

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19

Factors Affecting Working Adaptation of Hotel Staff During Covid-19 Pandemic: A Case of Chonburi Province

จุฑามาศ สนทอง^{1*} กัญจนวลัย นนทแก้ว แฟร์รี่² และธนภณ นิธิเชาวกุล³

Chuthamas Sonthong^{1*}, Kanvalai Nontakaew Ferry² and Tanaphon Nitichaowakul³

สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา^{1*,2}

สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา³

E-mail: chuthamas.sonth@gmail.com^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปรับตัวในการทำงาน ความแตกต่างของการปรับตัวในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อิทธิพลของปัจจัยบุคลิกภาพ ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 และการสร้างสมการพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานในโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 จำนวน 350 คน ได้จากวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีความตรงเชิงเนื้อหา อยู่ระหว่าง 0.6-1.0 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.954 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่มีอิทธิพล และสามารถพยากรณ์การปรับตัวในการทำงาน ได้แก่ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว มีความรับผิดชอบ และการได้รับการสนับสนุน สามารถพยากรณ์การปรับตัวในการทำงาน ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ได้ร้อยละ 87.70

คำสำคัญ: การปรับตัวในการทำงาน พนักงานในโรงแรม โรคระบาดโควิด 19 บุคลิกภาพ บรรยากาศองค์กร

Abstract

The purposes of this research were to examine adaptability in the workplace, the difference in adaptability distinguished by personal factors and the effects of personality, job satisfaction and organizational climate on the adaptability of hotel staff in Chonburi during the period of the COVID-19 pandemic and to construct equations to predict the adaptability of 350 hotel staffs in Chonburi during the period of the COVID-19 pandemic. The formula for an infinite population determined this sample size. The instrument used in this research had content validity between 0.6-1.0 and reliability 0.954. The result found that the participants with different genders, ages and

levels of education had no difference in adaptability. However, there was a difference in the participants' work adaptability among those with varying monthly average incomes at the 0.05 significance level. Factors that affected and could predict the adaptability for work were neuroticism personality, accountability and receiving support. During the COVID-19 pandemic, these characteristics were able to predict adaptability in the workplace with an accuracy of 86.70%.

Keywords: Adaptability in the Workplace, Hotel Staff, COVID-19 Pandemic, Personality, Organization Climate

บทนำ

ประเทศไทยได้เกิดวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งมีต้นกำเนิดมาจากประเทศจีน ในเมืองอู่ฮั่นช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ไวรัสนี้สามารถติดต่อจากคนไปสู่คน มีการระบาดใหญ่ไปทั่วโลก ส่งผลกระทบไปยังหลายประเทศทั่วโลก (กระทรวงสาธารณสุข, 2563) เพื่อเป็นการยกระดับมาตรการในการสกัดกั้นการระบาดของโรค ทำให้ประเทศไทยได้มีการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกพื้นที่ทั่วราชอาณาจักร ณ วันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2563 ได้แก่ การห้ามเข้าพื้นที่เสี่ยง การปิดสถานที่เสี่ยงต่อการติดโรค และการปิดช่องทางเข้ามาในราชอาณาจักร เป็นต้น (ราชกิจจานุเบกษา, 2563)

ด้วยเหตุข้างต้น ในหลายธุรกิจทั่วโลกที่ต้องหยุดชะงักหรือปิดตัวไป รวมทั้งส่งผลกระทบโดยตรงในธุรกิจการบิน และธุรกิจโรงแรมอย่างมาก อีกทั้งเป็นวัตถุประสงค์ของทุกองค์กรคือการอยู่รอดและเติบโตต่อไป การเรียนรู้ทักษะใหม่ และการจัดการกำลังคนโดยใช้กำลังพลเดิมที่มีอยู่ในองค์กรจึงเป็นทางเลือกที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ จึงทำให้ภาระงานของพนักงานเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้พนักงานเกิดการปรับตัวในการทำงาน (สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, 2563) จากการปรับลดพนักงานและการปรับเปลี่ยนการทำงานส่งผลให้พนักงานต้องมีการปรับตัวในการทำงาน ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในโรงแรมจังหวัดชลบุรี ซึ่งได้รับผลกระทบอย่างมาก เพื่อที่จะนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้ความช่วยเหลือองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาที่ส่งผลกระทบกับการดำเนินธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19
4. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน Dawis & Lofquist (1984) กำหนดทฤษฎีของการปรับตัวในการทำงาน (Work Adjustment) ประกอบด้วยความหมาย 2 ประการ ดังนี้

1.1 การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กร หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวในการทำงาน โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน และบุคลิกภาพที่เหมาะสมที่ได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังขององค์กร

1.2 การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานอย่างมีความมุ่งมั่นและให้ความใส่ใจในความสำเร็จของงาน และมีโอกาสได้ใช้ความเป็นตัวเองเข้าไปเสริมการทำงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีการปรับตัวในการทำงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กร และการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ Costa & McCrae (1992) เสนอว่า มีองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดบุคลิกภาพประเภทต่าง ๆ 5 ประการ คือ

2.1 บุคลิกภาพแบบห้วนใจ หมายถึง เป็นผู้ที่มีความวิตกกังวล เป็นคนโกรธง่าย ความท้อแท้ การคำนึงถึงแต่ตนเอง การมีความกระตือรือร้นแรง และมีอารมณ์แปรปรวน

2.2 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว หมายถึง การเป็นผู้มีความอบอุ่น ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น การแสดงออกแบบตรงไปมา การชอบมีกิจกรรม ชอบแสวงหาความตื่นเต้น การมีอารมณ์ด้านบวก

2.3 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ หมายถึง การเป็นคนช่างฝัน ความสุนทรีย์ การเปิดเผยความรู้สึก การปฏิบัติ การมีความคิด และการยอมรับค่านิยม

2.4 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม หมายถึง การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น ความตรงไปตรงมา ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ การยอมตามผู้อื่น ความสุภาพ ละความมีจิตใจอ่อนโยน

2.5 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก หมายถึง การมีความสามารถ ความเป็นระเบียบ การมีความรับผิดชอบ ในหน้าที่ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความมีวินัยต่อตนเอง และแนวคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มีองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดบุคลิกภาพประเภทต่างๆ 5 ประการ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี บุคลิกภาพแบบห้วนใจ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน จากแนวคิดของ กล้าหาญ ณ น่าน (2557) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในงานโดยทั่วไปนิยมนำทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของเฮิซเบิร์ก มาใช้ในการศึกษาอย่างกว้างขวางในหมู่นักวิชาการเพื่อใช้อธิบายความต้องการของบุคลากรว่าต้องการอะไรจากการปฏิบัติงานกับองค์กร ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นซึ่งสามารถจำแนกปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานออกเป็นสองปัจจัย ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน (Job Content Satisfaction) ความพึงพอใจภายนอกงาน (Job Context Satisfaction)

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร Stringer (2002) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรที่ดีมีองค์ประกอบ 6 มิติ ดังนี้

4.1 โครงสร้างองค์กร (Structure) เป็นมิติการรับรู้โครงสร้างองค์กรของพนักงาน พนักงานเข้าพบปะการทำงานของตนเองอย่างชัดเจน

4.2 การตั้งมาตรฐานในการทำงาน (Standards) เป็นมิติวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อการพัฒนา และวัดระดับความภูมิใจของพนักงานที่สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพ

4.3 ความรับผิดชอบในการทำงาน (Responsibility) เป็นมิติที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของพนักงานที่ได้เป็นเจ้าของงาน ไม่มีการตรวจสอบการทำงาน หรือการตัดสินใจอีกครั้งจากหัวหน้างาน มีอิสระเต็มที่ในการวางแผน

4.4 การชื่นชม (Recognition) เป็นมิติที่วัดขวัญและกำลังใจของพนักงานที่ได้รับจากการปฏิบัติ

4.5 การสนับสนุน (Support) เป็นมิติที่สะท้อนความรู้สึกไว้วางใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

4.6 ความรู้สึกผูกพัน และรับผิดชอบต่อองค์กร (Commitment) เป็นมิติที่วัดความรู้สึกภูมิใจของพนักงานที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความรู้สึกรับผิดชอบในการสร้างความสำเร็จให้องค์กร

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ซึ่งบรรยากาศองค์กรที่ดีมีองค์ประกอบ 6 มิติ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี โครงสร้างองค์กร การตั้งมาตรฐานในการทำงาน ความรับผิดชอบในการ การชื่นชม การสนับสนุน และความรู้สึกผูกพัน และรับผิดชอบต่อองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานโรงแรมในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคำนวณจากสูตรไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Infinite population) ของ W.G. Cochran ระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และระดับค่าคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2555)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งพัฒนามาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ด้วยการหาค่าดัชนีของความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ โดยส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ประเมินให้คะแนน ซึ่งพบว่าคำถามทุกข้อมีค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 0.6-1.0 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเที่ยงตรง จากนั้นได้ทำการหาค่าความเชื่อมั่น โดยทดลองแจกแบบสอบถามให้พนักงานในโรงแรม แต่ไม่อยู่ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 30 คน ทำแบบสอบถามดังกล่าว พบว่าได้ค่า Cronbach's alpha เท่ากับ 0.954 ซึ่งเกินกว่า 0.70 (Hair, 2014) แสดงว่าแบบสอบถามชุดนี้มีคุณภาพ และได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 (รหัสโครงการวิจัย G-HU 257/2564)

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา จากนั้นดำเนินการติดต่อประสานงานไปยังฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละโรงแรม เพื่อขออนุญาตประสานงาน นัดวันและเวลาที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้แนะนำตัวและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมทั้งวิธีการในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งแจกแบบสอบถามออนไลน์ด้วยโปรแกรม Google Form ไปให้ผู้ประสานงานช่วยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้ จากนั้นดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และรวบรวมข้อมูลในแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ Independent t-test และ One-way ANOVA (F-test) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

จากการแจกแบบสอบถามของผู้วิจัย พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามกลับทั้งหมดจำนวน 350 ชุด หรือคิดเป็น อัตราการตอบกลับร้อยละ 91.15 ซึ่งแบบสอบถามที่ตอบกลับทุกชุดมีการตอบคำถามครบถ้วนสมบูรณ์ จากนั้นนำข้อมูล ที่ได้ทำการวิเคราะห์ตามหลักสถิติ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท

สำหรับผลการวิเคราะห์จำแนกตามวัตถุประสงค์การวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แนวโน้มการปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19

การปรับตัวในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.
1. การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล	3.68	0.724
2. การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กร	3.70	0.781
ภาพรวม (เฉลี่ย)	3.69	0.752

จากตารางที่ 1 แสดงถึงแนวโน้มการปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วง สถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กร

สำหรับผลการวิเคราะห์จำแนกตามวัตถุประสงค์การวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วง สถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ใช้ Independent t-test ทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ได้แก่ ชายและหญิง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วง สถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 จำแนกตามเพศ (n =350)

ปัจจัยส่วนบุคคล	การปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19				
	n	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
เพศ					
ชาย	151	3.70	0.74	0.260	0.795
หญิง	199	3.68	0.69		

สำหรับ F-test ใช้ทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (n =350)

ปัจจัยส่วนบุคคล	การปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19				
	n	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
อายุ					
20 – 30 ปี	86	3.57	0.699	1.375	0.250
31 – 40 ปี	112	3.75	0.717		
41 – 50 ปี	96	3.75	0.732		
50 – 60 ปี	56	3.64	0.694		
ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	90	3.640	0.688	0.655	0.520
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	237	3.699	0.746		
สูงกว่าปริญญาตรี	23	3.826	0.430		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
ต่ำกว่า 25,000 บาท	67	3.595	0.671	8.062	0.000*
25,001 – 30,000 บาท	87	3.703	0.695		
30,001 – 35,000 บาท	48	3.739	0.716		
35,001 – 40,000 บาท	49	3.375	0.693		
40,001 – 45,000 บาท	39	3.492	0.714		
45,001 – 50,000 บาท	35	3.948	0.517		
50,001 บาทขึ้นไป	25	4.400	0.621		

ตารางที่ 2 และตารางที่ 3 แสดงถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. การวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยบุคลิกภาพ ปัจจัยความพึงพอใจในงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าความแปรปรวนของปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 (n = 350)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
Regression	156.474	13	12.036	184.950	.000*
Residual	21.867	336	0.065		
Total	178.341	349			

ตารางที่ 4 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า p-value < 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่ามีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 (n = 350)

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.
	B	Std. error	Beta		
(Constant)	-0.064	0.167		-0.383	.702
ความพึงพอใจภายนอกงาน (X_7)	0.273	0.049	0.285	5.544	.000*
ความรับผิดชอบ (X_{10})	0.135	0.036	0.160	3.711	.000*
การสนับสนุน (X_{12})	0.304	0.049	0.350	6.172	.000*
R = 0.937, R² = 0.877 (87.70%), Adjusted R² = 0.873, Durbin-Watson = 1.911					

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานในโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 พบว่าปัจจัยบุคลิกภาพแบบห้วนใจ (X_1) ปัจจัยองค์กรด้านความรับผิดชอบ (X_{10}) และปัจจัยองค์กรด้านการสนับสนุน (X_{12}) มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานในโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ได้ร้อยละ 87.70 ($R^2 = 0.877$) อีกร้อยละ 12.30 เป็นผลมาจากตัวแปรอื่นที่ผู้วิจัยไม่ได้ศึกษา

การสร้างสมการพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานในโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 สามารถเขียนสมการในรูปแบบคะแนนดิบหรือค่าจริง (Unstandardized) และสมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Standardized) ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ คือ

$$Y = 0.273 * (\text{บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว}) + 0.135 * (\text{มีความรับผิดชอบ}) + 0.304 * (\text{การได้รับการสนับสนุน})$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z = 0.285 * (\text{บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว}) + 0.160 * (\text{มีความรับผิดชอบ}) + 0.350 * (\text{การได้รับการสนับสนุน})$$

เมื่อ y และ Z = การปรับตัวในการทำงานของพนักงานในโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19

อภิปรายผลการวิจัย

1. การปรับตัวในการทำงานของพนักงานในโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีแนวโน้มในการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กร กล่าวคือมีความสามารถในการปรับตัวในการทำงานโดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน และบุคลิกภาพที่เหมาะสมที่ได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังขององค์กร สุคนธา ยิ้มแสงหยัด (2553) พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การเลียนแบบเพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการพนักงาน มีผลต่อการปรับตัวในการทำงาน

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างของการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในโรงแรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ไม่แตกต่างกัน ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของ สุคนธา ยิ้มแสงหยัด (2553) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน และรายจ่ายต่อเดือน มีผลต่อการปรับตัวในการทำงาน เช่นเดียวกับการศึกษาของ ชันติยา สุกุณา และวาสนา ศิลปรุ่งธรรม (2561) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา และสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปรับตัวด้านการทำงาน และการศึกษาของ เนตรศิริ เรืองอริยภักดิ์, ชลธร จันทะโสโต และกฤษฎณ์ วิทวัสสารัญกุล (2562) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงาน

3. อิทธิพลของปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยความพึงพอใจในงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ซึ่งพบว่าปัจจัยบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว ปัจจัยองค์กรด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยองค์กรด้านการสนับสนุน ที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของกล้าหาญ ณ น่าน (2557) พบว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการปรับตัวในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับการศึกษาของ วรางคณา ชับซ้อน (2559) พบว่า ปัจจัยบุคลิกภาพแบบแสดงตัว และบุคลิกภาพแบบปรับรับสถานการณ์มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานตามลำดับ มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนปัจจัยบรรยากาศองค์กรเกือบทุกตัวแปร

ได้แก่ ตัวแปรการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากเพื่อนในกลุ่มทำงาน และทรัพยากรที่พอเพียงมีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงาน มีระดับนัยสำคัญอยู่ที่ 0.05

4. สมการพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานในโรงแรม จังหวัดชลบุรี ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 มีปัจจัยบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว ปัจจัยองค์กรด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยองค์การด้านการสนับสนุนที่ร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานในโรงแรม ได้ร้อยละ 87.70 และปัจจัยทั้งสามมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในโรงแรม กล่าวคือปัจจัยบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวอาจเกิดขึ้นจากความไม่มั่นคงหรือความมั่นใจในตนเองหรือสิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัว รวมถึงอาจมีความกังวลเกี่ยวกับการทำให้ผิดหวังจากการกระทำของตน ปัจจัยองค์การด้านความรับผิดชอบ บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนขององค์กร มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเพียรพยายาม รวมถึงเข้าใจและรับรู้ถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และปัจจัยองค์การด้านการสนับสนุน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการทำงานได้อย่างราบรื่นและมีการประสานงานที่ดี เช่น การสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความกระตือรือร้นในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการเก็บข้อมูลในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ซึ่งปัจจุบันสถานการณ์โควิด 19 ได้คลี่คลายลงแล้ว แต่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการปรับตัวของคน เพื่อตอบรับกับกระแสความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จึงสามารถนำปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในโรงแรม ไปเป็นข้อเสนอแนะในองค์กรเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เข้ามากระทบ และแสดงให้เห็นว่าควรให้ความสนใจและให้ความสำคัญต่อประเด็นใดประเด็นหนึ่งเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารองค์กร ถึงแม้สถานการณ์ได้คลี่คลายไปแล้วแต่ก็ยังคงเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจโรงแรมต่าง ๆ ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญจนวลัย นนทแก้ว แฟร์รี่ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ธนภณ นิธิเชาวกุล ซึ่งได้สละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้งานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตากรุณาของท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์ที่มีค่ายิ่ง รวมถึงขอขอบพระคุณโรงแรมในจังหวัดชลบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์เก็บแบบสอบถาม ทำให้งานวิจัยในครั้งนี้มีความสมบูรณ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กล้าหาญ ณ. (2557). อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพ และความพึงพอใจที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้เข้าสู่ตลาดบัณฑิตใหม่. วารสารวิทยาการจัดการ, 31(1), 39-67.
- ขันติยา สุภุมมา และวาสนา ศิลปรุ่งธรรม. (2561). พฤติกรรมการปรับตัวของแรงงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี ภายหลังเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 10(2), 131-137.
- เนตรศิริ เรืองอริยภักดิ์, ชลธร จันทะโส และกฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล. (2562). บุคลิกภาพของบัณฑิตใหม่ สาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ที่มีผลต่อการปรับตัวเพื่อ ทำงานในอุตสาหกรรมการบิน. วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร, 16(2), 97-125.
- วรางคณา ชับซ้อน. (2559). อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพ บรรยากาศองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของครูต่างชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย. (2563). 3HR New Normal ที่เกิดขึ้นนับจาก COVID-19. เข้าถึงได้จาก <http://www.pmat.or.th/1712/HR%20Infographic/20712/content1/?contentid=38079>
- สุคนธา ยิ้มแสงหยัด. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเงินของพนักงาน บริษัท เซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด (โรงงานพระราม 3) เขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการจิตวิทยาการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Cochran, W. G. (1977). Sampling techniques. New York, John Wilay & Sons.
- Costa, P.T. Jr; & McCrae (1992). Revise NEO Personality Inventory and NEO Five-Factor Inventory: Professional Manual. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, Inc.
- Davis, K. & Newstrom, J.W. (1985). Human Behavior at Work: Organizational Behavior. New York: McGraw-Hill Book Company.
- McCormick, E.J. & Daniel R. Ilgen. (1980). Industrial Psychology. (7th ed.). New Jersey : Prentice-Hall
- Robert Stringer. (2002). Leadership and Organization Climate: The Cloud Chamber Effect. Upper Saddle River. NJ: Pearson Education.
- Kristiana, Y., Ramono, R. & Brain, R. (2020) Adaptation Strategy of Tourism Industry Stakeholders During the COVID-19 Pandemic: A Case Study in Indonesia. Journal of Asia Finance Economics and Business, 4(8), 213-223.