลวรรณ เอกทุ่งบัว (2555) ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” พบว่า อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถและมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมในระดับมาก ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติของบุคลากรสายสนับสนุนและฝ่ายช่วยวิชาการคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิริวิชญ์ เวชกิจ (2556) ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลนั้นไม่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานและไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ส่วนปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานและมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ ปัจจัยด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน รองลงมาคือปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร และปัจจัยด้านภาวะผู้นำตามลำดับ

เมธี ไพรัชิต (2556) ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท สุธานี จำกัด” พบว่า ระดับความคิดเห็น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยการยอมรับนับถือ และปัจจัยการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยค่าจ้างและค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อปัจจัยลักษณะของงาน และปัจจัยการฝึกอบรมการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

อภิชัย จตุพรวาทิ (2557) ศึกษา “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์” พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการออกไปสอดส่องด้านการให้ความช่วยเหลือและด้านการควบคุมดูแลและด้านการเขียนรายงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงานอาสาสมัครคุมประพฤติไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมและสัมมนา ด้านการมอบหมายงานมีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพในการการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติด้านการเขียนรายงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.8 แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการทำงานเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับพฤติกรรมของตัวบุคคลผู้ทำหน้าที่ และมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกันคุณลักษณะทางบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งผลการศึกษา Trait theorists พบว่ามีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Basic tendencies) พบว่าการที่เป็นศักยภาพทางจิตที่เป็นนามธรรมมีอยู่ในตัวบุคคลและมีแนวโน้มคงที่โดยเฉพาะในวัยผู้ใหญ่ซึ่งสามารถวัดได้จากการใช้เครื่องมือวัดและคุณลักษณะจากการปรับตัว (Characteristic Adaptations) ซึ่งเป็นผลของการที่บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมจะส่งผลร่วมกับปัจจัยภายนอกต่อพฤติกรรมหรือการกระทำที่บุคคลตอบโต้ ต่อสถานการณ์ จึงเป็นคุณลักษณะทางจิตที่ปรับเปลี่ยนได้ ในขณะที่บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบจะส่งไม่ผลโดยตรงต่อพฤติกรรม แต่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมโดยผ่านคุณลักษณะจากการปรับตัว (Costa & McCrae, 1992; McCrae & Costa, 1997, 2003) ดังนั้นการศึกษาคั้งนี้จะสนใจบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในรูปแบบใดที่ทำให้พนักงานโรงแรมจันทร์ในปัจจุบันที่สามารถให้บริการวิถีใหม่ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 และระดับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทร์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานภายใต้การให้บริการวิถีใหม่อย่างไร

การให้บริการของพนักงานโรงแรมให้สอดคล้องของคุณสมบัติของทุนมนุษย์ที่องค์กรโรงแรมมุ่งหวัง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรม ตลอดจนส่งเสริมกระบวนการคิดสรรและพัฒนามูลากรของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยในวงกว้างต่อไป

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี