

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ที่มีการผ่อนคลายทำให้หลายธุรกิจมีการปรับตัวเองภายใต้แนวคิด ความยืดหยุ่นและการปรับตัว (Resilience) ซึ่งมีใน 2 มิติ คือมิติของความพยายามที่ผ่านพ้นอุปสรรค ทักษะในการแก้ปัญหาตลอดจนการเรียนรู้ทักษะและความสามารถใหม่ๆของทั้งบุคลากรและองค์กร ขณะที่มีอีกมิติคือเผชิญกับความการคงอยู่โรคระบาดโควิด-19 ที่ส่งผลให้เกิดปัญหาทั้งความเจ็บป่วย ปัญหาการตกงาน และรายได้ที่ลดลง เป็นต้น (เสาวณี จันทะพงษ์ และ เจริญชัย เอกมาไพศาล, 2565) สำหรับธุรกิจธุรกิจโรงแรมมีการปรับตัวทั้ง 2 มิติ เช่นเดียวกัน อาทิ การนำมามาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขมาผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ (SHA) เพื่อให้เพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ ตลอดจนมาตรการลดต้นทุนโดยการลดจำนวนพนักงานและการควบคุมค่าใช้จ่าย จึงมีรูปแบบการให้บริการวิธีใหม่ที่มีทั้งการปรับโครงสร้างองค์กรและกระบวนการในการทำงาน ตลอดจนการจัดสรรพนักงานให้ทำงานได้หลากหลายด้าน

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยความสามารถปรับตัวในอาชีพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้สถานการณ์โควิด-19” จึงเป็นศึกษาปัจจัยการปรับตัวในอาชีพของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้การให้บริการวิธีใหม่ และการศึกษาความสัมพันธ์ของการปรับตัวในอาชีพและพฤติกรรมทำงานพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้สถานการณ์โควิด-19 การศึกษานี้เป็นการศึกษาแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประเมินผลข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการเก็บรวบรวมจากพนักงานโรงแรมจังหวัดจันทบุรี จำนวน 250 คน โดยใช้วิธีการวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาใช้สถิติด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีอิทธิพลต่อความสามารถปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานโรงแรมจังหวัดจันทบุรีภายใต้การให้บริการวิธีใหม่ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์หดรอดอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความสามารถปรับตัวด้านอาชีพ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดจันทบุรีภายใต้สถานการณ์โควิด-19 โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้สรุปผลการศึกษาอภิปรายผล และข้อเสนอแนะต่อไป

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการวิจัยเป็นแนวทางการพัฒนาพนักงานโรงแรมจังหวัดจันทบุรีในการให้บริการวิธีใหม่ ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ได้ดังนี้

5.1.1 สรุปผลการศึกษาปัจจัยการปรับตัวในอาชีพของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้การให้บริการวิธีใหม่

5.1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 250 คน พบว่าเป็นผู้หญิงมีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีจำนวนความถี่เท่ากับ 120 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 สถานภาพโสดมีจำนวนความถี่เท่ากับ 165 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความถี่สูงสุดเท่ากับ 96 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี มีความถี่เท่ากับ 114 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่แผนกต้อนรับส่วนหน้า มีจำนวนความถี่ เท่ากับ 67 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ตำแหน่งงานพนักงาน/ปฏิบัติงาน จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 84.0 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวนความถี่ เท่ากับ 189 คน คิดเป็นร้อยละ 75.6

5.1.1.2 การประเมินบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.504 โดยพบว่า ด้านการประนีประนอม (Agreeableness) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด เท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.635 รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านการมีสติรู้ผิดชอบ (Conscientiousness) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.662 ด้านการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.688 ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น (Extraversion) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.582 และด้านหวั่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 2.21 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.757

5.1.1.3 ระดับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี ภายใต้การให้บริการวิถีใหม่ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.595 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การควบคุมตนเองด้านอาชีพ (Career control) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด เท่ากับ 4.10 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.642 รองลงมา ความมั่นใจด้านอาชีพ (Career confidence) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 4.09 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.662 ด้านความเอาใจใส่ด้านอาชีพ (Career concern) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.610 และด้านสุดท้ายคือ ด้านความใฝ่รู้ด้านอาชีพ (Career curiosity) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.663

5.1.1.4 ระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.603 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผลงานภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ของพนักงานโรงแรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด เท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.640 ถัดมาคือ ด้านการได้รับทักษะในอาชีพภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ของพนักงานโรงแรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 3.92 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.636

5.1.1.5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงานโรงแรม และความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้การให้บริการวิถีใหม่ ด้วยวิธี Stepwise พบว่ากลุ่มตัวแปรปัจจัย 5 ตัวแปร พบว่ามี 4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลมากต่อความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กล่าวคือตัวแปรปัจจัยทั้ง 4 ตัวประกอบด้วยโดยเรียง

ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้ ด้านการมีสติรู้ผิดชอบ (X4) ด้านการประนีประนอม (X3) ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น (X1) และ ด้านการเปิดรับประสบการณ์ (X2) ซึ่งความเที่ยงตรงเชิงพยากรณ์ของตัวแปรปัจจัย 4 ตัวแปรต่อการพยากรณ์ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ .855 ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ .727 และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการตัดสินใจ (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ .310 แสดงเป็นสมการถดถอยเชิงพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z=0.134(X_1) + 0.139(X_2) + 0.198(X_3) + 0.474(X_4)$$

5.1.2 สรุปผลความสัมพันธ์ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้การให้บริการวิถีใหม่ และพฤติกรรมทำงานพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้สถานการณ์โควิด-19

พบว่าตัวแปรความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้การให้บริการวิถีใหม่ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทำงานพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 4 ตัวแปรประกอบด้วย ความมั่นใจด้านอาชีพ (Career confidence) ความใฝ่รู้ด้านอาชีพ (Career curiosity) การควบคุมตนเองด้านอาชีพ (Career control) ความเอาใจใส่ด้านอาชีพ (Career concern) และ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .802, .772, .739 และ .652 ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.504 พบว่าอยู่ในระดับสูง โดยพบว่าองค์ประกอบของบุคลิกภาพทั้ง 4 ด้านได้แก่ การประนีประนอม (Agreeableness) ด้านการมีสติรู้ผิดชอบ (Conscientiousness) ด้านการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) และด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น (Extraversion) อยู่ในระดับสูง ในขณะที่ด้านหวั่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 2.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.757 ซึ่งหมายถึงพนักงานโรงแรมจังหวัดจันทบุรีมีระดับความวิตกกังวล ความโกรธเคืองง่าย ความรู้สึกเศร้าหรือสิ้นหวัง ค่านิ่งแต่ตนเอง มีแรงกระตุ้นในตนเอง และอารมณ์แปรปรวนอยู่ในระดับต่ำ นั้นหมายความว่าพนักงานโรงแรมจังหวัดจันทบุรีมีการจัดการอารมณ์ทั้งทางบวกและทางลบของตนเองได้ดี มีความคิดที่มีเหตุผลในขณะที่การปฏิบัติงานซึ่งจะมีผลที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลที่มีด้านหวั่นไหวทางอารมณ์ในระดับสูงจะไม่สามารถกำกับอารมณ์ ความเครียด และความคิดที่เป็นเหตุผลในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านหวั่นไหว สอดคล้องกับแนวคิดของ Judge & Ilies (2002) ที่อธิบายว่าบุคลิกภาพที่เหมาะสมที่ได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังขององค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี ในการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงานโรงแรมที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของ พนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้การให้บริการวิถีใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 พบว่ามีบุคลิกภาพ 4 ด้าน โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ ประกอบด้วย ด้านการมีสติรู้ผิดชอบ ด้าน การประนีประนอม ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น และ ด้านการเปิดรับประสบการณ์ ส่งผลต่อ จิตวิทยาในเชิงบวกความสามารถการปรับตัวในอาชีพ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ McCrae & Costa (2003) ในทฤษฎีบุคลิกภาพ พบว่า ก่อนพฤติกรรมจะปรากฏนั้นต้องผ่านกระบวนการปรับตัวทาง คุณลักษณะ (Characteristic Adaptation: CA) นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับการศึกษา ของ Caligiuri (2000) พบว่าคุณลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลเป็นตัวแปรที่ส่งอิทธิพลทางบวกต่อการ ปรับตัวข้ามวัฒนธรรมอย่างมีนัยสำคัญ จึงสามารถสรุปการศึกษาครั้งนี้ได้ว่าพนักงานโรงแรมจังหวัด จันทบุรีที่สามารถรับมือทั้งในบทบาทการทำงานซึ่งมีทำงานอยู่ในวิถีใหม่ภายใต้มาตรการความปลอดภัย ด้านสาธารณสุขมาผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ (SHA) ประกอบจำนวนพนักงานที่ ลดลง หน้าที่ความรับผิดชอบที่มากขึ้น ตลอดจนภายใต้สภาวะการณ์ของการแพร่ระบาดโควิด-19 ได้ นั้น ต้องมีบุคลิกภาพที่เป็นเชิงบวกนั้นคือพนักงานโรงแรมที่มีลักษณะคือ การควบคุมตนเองในการจัด ระเบียบการทำงาน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จและการมีสติรู้ผิดชอบ Luthan et al. (2007) ได้อธิบายถึงทุนจิตวิทยาในเชิงบวกเป็นสภาวะที่บุคคลได้ปรับตนเองในการเรียนรู้ มีการ พัฒนาได้เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์จากสิ่งแวดล้อมที่บุคคลเผชิญ นอกจากนี้งานด้านบริการ พนักงานโรงแรมต้องมีบุคลิกลักษณะเป็นบุคคลที่เห็นอกเห็นใจผู้อื่น กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่น มีเปิดรับประสบการณ์ มีการวางแผน รวมทั้งด้านการแสดงตัว กล้าแสดงออกและชอบเข้าสังคม ซึ่งผล ของการศึกษาครั้งนี้สามารถอธิบายได้แต่จุดเริ่มต้นของบุคลิกภาพสะท้อนถึงปลายทางของการเกิด พฤติกรรมความสามารถปรับตัวในอาชีพ สอดคล้องกับการศึกษาของ Yang, et al.(2011) ที่อธิบาย ถึงบุคลิกภาพ ผ่านตัวแปรเชื่อมโยง (mediator) ไปสู่พฤติกรรมและพบว่า ตัวแปรเชื่อมโยง ประกอบด้วย ทุนทางสังคมได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลและความสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ สามารถอธิบาย เชื่อมโยงระหว่างบุคลิกภาพและความตั้งใจที่จะลาออกได้ นอกจากนี้ Dewal & Kumar (2017) ที่ พบว่าบุคลิกภาพด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น (Extraversion; $\beta = .21, p < .05$), บุคลิกภาพ การ เปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience; $\beta = .29, p < .01$) ส่งผลต่อผู้ประกอบการในทิศ ทางบวก

ขณะเดียวกันพบว่าตัวแปรด้านหวั่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) ไม่มีอิทธิพลต่อ ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้การให้บริการวิถี ใหม่ ซึ่งพบว่าเป็นตัวแปรตัวเดียวที่ส่งผลทางเชิงลบในด้านจิตวิทยาซึ่งบุคคลที่มีบุคลิกลักษณะนี้จะมี แนวโน้มจะเกิดความรู้สึกทางลบ เกิดความทุกข์ได้ง่าย เนื่องจากมีอาการแปรปรวนขาดความคิดที่มี เหตุมีผล จัดการกับความเครียดได้ไม่ดีนัก และเสี่ยงที่จะมีปัญหาทางจิต หรืออาจกล่าวได้ว่าบุคคลที่มี บุคลิกภาพด้านการหวั่นไหวอารมณ์สูงอาจไม่สามารถทนทานต่อแรงกดดันต่างๆที่เกิดขึ้นใน สถานการณ์ที่มีความยืดหยุ่นและการปรับตัว (Resilience) ได้ สอดคล้องกับ Bozgeyikli (2017) ได้ ศึกษาอิทธิพลขององค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกในกลุ่ม อาจารย์ 416 คน พบว่า บุคลิกภาพด้านหวั่นไหว ส่งผลทางลบต่อทุนจิตวิทยาด้านการฟื้นคืนภาวะ

ปกติ (Resilience) ($\beta = -.23, p < .05$) และส่งผลทางลบ ($\beta = -.336, p < .05$) ต่อการมองโลกในแง่ดี(Optimism)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้การให้บริการวิถีใหม่ และพฤติกรรมทำงานพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้สถานการณ์โควิด-19 พบว่าความมั่นใจด้านอาชีพ (Career confidence) ความใฝ่รู้ด้านอาชีพ (Career curiosity) การควบคุมตนเองด้านอาชีพ (Career control) ความเอาใจใส่ด้านอาชีพ (Career concern) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานโรงแรมมีการรับรู้ถึงความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพจึงมีพฤติกรรมปรับตัวเองในเข้ากับการทำงานในวิถีใหม่ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 โดยทำงานเต็มความสามารถมีความมุ่งมั่นในการเอาชนะอุปสรรคต่างๆที่เกิดจากสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนในปัจจุบัน ตลอดจนเรียนรู้สิ่งใหม่ๆที่เกิดขึ้นเพื่อการรักษาสมดุลระหว่างความต้องการของตนเองและความต้องการของหน่วยงาน ความมั่นใจในการทำงานสะท้อนให้เห็นถึงผลพฤติกรรมกรปฏิบัติงานในทิศทางบวก สอดคล้องกับ Bandura (1986) ที่อธิบายว่าบุคคลล้วนมีศักยภาพ และสามารถสร้างสรรค์ผลงานออกมาจากความพยายามของตนเอง การที่บุคคลมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองจะช่วยให้บุคคลนั้นตัดสินใจลงมือทำในสิ่งต่าง ๆ อย่างมีความเพียรพยายาม ต่อเนื่องและแสดงศักยภาพเพื่อต่อสู้กับความยากลำบากต่าง ๆ รวมไปถึงการต่อสู้กับความรู้สึกวิตกกังวลที่บุคคลประสบอยู่ได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ ฌัญญา ผลบุญ (2559) พบว่า บรรยากาศองค์การและการปรับตัวในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่ Hackman and Oldham (1976 : 257-258 อ้างถึงใน จิตรวี มุสิกสุต, 2556) งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย ความมีเอกภาพในงาน และความสำคัญของงาน จะส่งผลต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานหรือผลลัพธ์การปฏิบัติงาน กล่าวคือพนักงานต้องทำกิจกรรมและใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงานและรับรู้ว่างานนั้นมีความสำคัญซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิตและงานของผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร จะทำให้พนักงานรับรู้ความมีคุณค่าและความหมายของการปฏิบัติงานมากกว่างานที่ซ้ำซาก เมื่อพนักงานรู้สึกพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการเพิ่มพลังและความพยายามมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (จิตรวี มุสิกสุต, 2556)

โดยสรุปการที่พนักงานโรงแรมรับรู้ในความสามารถในการปรับตัวในอาชีพทำให้พนักงานได้เห็นถึงงานนั้นมีความหมาย การได้รับผิชอบผลลัพธ์จากการทำงาน และการรู้ผลของการกระทำจึงทำให้พนักงานโรงแรมเห็นความสำคัญของคุณลักษณะงานที่มีการปรับเปลี่ยนในรูปแบบวิถีใหม่ภายใต้การกำกับตามมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ (SHA) ส่งผลให้แสดงออกมาซึ่งพฤติกรรมที่เต็มความสามารถของตนเอง สอดคล้องกับ Gostautaitė & Buciniene (2010) อธิบายว่า ความชัดเจนของคุณลักษณะงานยังส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมบางอย่าง เช่น การรับรู้คุณค่าของประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ความรับผิชอบต่อผลงาน และความรู้ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ

5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยความสามารถปรับตัวในอาชีพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้สถานการณ์โควิด-19” ได้พบประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลไปแล้วนั้น คณะผู้วิจัยจึงเสนอแนวคิดที่พบจากการวิจัยเพื่อนำมาเป็นข้อเสนอแนะให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้นำไปเป็นส่วนหนึ่งในแนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ดังนี้

1. ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจโรงแรมจันทบุรีควรนำปัจจัยด้านคุณลักษณะบุคลิกภาพ 5 ด้านที่ประกอบด้วยการประนีประนอม (Agreeableness) ด้านการมีสติรู้ผิดชอบ (Conscientiousness) ด้านการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) และด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น (Extraversion) และด้านหว้นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) มาเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการสรรหา คัดเลือก ตลอดจนการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้ได้พนักงานที่มีคุณลักษณะบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ และมีแนวโน้มที่จะมีความสามารถในการปรับตัวในการทำงานได้ในทิศทางที่ดีขึ้น

2. ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีควรให้ความสำคัญกับการออกแบบงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีการพัฒนาทักษะและความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น มีอิสระในกำกับตนเองในการทำงานและตัดสินใจในการทำงานได้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าเนื้อหาของงานในการทำงานเพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจภายในสะท้อนต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานโดยให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาพนักงานโรงแรมจันทบุรี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้ว่างานของเขามีความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานคนอื่น ๆ และการดำรงอยู่ของธุรกิจโรงแรมขององค์กร รวมทั้งได้รับทราบข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของการทำงานจะทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ที่จะพัฒนาการทำงานและนำไปสู่การปรับตัวในการทำงานที่ดีขึ้น

3. ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีควรให้การสนับสนุนและเอาใจใส่ในคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพการทำงานด้วยการจัดทำแผนพัฒนาอาชีพ เปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาดูงานภายนอกองค์กร และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่การทำงาน นอกจากนี้ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีควรแสดงออกถึงการยอมรับและเห็นคุณค่าของพนักงานโดยการให้การยกย่องชมเชย ยอมรับข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นและปฏิบัติต่อพนักงานอย่างสุภาพและให้เกียรติ

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เพื่ออธิบายผลของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวในอาชีพของพนักงานโรงแรม ซึ่งพบว่ามิบบทบาทตามทฤษฎี งานวิจัยต่อไปอาจต้องยืนยันว่าความสามารถในการปรับตัวในอาชีพของพนักงานโรงแรมจะเป็นตัวแปรเชื่อมโยงแทรก ในพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในกลุ่มใดอีกบ้าง เพื่อให้เข้าใจทัศนคติบุคลิกภาพให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ควรนำปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวในอาชีพของพนักงานโรงแรมในองค์ประกอบของบุคลิกภาพทั้ง 5 ด้านที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมมาทำการวิจัยและพัฒนาต่อยอดในการสร้างเป็นโมเดลความสัมพันธ์ เพื่อการสร้างเป็นวิธีการหรือแนวทาง หรือหลักสูตรในการให้ความรู้และพัฒนาความสามารถแก่พนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทั้งด้านความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้การให้บริการวิถีใหม่ และพฤติกรรมทำงานพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ต่อไป

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี