

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่น
และพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5
ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)

คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2563

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่น
และพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5

ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ณัฐฐา วรรณสุข

คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา บุญสาธิต)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.บงกช เจนจรัสสกุล)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.พยัคฆ์ วุฒิรงค์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา บุญสาธิต)

..... คณบดี
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กุสุมาวลี)

____/____/____

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของ พนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขต กรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	ณัฐฐา วรณสุข
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)
ปีการศึกษา	2563

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขต กรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงบวกของพนักงานและระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพที่มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คนจาก 16 โรงแรม โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อนำข้อมูลมาแบ่งแยกกลุ่มข้อมูลที่มีความสอดคล้องกันและแตกต่างกัน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และการวิจัยเชิงปริมาณที่มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 216 คน จาก 72 โรงแรม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรมมี 9 ปัจจัย ได้แก่ 1) การสื่อสารเพื่อความกลมเกลียว 2) การให้อิสระในงาน 3) ความสำเร็จในงาน 4) การทำงานที่มีคุณค่า 5) การได้พัฒนาและก้าวหน้าในสายอาชีพ 6) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและจูงใจ 7) การให้ความสำคัญต่อพนักงาน 8) การได้รับคำชื่นชม และ 9) ความสัมพันธ์กับทีมและลูกค้า นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ทั้งปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของ Zigarmi et al. (2009) และการคิดเชิงบวก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขต

กรุงเทพมหานคร โดยองค์การสามารถนำผลการวิจัยประกอบการวางแผนในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานโรงแรมทำงานด้วยความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน มีพฤติกรรมการทำงานอย่างสร้างสรรค์อันก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยต่อไป



ABSTRACT

Title of Thesis	The Relationship between Factors Leading Work Passion, Positive Thinking and Work Passion in Employees in Leading Hotels Equivalent to Four - Five Star Hotels in Bangkok
Author	Nattha Wannasuk
Degree	Master of Science (Human Resource and Organization Development)
Year	2020

The research aims to: 1) Investigate the factors that lead to work passion of employees in leading hotels equivalent to four – five-star hotels in Bangkok, 2) explore the relationship between factors that lead to work passion and the level of work passion in employees in leading hotels equivalent to four–five star hotels in Bangkok and 3) examine the relationship between positive thinking and the level of work passion in employees in leading hotels equivalent to four–five star hotels in Bangkok. This is a mixed-method study which comprised of qualitative and quantitative study. In the qualitative study, the samples were 20 employees from 16 hotels. A semi-structured interview was used. The Data was analyzed by using content analysis. In the quantitative part, the samples were 216 employees from 72 hotels. A questionnaire was utilized as the collecting instrument. The Data were analyzed by using frequency, average, standard deviation, and Pearson's

Correlation.

The results revealed that 1) 9 factors that lead to work passion of employees in leading hotels equivalent to four–five star hotels in Bangkok can be summarized as HOTELIER² model as following; 1) Harmonious Communication 2) Obtaining Autonomy 3) Target Achievement 4) Enriching Work 5) Learning & Career Growth 6) Inspiring Incentive 7) Employee First 8) Recognition and 9) Relationship with Team and Customers. It also revealed the positive relationship between the factors that lead to work passion of Zigarmi et al. (2009) and the level of work passion as well as the positive relationship between positive thinking and the level of work passion of employees in leading hotels equivalent to four – five star hotels in Bangkok. The results of this research would serve as guideline for human resources professional and management team, to plan any internal activities through the factors that lead to work passion and positive thinking, to develop the work passion of employees in organization that generates creative work behavior and good reputation of Thailand tourism industry.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร” สามารถสำเร็จลุล่วงด้วยดีได้ เกิดจากความอนุเคราะห์ การสนับสนุน คำปรึกษา และกำลังใจจากหลายภาคส่วน เบื้องต้นผู้วิจัยขอขอบพระคุณสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มอบทุนการศึกษาและค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาต่อระดับปริญญาโทซึ่งนำมาสู่การพัฒนาวิทยานิพนธ์เล่มนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รศ.ดร.วาสิตา บุญสาธร์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำด้วยความทุ่มเทและใส่ใจ เสริมสร้างกำลังใจ อีกทั้งถ่ายทอดและส่งต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนทำให้ผู้วิจัยมีความมั่นใจในการทำงานวิจัยนี้ รวมถึง อ. ดร.บงกช เจนจรัสสกุล และ อ. ดร.พยัต วุฒิรงค์ ที่กรุณาให้กำลังใจและให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณ อ.ดร.ประวีณา คาไซ ที่กรุณาช่วยเหลือ ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบวัดขอขอบพระคุณชมรมนักบริหารทรัพยากรบุคคลโรงแรมทั้ง อ.อำพล สายโอบเอื้อ ประธานชมรม และคุณสุรเดช กิจเจริญที่ให้ความอนุเคราะห์ประสานงานกับโรงแรมต่างๆ ขอขอบพระคุณชาวโรงแรม ผู้เข้าร่วมการวิจัยทุกท่านที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์รวมถึงผู้ที่คอยให้การสนับสนุนทุกท่าน ทำให้ผู้วิจัยมีแรงผลักดันที่ทำการวิจัยให้ดี เพื่อที่ชาวโรงแรมจะได้ประโยชน์จากความทุ่มเทของผู้วิจัยมากที่สุด

ปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในชีวิตของข้าพเจ้า คือ ความรักและความปรารถนาดีที่ได้จากผู้คนรอบตัว ขอขอบพระคุณ คุณพ่อนนท์ปวีธ วรรณสุข คุณแม่สมปอง ศักดิ์เพชร กัลยาณมิตรและผู้คนดี ๆ ที่มีโอกาสได้พบเจอทุกท่าน สำหรับการสนับสนุน ให้กำลังใจ ให้แนวคิดในการใช้ชีวิตที่ดีมาโดยตลอด ทำให้ผู้วิจัยพัฒนาตนเองและนำความรู้ความสามารถของตนไปช่วยเหลือสังคมตามเป้าหมายชีวิตของผู้วิจัยต่อไป

ณัฐฐา วรรณสุข

พฤษภาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ค
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ	1
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและแนวคิดในการศึกษา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	6
1.3 คำถามในการวิจัย	6
1.4 ขอบเขตการศึกษาวิจัย.....	6
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
1.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา	7
1.6.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	7
1.6.2 การวิจัยเชิงปริมาณ	8
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม.....	9
2.1 ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน.....	9
2.1.1 ความหมายของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน (Work Passion).....	9
2.1.2 ความสำคัญของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน.....	12
2.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน	15
2.3 การคิดเชิงบวก.....	20

2.3.1 ความหมายของการคิดเชิงบวก.....	20
2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการคิดเชิงบวก	21
2.4 ธุรกิจโรงแรม	28
2.4.1 โรงแรมระดับ 5 ดาว	28
2.4.2 พนักงานบริการ.....	31
2.4.3 พนักงานสนับสนุน.....	31
2.5 การศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	35
3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	35
3.1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	35
3.1.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มตัวอย่าง.....	36
3.1.3 เครื่องมือและวิธีการที่ใช้เก็บข้อมูล.....	38
3.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
3.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
3.1.6 การตรวจสอบคุณภาพข้อมูล.....	40
3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ.....	40
3.2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	40
3.2.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มตัวอย่าง.....	41
3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	42
3.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
3.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
3.3 จรรยาบรรณนักวิจัย	46
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	47
4.1 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ	47

4.1.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย	47
4.1.2	ปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน (Work Passion) ของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร (คำถามวิจัยที่ 1).....	49
4.2	ผลการวิจัยเชิงปริมาณ	65
4.2.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย	65
4.2.2	การวิเคราะห์ผลการศึกษาด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic).....	67
4.2.2.1	การวิเคราะห์ระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร.....	67
4.2.2.2	การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพฯ.....	68
4.2.2.3	การวิเคราะห์ระดับการคิดเชิงบวกของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	69
4.2.3	การวิเคราะห์ผลการศึกษาด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)	70
4.2.3.1	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร (คำถามวิจัยที่ 2)	70
4.2.3.2	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร (คำถามวิจัยที่ 3).....	72
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	75
5.1	สรุปผลการศึกษา และอภิปรายผล	75
5.1.1	ปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร (คำถามวิจัยที่ 1)....	76

5.1.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนกับระดับความมุ่งมั่น และพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร (คำถามวิจัยที่ 2).....	83
5.1.3 ความสัมพันธ์ของการคิดเชิงบวกกับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน ของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร (คำถามวิจัยที่ 3).....	84
5.2 ข้อจำกัดของการวิจัย	85
5.3 ประโยชน์ของการวิจัย	87
5.3.1 ประโยชน์ทางวิชาการ	87
5.3.2 ประโยชน์ทางการประยุกต์ใช้ในองค์กร	87
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	90
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก.....	99
ประวัติผู้เขียน.....	109

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 สรุปลักษณ์ประกอบของการคิดเชิงบวก	25
ตารางที่ 3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	37
ตารางที่ 3.2 ตารางการสุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970).....	42
ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถาม	45
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	48
ตารางที่ 4.2 สรุบบัญชีที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน.....	50
ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	65
ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน	68
ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน	69
ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงระดับการคิดเชิงบวก	70
ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน และความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน	72
ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงบวกรายด้าน และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน.....	73
ตารางที่ 5.1 ตารางสรุปประโยชน์ทางการประยุกต์ใช้ในองค์กร	89

สารบัญภาพ

หน้า

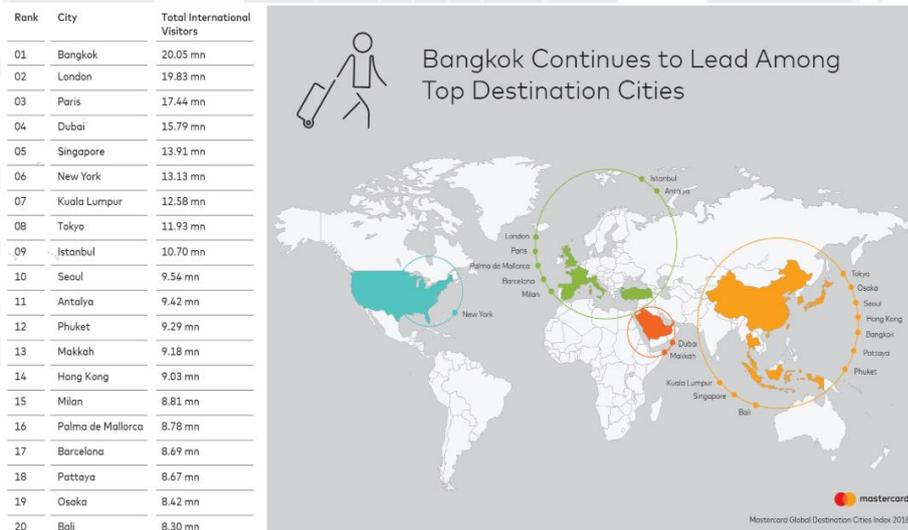
ภาพที่ 1.1 เมืองสุดยอดเมืองจุดหมายปลายทางของโลกที่นักท่องเที่ยวอยากมาพักผ่อนมากที่สุด ประจำปีพ.ศ. 2561 (Mastercard Global Destination Cities Index – GDCI 2018)..	1
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	7
ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ.....	8
ภาพที่ 2.1 กรอบความคิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน (Work passion model)..	11
ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดความผูกพันต่อของพนักงานที่มีต่อองค์กร	13
ภาพที่ 2.3 ความแตกต่างระหว่างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนกับความผูกพันของพนักงาน	14
ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน.....	17
ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน.....	18
ภาพที่ 2.6 แผนภาพความสัมพันธ์ของการคิดเชิงบวก	21
ภาพที่ 2.7 เทคนิคการสร้างความคิดเชิงบวก.....	23
ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงคุณภาพ	36
ภาพที่ 3.2 กระบวนการ Whole-system 4-D Dialogue	38

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและแนวคิดในการศึกษา

อุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้กับประเทศได้ดีที่สุด คือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จากรายงานเศรษฐกิจและการเงิน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562; สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562) ระบุว่า ในไตรมาสแรกของปี 2562 จำนวนของนักท่องเที่ยวต่างประเทศมีอัตราขยายตัวจากไตรมาสเดียวกันในช่วงปีก่อนที่ร้อยละ 4.9 นอกจากนี้ รายรับจากนักท่องเที่ยวชาวไทยเองก็มีอัตราการขยายตัวร้อยละ 6.3 และมีอัตราการเข้าพักอยู่ที่ร้อยละ 77.16 โดยเฉลี่ย เพิ่มจากไตรมาสก่อนหน้าและไตรมาสเดียวกันของปีก่อน โรงแรมในกรุงเทพมหานครค่อนข้างกระจุกตัวและกรุงเทพมหานครยังเป็นเมืองท่องเที่ยวสำคัญที่ได้ติดอันดับสุดยอดเมืองจุดหมายปลายทางของโลกที่นักท่องเที่ยวอยากมาพักผ่อนมากที่สุด 3 ปีติดต่อกัน รวมถึงในปี.ศ.2561 ที่ผ่านมามากด้วย (ประชาชาติธุรกิจ 2562; มติชน, 2561; MasterCard, 2018) ดังแสดงในภาพที่ 1.1 ต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 เมืองสุดยอดเมืองจุดหมายปลายทางของโลกที่นักท่องเที่ยวอยากมาพักผ่อนมากที่สุด

ประจำปี พ.ศ. 2561 (Mastercard Global Destination Cities Index – GDCI 2018)

จากเหตุผลข้างต้นจึงทำให้ธุรกิจโรงแรมเป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน และมีแนวโน้มที่จะมีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการเพิ่มขึ้นของโรงแรม โดยจำนวนห้องพักเพิ่มขึ้นกว่าเท่าตัวจากเกือบ 3 แสนกว่าห้องในปี 2543 เป็น 6 แสนกว่าห้องในปี 2559 โดยเฉพาะโรงแรมระดับ 3 ดาวและโรงแรมขนาดเล็กทั่วไปประกอบกับมีการขยายตัวของสถานที่พักแรมที่ไม่ได้จดทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมาย นอกจากนี้ ยังมีธุรกิจใกล้เคียงที่สามารถทดแทนได้ ตัวอย่างเช่น ธุรกิจห้องพัก อพาร์ทเมนต์ (Apartment) เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ (Service Apartment) และคอนโดมิเนียม (Condominium) ให้เช่ารายวันที่ย้ายตัวมากขึ้น (พุทธรักษา ลุนคำ, 2560; ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก, ม.ป.ป.) รวมกระทั่งผลกระทบจากการพัฒนาเทคโนโลยี (Digital Disruption) ที่รวดเร็ว ก่อให้เกิดธุรกิจทดแทนในรูปแบบใหม่ เช่น Airbnb ซึ่งเป็นธุรกิจที่เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีพื้นที่ว่างในที่พักอาศัยของตนเองก็สามารถนำมาแบ่งปันจัดสรรเป็นที่พัก (Home Sharing) โดยมี Airbnb เป็นแพลตฟอร์มตัวกลางที่มีความหลากหลายไม่ต่างจากโรงแรมซึ่งข้อมูลเดือนกันยายน พ.ศ. 2563 Airbnb มีจำนวนที่พักในกรุงเทพมหานคร กว่า 300 แห่ง อีกทั้งโรงแรมในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีการขยายการลงทุนอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้กรุงเทพมหานครมีการกระจุกตัวของห้องพักมากเป็นอันดับ 1 ของประเทศ ทำให้ธุรกิจโรงแรมของประเทศไทยโดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมในพื้นที่กรุงเทพมหานครเผชิญปัญหาสภาพอุปทานล้นตลาด (Oversupply) หรือการที่มีโรงแรมและสินค้าทดแทนมากกว่าความต้องการของลูกค้าในหลายพื้นที่ ส่งผลให้โรงแรมในกรุงเทพมหานครมีการแข่งขันที่รุนแรง (จิราพร เรืองทวีศิลป์, 2557) และในการแข่งขันเช่นนี้ผู้บริหารโรงแรมทุกขนาดจึงจำเป็นต้องวางกลยุทธ์ในการแข่งขัน โดยเฉพาะการแข่งขันด้านการส่งมอบคุณค่าให้ลูกค้า สร้างความแตกต่างจากคู่แข่งเพื่อให้อยู่รอดทั้งในการดำเนินงานปัจจุบันและอนาคต นอกจากนี้ ยังมีเหตุการณ์สำคัญที่กระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 จนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2564) คือ การเกิดโรคอุบัติใหม่ที่ชื่อว่า โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019) หรือเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในชื่อ โควิด-19 (COVID-19) ซึ่งเกิดการติดเชื้อได้ง่ายหากอยู่ในที่หนาแน่น (ศิริราช, 2563) เมื่อจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ สิ่งที่เกิดขึ้นตามมา คือ การปิดน่านฟ้าไทยชั่วคราวในเดือนเมษายน พ.ศ. 2563 ไม่ให้สายการบินต่างประเทศลงในสนามบินยกเว้นบางกรณี ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเสียหายได้หลักไปอย่างมากมาย จากสถิติพบว่าจำนวนผู้เข้าพักในเดือนเมษายน พ.ศ. 2563 ลดลงจากเดือนเดียวกันในปี พ.ศ. 2562 ถึงร้อยละ 97.93 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) หลายโรงแรมจึงพยายามประคองตัวด้วยการปิดโรงแรมชั่วคราว ให้พนักงานใช้วันลา หรือแม้กระทั่งลดจำนวนพนักงานลง สถานการณ์ดังกล่าวยังส่งผลให้มีโรงแรมบางส่วนที่ไม่สามารถรับมือกับผลกระทบได้หาทางออกด้วยปิดตัวลงหรือขายต่อ ซึ่งไม่ว่าจะลงเอยทางใดก็อาจส่งผลกระทบต่อจิตใจพนักงานโรงแรมและอาจส่งผลต่อเนื่องไปยังผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม โรงแรมจึงยังต้องค้นหาวิธีการสร้างความมุ่งมั่นและพลัง

ขับเคลื่อนและการคิดเชิงบวกให้กับพนักงานโรงแรมที่มีอยู่ เพื่อให้พนักงานและองค์การสามารถอยู่รอดได้เมื่อโรงแรมกลับมาเปิดทำการปกติ

ธุรกิจโรงแรมเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่มุ่งเน้นการมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้รับบริการ โดยโรงแรมนั้นมีการแบ่งประเภทที่หลากหลาย การแบ่งประเภทโดยระดับของดาวจากการตรวจสอบของมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย (สมาคมโรงแรมไทย, 2560) โรงแรมที่ผ่านมาตรฐานว่า ดีเยี่ยม คือโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานระดับ 5 ดาว จากลักษณะทางกายภาพรวมถึงการบริการที่ได้รับ และสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการในทุกระดับควรมีเป็นอันดับแรก คือ การมีใจรักในงานบริการ เพราะบุคคลที่มีใจรักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี พฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นเรื่องที่คาดหวังให้เกิดทั่วทั้งองค์การ (ศุภกิจ กาบคำ, 2542, อ้างถึงใน อัจฉนา เตมีย์, 2554) ในขณะเดียวกัน พนักงานโรงแรมที่ไม่ได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรงก็มีหน้าที่สนับสนุนให้พนักงานบริการสามารถทำการบริการได้อย่างราบรื่นเสมือนทำงานบริการเพื่อผู้ให้บริการสามารถดูแลผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่เช่นกัน ซึ่งต้องให้ความสำคัญกับความรู้สึกของบุคคล ตั้งแต่ความคาดหวังของลูกค้าที่มีก่อนใช้บริการ และการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งที่พนักงานบริการส่งมอบจากการรับรู้ของลูกค้า การบริการที่มีคุณภาพ คือ การบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงหรือมากกว่าความคาดหวัง ในทางตรงกันข้ามบริการที่ไม่มีคุณภาพ คือ บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้น้อยกว่าความคาดหวังของลูกค้า (ศุภลักษณ์ สุริยะ, 2556) เช่นเดียวกับธุรกิจโรงแรมที่เน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจ โดยเฉพาะโรงแรมชั้นนำอย่างโรงแรมระดับ 4-5 ดาวที่ต้องเผชิญกับความคาดหวังจากลูกค้าที่มีต่อการบริการสูงที่สุดตามระดับของโรงแรม ในขณะที่คุณภาพของการบริการถือว่าเป็นสิ่งที่สามารถควบคุมได้ยาก เนื่องจากมีความไม่แน่นอนของการบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยของพนักงานบริการเป็นหลัก (ศุภลักษณ์ สุริยะ, 2556) หากพนักงานที่ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะส่งผลให้สามารถสร้างสรรค์บริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการและองค์การได้ ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยสำคัญในธุรกิจบริการ (วิภาสสุวรรณ, 2557) และปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัญหาหนึ่งที่ธุรกิจโรงแรมกำลังประสบอยู่ (ธนาภรณ์ ถาวรวัฒน์สกุล, 2557) จากอัตราการหมุนเวียนงานที่สูง (High Turnover) ส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการบริการหลายด้าน เช่น การรับภาระงานเพิ่มขึ้นจนกว่าพนักงานใหม่จะสามารถทำงานได้เทียบเท่าพนักงานคนอื่น ๆ หากมีพนักงานไม่เพียงพอในการบริการลูกค้าก็จะทำให้การบริการนั้นไม่มีคุณภาพตามมาตรฐาน (อรรรจนา เกตุแก้ว, 2557)

คุณภาพในการบริการขึ้นอยู่กับพนักงาน องค์การจึงควรมีบทบาทในการช่วยเติมเต็มคุณภาพชีวิตของพนักงานโดยเฉพาะภาวะจิตใจของพนักงาน พนักงานโรงแรมชั้นนำต่าง ๆ ที่เทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวต้องทำงานแข่งกับเวลาเพื่อให้ทันความต้องการของลูกค้า (อรรรจนา เกตุแก้ว, 2557) ความพยายามทำงานเพื่อไล่ตามความคาดหวังที่สูงของลูกค้าอยู่เสมอเช่นนั้นทำให้เกิดความเหนื่อยล้าใน

การทำงาน คำว่า “หมดไฟ” ถูกใช้เรียกความรู้สึกตึงเครียดรุนแรงจากการทำงานมายาวนาน (Ryan, 2019) เมื่อเดือนเมษายนในปี พ.ศ. 2562 องค์การอนามัยโลก (WHO: World Health Organization) ประกาศว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burn Out Syndrome) เป็นข้อวินิจฉัยทางการแพทย์ตามกฎหมาย และให้คำจำกัดความว่า เป็นอาการที่เกิดจากความเครียดเรื้อรังจากสถานที่ทำงานซึ่งยังไม่สามารถจัดการได้ มีลักษณะสามมิติ คือ (1) ความรู้สึกสูญเสียพลังงานหรือเหน็ดเหนื่อยอ่อนเพลีย (2) การเพิ่มระยะห่างของจิตจากงานหรือความรู้สึกปฏิเสธหรือมีความคิดเห็นในแง่ลบเกี่ยวกับงานของตนเอง และ (3) ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ภาวะหมดไฟใช้ในเฉพาะบริบทการทำงานเท่านั้นและไม่ควรนำมาใช้เพื่ออธิบายประสบการณ์ในด้านอื่น ๆ ของชีวิต (World Health Organization, 2019) การออกมาประกาศขององค์การอนามัยโลกแสดงถึงการที่องค์กรต้องเริ่มให้ความสนใจกับภาวะดังกล่าว โดยเฉพาะบริบทการทำงานและการทำงานบริการนั้นต้องใช้อารมณ์ความรู้สึกในการทำงานเพื่อส่งต่อประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า พลังของอารมณ์เปรียบเสมือนควันมือสอง (Second Hand Smoke) ที่ส่งมลพิษต่อผู้อื่นที่ไม่รู้เรื่องราว (Shawn, 2010) ดังนั้น องค์กรโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวจึงควรให้ความสำคัญกับการสร้างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน (Work Passion) ให้กับพนักงานในองค์กร

คำว่า “Passion” หรือ ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน ได้รับความนิยมในปัจจุบันและถูกนำมาใช้ในหลากหลายสถานการณ์และบริบทรวมถึงบริบทในการทำงาน ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนเป็นความรู้สึกหรือความปรารถนาที่เข้มข้นที่อยู่ภายในบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก โดยมีพลังภายในที่จะเปลี่ยนแปลงจากความตั้งใจของบุคคลให้เป็นผลสำเร็จ (โชติรส ดำรงศานติ, 2554) เป็นพลังที่มาจากการดึงตัวตนของบุคคลมาใส่ในงานที่ทำ (Csikszentmihalyi, 1990) เมื่อภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นความรู้สึกสูญเสียพลัง ในทางตรงกันข้าม ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนเปรียบเสมือนเชื้อเพลิงในการทำงานซึ่งมีส่วนทำให้ประสบความสำเร็จ ระบุสิ่งที่ต้องทำเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ (ณภัทริรา มุ่งธรรวกุล, 2558) การเข้าใจถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานในองค์กร จะสามารถช่วยให้องค์กรช่วยสนับสนุนภาวะจิตใจของพนักงานโรงแรมได้เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานและให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่และสร้างสรรค์

การคิดบวกทำให้มีความสุขและประสบความสำเร็จ การสื่อสารภายในบุคคล (Intrapersonal Communication) เป็นสิ่งสำคัญสำหรับแรงจูงใจของพนักงานในการทำงานที่ดีขึ้นและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อบุคคลทำงานด้วยความคิดเชิงบวกจะมีประสิทธิภาพในการทำงานจะเพิ่มขึ้น การมีส่วนร่วมและความคิดสร้างสรรค์เพิ่มขึ้นอีกด้วย (Shawn, 2012) การคิดเชิงบวกนอกจากช่วยให้บุคคลมีความสุขแล้ว มีหลายวิจัยที่ออกมาสนับสนุนว่า พนักงานที่มีการคิดเชิงบวกจะประสบความสำเร็จ เช่น พนักงานที่มีความสุขมีประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้นโดยเฉลี่ย

31% สามารถทำยอดขายสูงขึ้น 37% และมีความคิดสร้างสรรค์สูงขึ้น 3 เท่า (Lyubomirsky, King & Diener, 2005) การคิดเชิงบวกเป็นอีกส่วนสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานที่จะสามารถส่งเสริมให้ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรมมากขึ้น

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อนำผลวิจัยไปใช้ประกอบการวางแผนในการกำหนดนโยบาย การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมหรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร และเมื่อพนักงานโรงแรมมีการคิดเชิงบวกพร้อมทั้งความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนจะส่งผลต่อความทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ ช่วยเหลือและสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน กล่าวถึงองค์กรในเชิงบวก ทำงานของตนให้มีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ และยังทำงานอยู่กับองค์กรทำให้ลดอัตราการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรม เสมือนเติมไฟให้พนักงานได้ทำงานและบริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่และสร้างสรรค์ เสริมสร้างความสามารถขององค์กร นำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้าและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในสายตาลูกค้า

การศึกษาวิจัยในเรื่องความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนมีการนำไปศึกษาในหลากหลายบริบท ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนมีความแตกต่างกันตามบริบทขององค์กรที่แตกต่างกัน การศึกษาในบริบท 6 องค์กรชั้นนำด้านอุตสาหกรรมการผลิต (โชติรส ดำรงสานติ, 2554) ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ช่วงอายุ เป็นต้น (2) ปัจจัยด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน เช่น งานที่มีคุณค่า เป็นต้น และ (3) ปัจจัยด้านกลยุทธ์การสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานในองค์กรชั้นนำด้านอุตสาหกรรมการผลิต ในขณะที่บริบทบริษัทปูนซีเมนต์ไทย (แก่งคอย) จำกัด (ดาวใจ ศรีลัมพ์, 2555) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยทางด้านองค์กร ได้แก่ การเป็นที่ยอมรับในองค์กรและปัจจัยด้านความยุติธรรมในองค์กร เป็นปัจจัย 2 อันดับแรกที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานในองค์กร เช่นเดียวกับการศึกษาในบริบทองค์กรชั้นนำอย่างบริษัทที่ดีอันดับ SET100 Index (ณภัทริรา มุ่งธนวรกุล, 2558) ที่ผลจากการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมขององค์กรมีผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานในองค์กร ปัจจุบันยังไม่มีการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและความเชื่อมโยงระหว่างการคิดเชิงบวกกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและการคิดเชิงบวกของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร และอาจนำผลการศึกษาเพื่อการพัฒนา นโยบายหรือกิจกรรมใด ๆ ในพนักงานโรงแรมได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงบวกกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 คำถามในการวิจัย

- 1) ปัจจัยใดที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร (การวิจัยเชิงคุณภาพ)
- 2) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนมีความสัมพันธ์กับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครอย่างไร (การวิจัยเชิงปริมาณ)
- 3) การคิดเชิงบวกมีความสัมพันธ์กับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครอย่างไร (การวิจัยเชิงปริมาณ)

1.4 ขอบเขตการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานและศึกษาความสัมพันธ์ของการคิดเชิงบวกและความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครมีขอบเขตการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 1) ขอบเขตการศึกษา ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน การคิดเชิงบวก และพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2) วิธีการศึกษา ค้นคว้าข้อมูล ทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก และบริบทโรงแรมทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ วิจัยด้วยวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน

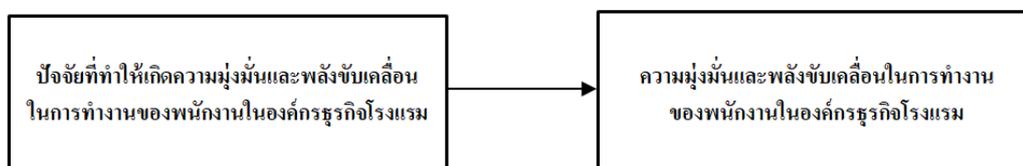
โดยมีเครื่องมือ 2 ประเภท คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างโดยเก็บข้อมูลจากพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ผู้บริหาร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และผู้ที่สนใจสามารถทราบถึงปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2) ผู้บริหาร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และผู้ที่สนใจสามารถทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
- 3) ผู้บริหาร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และผู้ที่สนใจสามารถทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงบวกกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
- 4) ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ประกอบการวางแผนในการกำหนดนโยบาย การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม หรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานภายในองค์กรได้

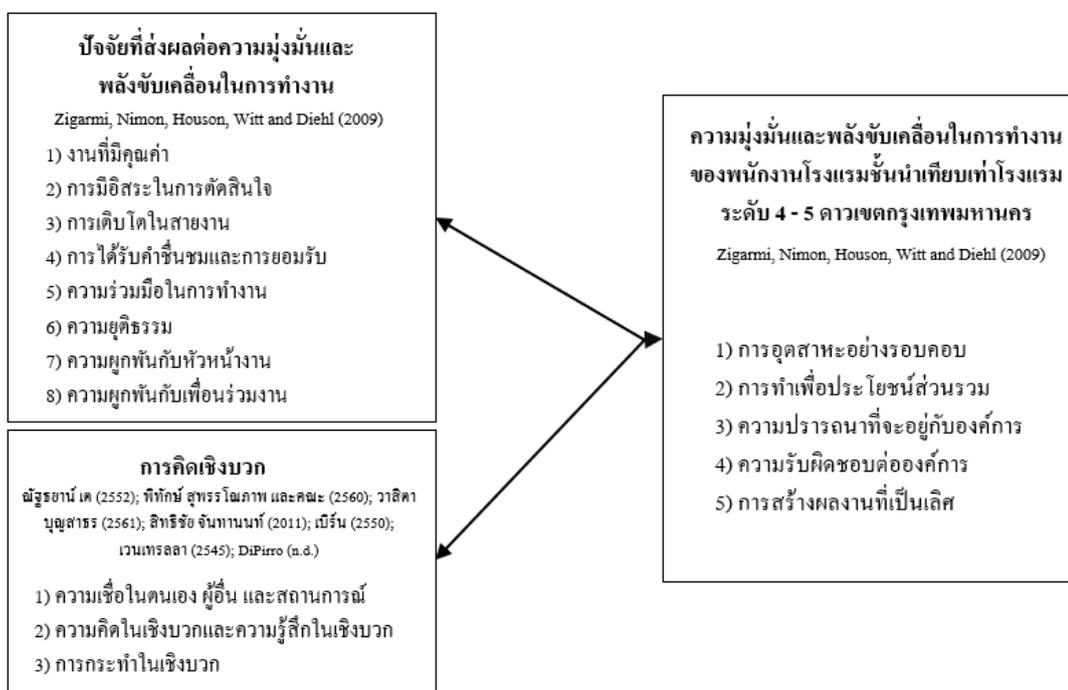
1.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

1.6.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงคุณภาพ

1.6.2 การวิจัยเชิงปริมาณ



ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงบวกของพนักงานกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนองค์การของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ในบทนี้จะเป็นการรวบรวมข้อมูลเป็นแนวทางในการศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเรียงลำดับการค้นคว้า ดังนี้

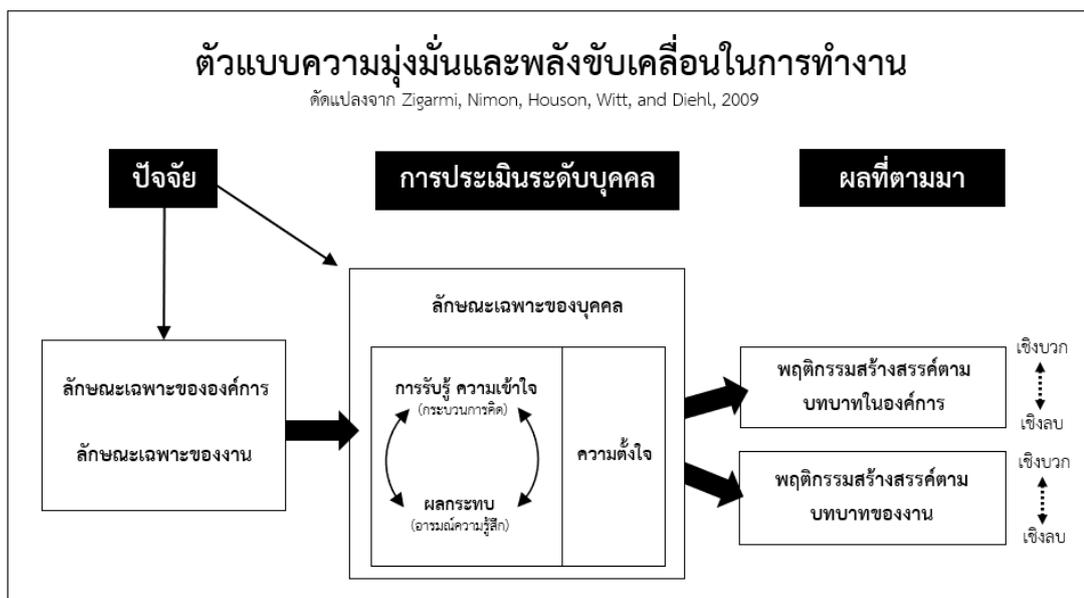
- 2.1 ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน
- 2.2 ปัจจัยที่นำไปสู่ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน
- 2.3 การคิดเชิงบวก
- 2.4 ธุรกิจโรงแรม
- 2.5 การศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน

2.1.1 ความหมายของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน (Work Passion)

มีนักวิชาการให้ความหมายของคำว่า “Passion” อย่างหลากหลาย วาสิตา บุญสาธ (2556) ได้ระบุถึงคำว่า “Passion” ไว้ว่า “ความหมายส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ ความปรารถนาที่แรงกล้า ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ กิจกรรม และรวมถึงพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อตอบสนองความรู้สึกภายใน ซึ่งมีนัยทั้งทางบวกและทางลบ” ทั้งนี้ Vallerand et al. (2003) ได้เสนอกรอบความคิด Dualistic Model of Passion ไว้ว่าคำว่า Passion นั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทที่มีความแตกต่างกัน คือ Harmonious Passion เป็นความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนเชิงบวก และ Obsessive Passion เป็นความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนเชิงลบ โดย Harmonious Passion ที่เป็น

แรงจูงใจในทางบวก ทำให้บุคคลทำและตั้งใจในกิจกรรมหรืองานต่าง ๆ ซึ่งนั่นทำให้บุคคลดังกล่าวไม่เพียงแต่เสียสละแรงกำลังและเวลา แต่ยังโหมทุ่มเทพยายามควบคุมงาน เกิดจากความรู้สึกชอบส่วนตัว การมีทางเลือก และรสนิยมต่อกิจกรรมหรืองานนั้น ๆ การศึกษาพบว่า การมี Harmonious Passion ซึ่งเป็นแรงจูงใจในทางบวกมีความสัมพันธ์กับการเป็นอยู่ที่ดีโดยรวมของบุคคล (Individual's Overall Wellbeing) โดยตรงและเกี่ยวข้องกับการมีประสบการณ์ที่ดีอีกด้วย เช่นเดียวกับความหมายตามพจนานุกรมว่า ความรู้สึกที่มีพลังมาก ความสนใจ หรือความปรารถนาที่จะทำบางสิ่งอย่างแรงกล้า หรือความกระตือรือร้นสำหรับบางสิ่งบางอย่าง (Cambridge Dictionary, n.d.; Oxford Dictionary, n.d.) ในบริบทการทำงาน ความหมายเชิงบวกของคำว่า "Passion" คือ ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน หมายถึง สถานะของความรู้สึก ความพึงพอใจภายใน และความปรารถนาของแต่ละบุคคลซึ่งสภาพจิตใจที่เต็มไปด้วยอารมณ์ในเชิงบวก เป็นแรงผลักดันภายในและความมุ่งมั่น อันเนื่องมาจากการประเมินการรับรู้ ความเข้าใจ และการประเมินความหลากหลายของงานและสถานการณ์ขององค์การซึ่งส่งผลสอดคล้องกับความตั้งใจในการทำงาน ความปรารถนาที่จะลงทุนอุทิศเวลาและพลังงานในการทำงานที่พิจารณาว่าเป็นสิ่งสำคัญและทำให้มีความสุข และเกิดพฤติกรรมในการทำงานที่สร้างสรรค์ (Johri & Misra, 2014; Perrewe, Hochwarter, Ferris, Mcallister & Harris, 2013; Vallerand et al., 2003; Zigarmi et al., 2009) Zigarmi et al. (2009) กล่าวถึงองค์ประกอบทั้ง 3 ประการที่จำเป็นต้องมีเมื่อกล่าวถึงความหมายของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน ได้แก่ กระบวนการคิด (Cognition) อารมณ์ (Affect) และความตั้งใจ (Intention) ซึ่งกระบวนการประเมินของบุคคลเพื่อนำไปสู่ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน แบ่งออกเป็น 2 ระยะ กล่าวคือ ระยะแรก บุคคลจะประเมินถึงความเชื่อมโยงของบุคคลที่มีต่อองค์การ งาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สถานการณ์และประสบการณ์ของบุคคล การประเมินดังกล่าวเป็นส่วนกำหนดความรู้สึกของบุคคล และระยะที่สอง บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับการสร้างความมุ่งมั่นตั้งใจที่นำไปสู่พฤติกรรมที่สอดคล้อง เช่น วิธีการรับมือกับผลกระทบของสภาพแวดล้อมจากรู้สึก เป็นต้น ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กรอบความคิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน (Work passion model)
แหล่งที่มา: ดัดแปลงจาก Zigarmi, Nimon, Houson, Witt, and Diehl, (2009).

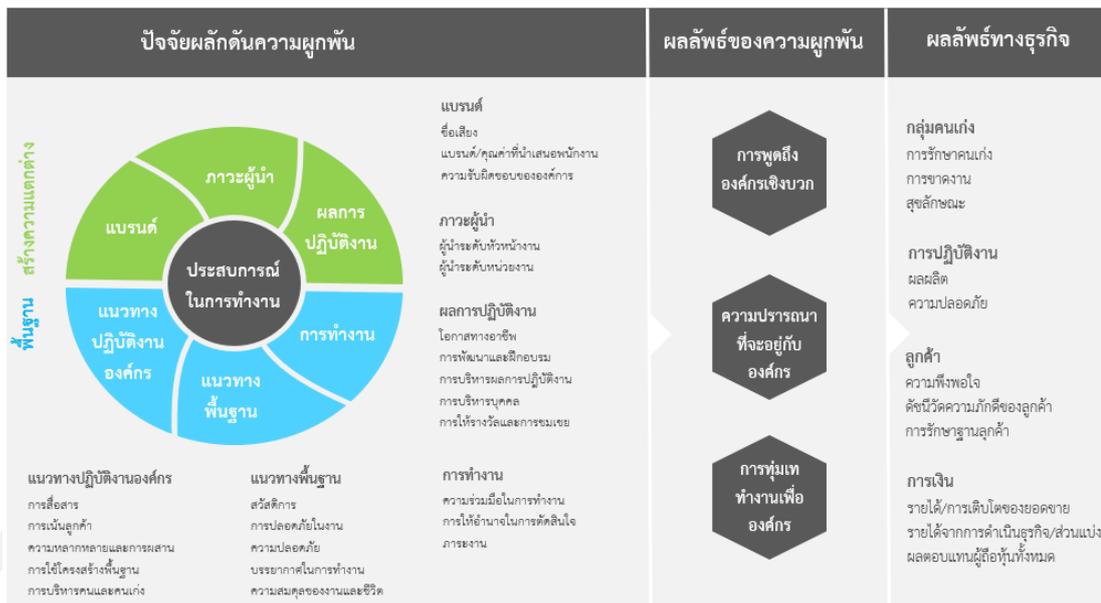
ในขณะที่ Obsessive Passion สามารถแปลตรงตัวได้ว่า ครอบงำ หรือมีความหมายไปในทางลบ ซึ่ง Vallerand et al. (2003) ระบุว่า มีผลการศึกษาที่พบว่า Obsessive Passion มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความคิดและประสบการณ์ในทางลบ ซึ่งคำว่า Passion มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน คือคำว่า Passio ซึ่งมีความหมายว่า กิเลส (Johri & Misra, 2014) ซึ่งหากตีความคำว่า กิเลส ตามหลักศาสนาพุทธ จะพบว่ากิเลสเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับจิตตั้งอารมณ์ที่ทำให้จิตใจเศร้าหมองและขัดขวางการเจริญทางใจ (ธนัทพร อุทัยสุทธิจิตร, 2561) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความหมายของคำว่า “Passion” ในเชิงลบ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Work Passion) ที่มีความหมายในเชิงบวกเท่านั้น เนื่องจากผู้วิจัยต้องการให้ความสำคัญในการพัฒนา กล่าวคือ ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน หมายถึง สถานะทางความรู้สึก (Perrewe et al, 2013; Zigarmi et al., 2009) ที่เต็มไปด้วยอารมณ์เชิงบวก (Johri & Misra, 2014; Zigarmi et al., 2009) ของพนักงานที่เกิดจากการรับรู้ประมวลเป็นกระบวนการประเมิน (Perrewe et al, 2013; Zigarmi et al., 2009) จนเกิดเป็นความรู้สึกและการตัดสินใจซึ่งนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมที่พนักงานอุทิศเวลาและพลังงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่สร้างสรรค์ (Johri & Misra, 2014; Perrewe et al, 2013; Vallerand et al., 2003; Zigarmi et al., 2009)

2.1.2 ความสำคัญของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน

ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานอาจเป็นหนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์กร Gubman (2004) ระบุว่า คนที่มีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนจะเป็นบุคคลที่มีชีวิตชีวา กระตือรือร้น และมีความทะเยอทะยาน ทั้งยังสามารถสื่อสารและกระจายพลังงานบวกไปถึงผู้อื่น นอกจากนี้พนักงานที่มีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ท้าทายใหม่ ๆ ได้ง่าย เนื่องจากบุคคลดังกล่าวมุ่งสู่เป้าหมายและอุทิศตนเพื่อเป้าหมายอยู่เสมอ โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานกว่า 85% จาก 354 คน เป็นพนักงานที่มีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนซึ่งมีระดับการทำงานสูงกว่าคนที่ไม่มีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน

ก่อนจะมีการพัฒนาเป็นคำว่า Passion มีอีกคำที่มีความหมายใกล้เคียงและถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย คือ ความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Employee Engagement) ของ AON Hewitt (2017) มีแรงผลักดันพื้นฐานจาก (1) แนวทางปฏิบัติงานองค์กร (Company Practices) เช่น การสื่อสาร การให้ความสำคัญกับลูกค้า เป็นต้น (2) แนวทางพื้นฐาน (The Basics) เช่น สวัสดิการ ความปลอดภัยในงาน เป็นต้น (3) การทำงาน (Work) เช่น การร่วมมือในการทำงาน การให้อำนาจ เป็นต้น และแรงผลักดันเพื่อสร้างความแตกต่างระหว่างนายจ้างเพิ่มเติมอีก 3 ประการ คือ (1) การเชื่อมโยงผลการปฏิบัติงาน (Performance) เช่น โอกาสก้าวหน้าทางสายอาชีพ การเรียนรู้และพัฒนา (2) ภาวะผู้นำ (Leadership) และ (3) ความมีชื่อเสียงขององค์กร (Brand) เช่น การรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เป็นต้น ซึ่งแรงผลักดันอันเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันในองค์กรส่งผลสู่การมีพฤติกรรมที่ดี คือ การพูดถึงองค์กรในแง่ดี (Say) การดำรงอยู่กับองค์กร (Stay) และความทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร (Strive) เมื่อพนักงานมีความผูกพันกับองค์กรและมีพฤติกรรมที่เหมาะสมดังที่กล่าวข้างต้นจะนำไปสู่ผลลัพธ์ทางธุรกิจ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารทรัพยากรคนเก่งขององค์กร (Talent) (2) ด้านการดำเนินงาน (Operational) (3) ด้านลูกค้า (Customer) (4) ด้านการเงิน (Financial) ดังภาพที่ 2.2



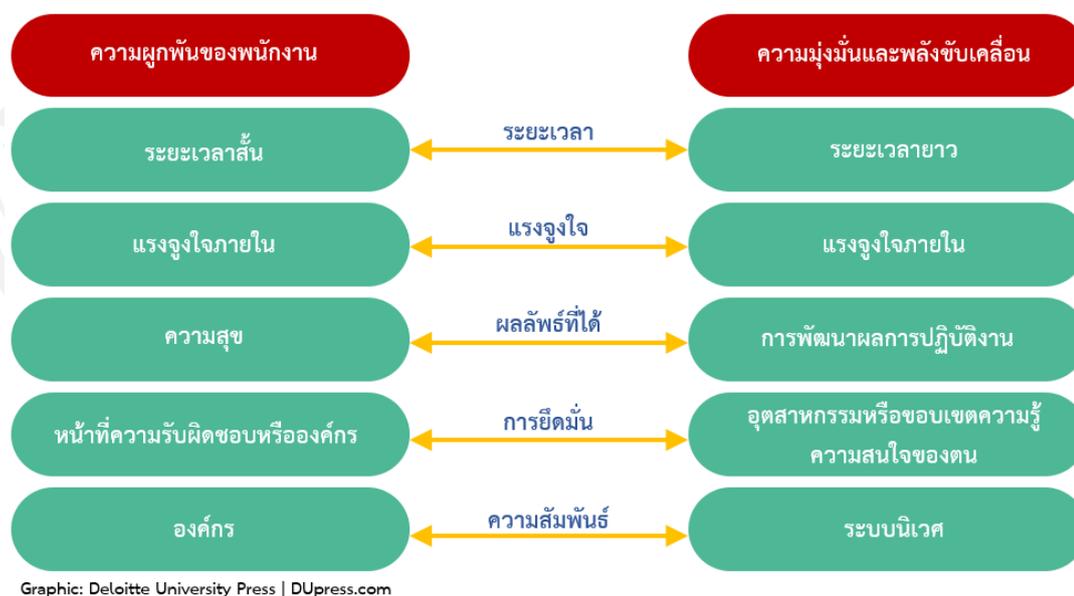
ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดความผูกพันต่อของพนักงานที่มีต่อองค์กร แหล่งที่มา: ดัดแปลงจาก Aon Hewitt, (2017).

ความผูกพันของพนักงานในองค์กรนั้นได้รับการกล่าวถึงอย่างหลากหลายแม้กระทั่งในพนักงานบริการในองค์กรโรงแรม ปัจจัยที่เสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรในพนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร พบ 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ กล่าวคือ ปัจจัยด้านลักษณะงานประกอบด้วย ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน โอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญกับองค์กร ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กรผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (ธนาภรณ์ ถาวรวัฒน์สกุล, 2557)

ความผูกพันของพนักงานจะถูกนำมาใช้เพื่อตรวจสอบความเชื่อมโยงระหว่างพนักงานและองค์กร แม้กระนั้นก็ตาม ความผูกพันของพนักงานไม่สามารถทดแทนความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนได้เนื่องจากมีความแตกต่าง กล่าวคือ ความผูกพันของพนักงานเป็นภาพรวมที่ผู้บริหารใช้ในการประเมินความมุ่งมั่นทางอารมณ์ต่อเป้าหมายขององค์กร ระบบการให้รางวัล ความสมดุลของการทำงานและการใช้ชีวิต และการริเริ่มอื่น ๆ ความผูกพันของพนักงานมีเป้าหมายมุ่งไปที่การสร้างมิตรภาพและความรู้สึกเชื่อมโยงของพนักงานกับเป้าหมายขององค์กร ความผูกพันของพนักงานนั้นเพียงพอในโลกที่สามารถคาดการณ์ได้ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ แม้กระนั้น แต่ความผูกพันของพนักงานนั้นไม่เพียงพอต่อการดำรงอยู่ในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและไม่สามารถคาดการณ์ได้ สิ่งที่ความผูกพันขาดหายไป คือความมุ่งมั่นในการบรรลุศักยภาพอย่างเต็มที่

และมุ่งมั่นอย่างไม่หยุดยั้งในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรมักจะพึงพอใจกับงานของพวกเขา แต่ไม่ต้องการที่จะไปสู่ระดับต่อไปของการปฏิบัติงาน และมักจะพึงพอใจกับความมั่นคง สิ่งที่เกิดการณืได้ พึงพอใจในสภาพแวดล้อมที่มีอยู่ และอาจเกิดการขาดความท้าทายต่อกระบวนการทำงานในปัจจุบัน

ความแตกต่างระหว่างความผูกพันกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานสามารถสรุปเป็น 5 องค์ประกอบ คือ (1) ระยะเวลา คือ ความผูกพันของพนักงานมีระยะเวลาที่สั้นกว่าความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงาน (2) แรงจูงใจ คือ ความผูกพันเกิดจากสิ่งจูงใจภายนอก ในขณะที่ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนเป็นแรงจูงใจภายใน (3) ผลลัพธ์ที่ได้ สิ่งที่ได้จากความผูกพัน คือ ความสุข ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนได้รับผลลัพธ์ที่ต่างออกไป คือ การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (4) การยึดมั่น คือ พนักงานที่มีความผูกพันยึดมั่นในระดับหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง หรือระดับองค์กร ส่วนพนักงานที่มีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนจะยึดมั่นในระดับอุตสาหกรรมหรือระดับขอบเขตความรู้ความสนใจของตน (5) ความสัมพันธ์ คือ ความผูกพันมีความสัมพันธ์ในระดับองค์กร ในขณะที่ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนมีความสัมพันธ์ที่หมุนเวียนเหมือนระบบนิเวศ ดังภาพที่ 2.3 ที่สรุปความแตกต่างระหว่างความผูกพันของพนักงานและความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงาน (Hagel, Brown & Samoylova, 2013)



ภาพที่ 2.3 ความแตกต่างระหว่างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนกับความผูกพันของพนักงาน
แหล่งที่มา: ดัดแปลงจาก Hagel, Brown & Samoylova, (2013).

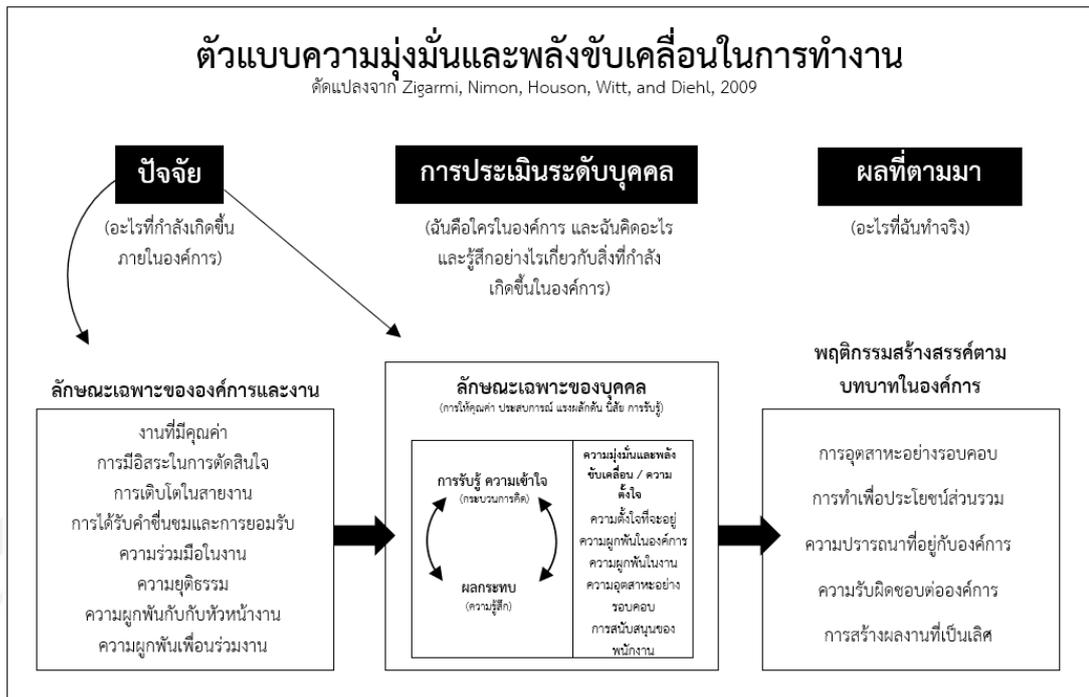
ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานมีความสำคัญต่อพฤติกรรมเชิงบวกในการทำงานของพนักงาน อีกทั้งยังสามารถกระจายไปสู่บุคคลอื่น ๆ อีกด้วยซึ่งส่งผลทั้งกับตัวพนักงานที่มีความตั้งใจในการทำงาน ส่งผลกับบรรยากาศในการทำงานของทีม และการทำงานของพนักงานและทีมส่งผลต่อความสามารถขององค์กรอีกด้วย หากองค์กรต้องการรักษาบุคลากรที่มีความสามารถสูงสุดและรักษาความเชี่ยวชาญและความรู้ขององค์กร พนักงานภายในองค์กรต้องมีมุมมองที่เป็นเชิงบวกในด้านงาน ด้านองค์กร และด้านความสัมพันธ์ มุมมองเชิงบวกเกี่ยวกับงานและองค์กรจะเพิ่มโอกาสที่พนักงานจะอยู่กับองค์กร (Zigarmi et al., 2009, 2011, 2020)

การทำงานโรงแรมเป็นงานบริการซึ่งถือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะโรงแรมชั้นนำอย่างโรงแรมระดับ 4-5 ดาวซึ่งการสร้างคามมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานก็สามารถนำไปสู่การอุทิศตนเพื่อดูแลลูกค้า Zigarmi et al. (2009) พบว่า ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการทุ่มเทให้กับลูกค้า (Customer Devotion) นอกจากนี้ ยังสามารถนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร (Organization Vitality) อีกด้วยนำไปสู่คำถามวิจัยที่ 1 คือ ปัจจัยใดที่นำไปสู่การเกิดคามมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร และคำถามวิจัยที่ 2 คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดคามมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนมีความสัมพันธ์กับระดับคามมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานอย่างไรรัน ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าถึงแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดคามมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในลำดับถัดไป

2.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดคามมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน

กระบวนการประเมินของบุคคลเพื่อนำไปสู่คามมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนองค์กรในระยะแรก บุคคลจะประเมินถึงความเชื่อมโยงของบุคคลที่มีต่อองค์กร งาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สถานการณ์และประสบการณ์ของบุคคล (Zigarmi et al., 2011) Gubman (2004) ได้ระบุถึง 3 องค์ประกอบของปัจจัยที่ทำให้เกิดคามมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน คือ (1) งานที่ทำนั้นสร้างความสุข ความท้าทาย และเหมาะสมกับทักษะความรู้ (2) องค์กรที่ทำงานซึ่งรวมถึงหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน นโยบายองค์กร รางวัล ความก้าวหน้า เป็นต้น และ (3) ตัวพนักงานเองที่มีแรงบัลดาลใจในการทำงาน ในขณะที่ Vallerand et al. (2003) กล่าวถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ (1) องค์ประกอบทางอารมณ์ คือ ความสนุกและพลังในตัวบุคคล (2) องค์ประกอบทางการรับรู้ถึงแรงผลักดันภายในและการเชื่อมโยงที่มีความหมาย และ (3) องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม คือ การทุ่มเทเวลาและแรงงาน

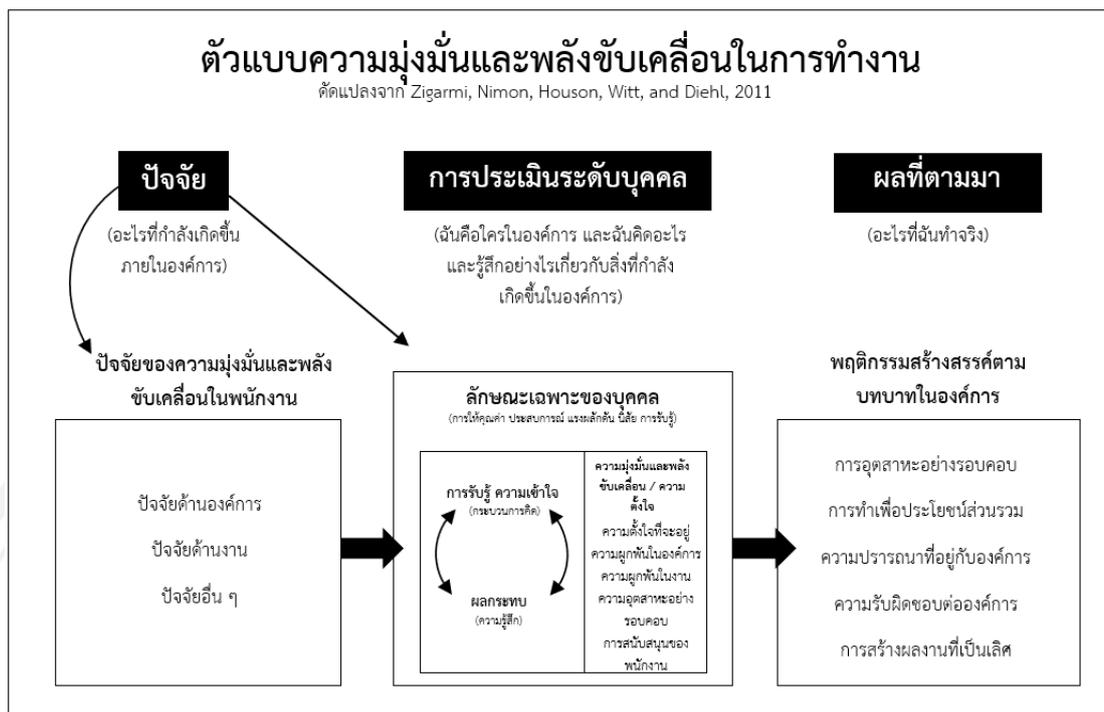
นอกจากนี้ Zigarmi et al. (2009) ระบุว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนมี 8 ปัจจัยที่ส่งผ่านมาสู่คุณลักษณะของบุคคล ผ่านกระบวนการคิดและความรู้สึก ส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นตั้งใจและพฤติกรรมในการทำงานที่สม่ำเสมอได้แก่ (1) งานที่มีคุณค่า (Meaningful Work) คือ พนักงานรับรู้ว่างานตนเองมีคุณค่ามีความสำคัญ พนักงานรู้สึกภูมิใจที่การทำงานของตนเองมีส่วนช่วยให้องค์กรดูแลลูกค้า บรรลุเป้าหมายขององค์กร (2) การมีอิสระในการตัดสินใจ (Autonomy) คือ พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในงานของตนเอง พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุน การฝึกอบรม และเครื่องมือต่าง ๆ จากองค์กร (3) การเติบโตในสายงาน (Career Growth) คือ พนักงานรับรู้ถึงโอกาสในการเรียนรู้และเติบโตในสายงาน พนักงานได้เป็นส่วนหนึ่งในการวางแผนสายงานของตน (4) การได้รับคำชื่นชมและการยอมรับ (Recognition) คือ พนักงานรับรู้การชื่นชม การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานจากการทำงานที่ดีของตน รวมถึงการได้รับรางวัลตอบแทนผลงานที่เหมาะสม (5) ความร่วมมือในการทำงาน (Collaboration) คือ พนักงานรับรู้ถึงวัฒนธรรมองค์การที่เสริมสร้างความร่วมมือในการทำงานและการส่งเสริมซึ่งกันและกันของพนักงานในองค์กร (6) ความยุติธรรม (Fairness) คือ พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมทั้งด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และปริมาณงานที่มีความสมดุล (7) ความผูกพันกับหัวหน้างาน (Connectedness to Leader) คือ พนักงานรับรู้ถึงความสัมพันธ์ที่ดีและความเชื่อใจระหว่างตนเองกับหัวหน้างาน และ (8) ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน (Connectedness to Colleagues) คือ พนักงานรับรู้ถึงความสัมพันธ์ที่ดีและความเชื่อใจระหว่างตนเองกับเพื่อนร่วมงาน ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน

แหล่งที่มา: ดัดแปลงจาก Zigarmi, Nimon, Houson, Witt, and Diehl, (2009).

จากภาพที่ 2.4 แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่กล่าวข้างต้นเป็นปัจจัยเชิงเหตุในกระบวนการประเมินของบุคคลเพื่อส่งผ่านเข้าสู่คุณลักษณะของบุคคล เพื่อประเมินผ่านกระบวนการคิดและความรู้สึก และนำไปสู่ผลลัพธ์อันหมายถึงพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนองค์กร 5 ประการ ได้แก่ (1) การอดทนอย่างรอบคอบ (Productivity Discretionary Effort) หมายถึง ความมุ่งมั่นของพนักงานในการทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ (2) การทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม (Altruism) หมายถึง หมายถึง ความตั้งใจของพนักงานที่จะสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน การกระทำที่แสดงออกถึงความมีน้ำใจในการทำงาน (3) ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร (Intent to Stay) หมายถึงความต้องการที่จะทำงานอยู่กับองค์กรปัจจุบันของพนักงาน (4) ความรับผิดชอบต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง การที่พนักงานกล่าวถึงองค์กรในเชิงบวกและมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และ (5) การสร้างผลงานที่เป็นเลิศ (Peak Performance) หมายถึง ความตั้งใจของพนักงานที่จะทำงานของตนให้มีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ต่อมา Zigarmi et al. (2011) ได้พัฒนาเพิ่มเติม จัดหมวดหมู่เพื่อนำเสนอกรอบแนวคิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนองค์กรซึ่งระบุถึงปัจจัยในการเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนองค์กรอันเนื่องมาจากลักษณะของงานและองค์กร ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน

แหล่งที่มา: ดัดแปลงจาก Zigarmi, Nimon, Houson, Witt, and Diehl, (2011).

Zigarmi et al. (2011) ระบุถึงปัจจัยในการเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโดยอ้างอิงจาก Zigarmi et al. (2009) แล้วนำมาจัดหมวดหมู่เป็น 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่

1) ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ (1) การกระจายความยุติธรรม คือ ทรัพยากร ค่าตอบแทนและปริมาณงานมีความสมดุลเท่าเทียมกัน (2) มีกระบวนการยุติธรรม คือ นโยบายและขั้นตอนปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและสม่ำเสมอ (3) ความก้าวหน้าในงาน คือ การสนับสนุนการเติบโตในอาชีพปัจจุบันและในอนาคต และ (4) ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงาน คือ ผลงานของบุคคลนำมาประเมินอิงมาตรฐานการปฏิบัติงานและความเข้าใจในสิ่งที่องค์กรคาดหวังจากบุคคล

2) ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ (1) งานที่มีคุณค่า คือ ความเข้าใจและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรและเชื่อว่าพวกเขากำลังทำงานในงานที่สำคัญและให้ผลดี (2) อีสราภาพในงาน คือ การได้รับความเชื่อถือในการทำงาน สามารถเลือกวิธีการดำเนินงาน และมีอำนาจในการตัดสินใจ (3) ความสมดุลของภาระงาน คือ มีเวลาเพียงพอที่จะดำเนินงานให้สำเร็จ และ (4) ภาระงานที่มีคุณค่าและหลากหลาย คือ ความหลากหลายในเชิงประเภทของงานและความซับซ้อนของงาน

3) ปัจจัยอื่น ๆ ในการทำงาน ได้แก่ (1) ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน คือ เพื่อนร่วมงานสร้างความสามัคคี มีความสัมพันธ์ที่ดีทั้งความสัมพันธ์ส่วนตัวและความสัมพันธ์ในงาน (2) ความผูกพันกับ

หัวหน้างาน คือ หัวหน้างานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทั้งความสัมพันธ์ส่วนตัวและความสัมพันธ์ในงาน (3) ความร่วมมือ คือ องค์การสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทำงานเป็นทีม และการร่วมกันทำงานในโครงการและงานต่าง ๆ และ (4) ข้อมูลย้อนกลับ คือ บุคคลได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและได้รับการยอมรับด้านการพัฒนาและความคิด

ต่อมา Zigarmi et al. (2020) ได้ปรับหมวดหมู่ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนบางส่วนจากปี 2011 โดยย้ายข้อมูลย้อนกลับและความร่วมมือออกจากหมวดปัจจัยอื่น ๆ ในการทำงาน ทำให้ภายในหมวดหมู่ปัจจัยอื่น ๆ ในการทำงาน เหลือเพียง 2 ปัจจัย คือ ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน และความผูกพันกับหัวหน้างาน และเปลี่ยนชื่อเป็นหมวดปัจจัยด้านความสัมพันธ์ ในขณะที่ข้อมูลย้อนกลับถูกย้ายไปอยู่ในหมวดปัจจัยด้านงาน และความร่วมมือถูกย้ายไปอยู่ในหมวดปัจจัยด้านองค์การ แนวคิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของปี 2020 จึงประกอบด้วย 3 หมวดหมู่หลัก ได้แก่

1) ปัจจัยด้านงาน มีจำนวน 5 ปัจจัย คือ (1) งานที่มีคุณค่า (2) อิสรภาพในงาน (3) ความสมดุลของภาระงาน (4) ภาระงานที่มีคุณค่าและหลากหลาย และ (5) ข้อมูลย้อนกลับ

2) ปัจจัยด้านองค์การ มีจำนวน 5 ปัจจัย คือ (1) การกระจายความยุติธรรม (2) มีกระบวนการยุติธรรม (3) ความก้าวหน้าในงาน (4) ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงาน และ (5) ความร่วมมือ

3) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ มีจำนวน 2 ปัจจัย คือ (1) ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน และ (2) ความผูกพันกับหัวหน้างาน

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครโดยประยุกต์กรอบแนวคิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของ Zigarmi et al. (2009) ซึ่งเป็นปัจจัยดั้งเดิมที่ระบุถึง 8 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน ได้แก่ งานที่มีคุณค่า (Meaningful Work) การมีอิสระในการตัดสินใจ (Autonomy) การเติบโตในสายงาน (Career Growth) การได้รับคำชื่นชมและการยอมรับ (Recognition) ความร่วมมือในการทำงาน (Collaboration) ความยุติธรรม (Fairness) ความผูกพันกับหัวหน้างาน (Connectedness to Leader) และความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน (Connectedness to Colleagues) ที่ส่งผลให้เกิดการรับรู้ ตัดสินใจ นำไปสู่ผลลัพธ์อันหมายถึงพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนขององค์การ 5 ประการ ได้แก่ การอดสาหะอย่างรอบคอบ (Productivity Discretionary Effort) การทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม (Altruism) ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ (Intent to Stay) ความรับผิดชอบต่อองค์การ (Organizational Commitment) และ การสร้างผลงานที่เป็นเลิศ (Peak Performance) นำไปสู่คำถามวิจัยที่ 1 คือ ปัจจัยใดที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ

4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครและคำถามวิจัยที่ 2 คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนมีความสัมพันธ์กับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครอย่างไร ในลำดับถัดไป ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าถึงแนวคิดที่เกี่ยวกับการคิดเชิงบวกซึ่งการคิดเชิงบวกเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยสร้างพฤติกรรมและทีมที่ดีได้ต่อไป (วาสิตา บุญสาร, 2561) ผู้วิจัยจึงสนใจว่าการคิดเชิงบวกอาจเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่อาจมีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมต่อไป

2.3 การคิดเชิงบวก

2.3.1 ความหมายของการคิดเชิงบวก

การคิดเชิงบวก เป็นหนึ่งในการสื่อสารภายในตนเอง (Intrapersonal Communication) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความคิดและความรู้สึกของบุคคล การคิดเชิงบวกมาจากคำภาษาละตินว่า optimus หมายถึง "ดีที่สุด" (Macmillan Dictionary, 2017) บุคคลที่คิดเชิงบวกมักมองหาสิ่งที่ดีที่สุดในทุกสถานการณ์ (Sharma, 2016) และคาดหวังว่าจะเกิดสิ่งดี ๆ ขึ้น

การคิดเชิงบวกเกี่ยวข้องกับจิตใจและอารมณ์ที่คิดถึงสิ่งที่ดีและการพยายามอย่างต่อเนื่อง เวเนเทอร์ลลา (2545) ให้ความหมายไว้ว่า การคิดเชิงบวกเป็นประสิทธิภาพในการสร้างสรรค์ผลลัพธ์ การมีความเชื่อในความเป็นไปได้ แม้ว่าข้อเท็จจริงดูเหมือนจะพยายามชี้ชัดไปในทางตรงกันข้าม การต่อสู้ปัญหาอย่างไม่ลดละ และเกี่ยวข้องกับการสร้างทางเลือกที่สร้างสรรค์ อาจสรุปความหมายของการคิดเชิงบวกได้ว่าเป็นกระบวนการคิดเชิงสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อก้าวผ่านปัญหาอย่างไม่ลดละ

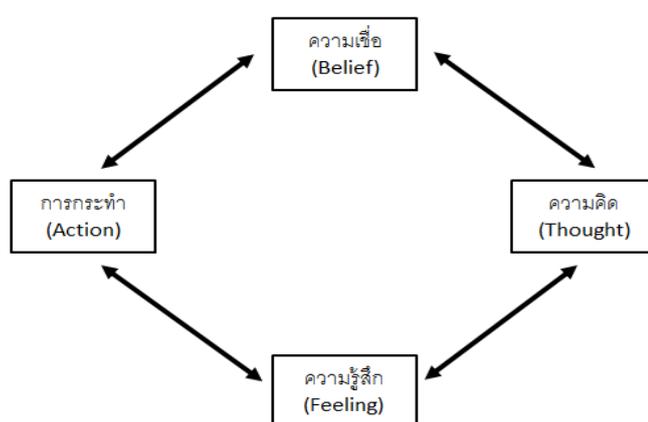
การคิดเชิงบวกให้ผลดีต่อชีวิตบุคคลในหลายด้าน ความฉลาดในเชิงบวก (Positive Intelligence) แสดงถึงการควบคุมจิตใจของบุคคล การคิดเชิงบวกมีประโยชน์ต่อสุขภาพ การคิดเชิงบวกที่สูงขึ้นทำให้การทำงานของระบบภูมิคุ้มกันดีขึ้น ระดับฮอร์โมนที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและความดันโลหิตต่ำ เจ็บปวดน้อยลง โรคหัดน้อยลง นอนหลับได้ดีขึ้น อาจรวมถึงอายุยืนขึ้น สุขภาพและร่างกายที่ดีขึ้น ลดภาวะซึมเศร้า ลดความเสี่ยงต่อการเสียชีวิตจากโรคหัวใจและหลอดเลือด อีกทั้งมีผลดีด้านการเผชิญหน้ากับความเครียดและความเครียดได้ดีขึ้น (วิทยากร เชียงกุล, 2562; Chamine, 2012; Wilson, n.d) บุคคลที่พูดกับตนเองในเชิงบวกอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้จิตใจดีขำขัน บันทึกลง และจดจำคำพูดเชิงบวกไว้ ทำให้คลายความทุกข์ สงบผ่อนคลาย และเกิดแรงจูงใจในการดำเนินชีวิต (สไตส์ เกตุนอย, 2554) นอกจากนี้ พนักงานสามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพมาก

ขึ้น มีความสุขและสามารถจัดการกับความเครียดในงานได้ดียิ่งขึ้น หากพนักงานฝึกการคิดเชิงบวก (Gupta, 2015)

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการคิดเชิงบวก

แนวคิดที่เกี่ยวกับการคิดเชิงบวกมีอย่างหลากหลาย ทั้งในมุมมองของนักวิชาการ หนังสือ นักรู้ และอื่น ๆ หนึ่งในแนวคิดที่ได้รับความนิยม คือ การกล่าวถึงสิ่งที่บุคคลต้องการสามารถทำได้ด้วยกฎแห่งแรงดึงดูด (Law of Attraction) กล่าวคือ บุคคลจะได้ในสิ่งที่คิด สิ่งที่เกิดขึ้นจะเกิดจากความคิดของบุคคลนั้น ๆ โดยมาจาก 3 ขั้นตอน คือ ขอ (Ask) เชื่อ (Believe) และรับ (Receive) กล่าวคือ เมื่อบุคคลขอในสิ่งที่ต้องการ จากนั้นจึงเชื่อว่าสิ่งนั้นเกิดขึ้นแล้วและมีความรู้สึกเหมือนได้รับสิ่งนั้น ๆ แล้ว (เบิร์น, 2550) จากแนวคิดทฤษฎีที่มีความเชื่อมโยงความคิดของบุคคลกับผลลัพธ์ที่ได้จากความคิดเหล่านั้น นำไปสู่การศึกษาระบบหรือองค์ประกอบความคิดในเชิงบวกของบุคคลซึ่งอาจมีความเชื่อมโยงสู่ผลลัพธ์เชิงบวกของบุคคลและองค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอถึงองค์ประกอบสำคัญที่นำไปสู่การคิดเชิงบวกของบุคคล ดังนี้ เวลเทรลลา (2545) ได้นำเสนอแบบแผนของการคิดเชิงบวกในมิติความสัมพันธ์ภายในระหว่าง ความเชื่อ ความรู้สึก และการกระทำ ซึ่งจากมาจากการคิดที่ว่า ความเชื่อที่สอดคล้องกับความเป็นจริงเป็นสิ่งที่ดีที่สุด กล่าวคือ ความเชื่อจากการมองโลกโดยทั่วไปบนพื้นฐานของความเป็นจริงทำให้เกิดความคิดเชิงบวกนำไปสู่ความรู้สึกที่ดีส่งผลไปยังการกระทำ และผลจากการกระทำที่เกิดขึ้นจริงนั้นจะย้อนกลับมาเป็นความเชื่อของบุคคลในที่สุด การเชื่อมโยงดังกล่าวไม่ว่าจะหมุนวนในทิศทางใดก็ให้ผลไม่แตกต่างกัน ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 แผนภาพความสัมพันธ์ของการคิดเชิงบวก

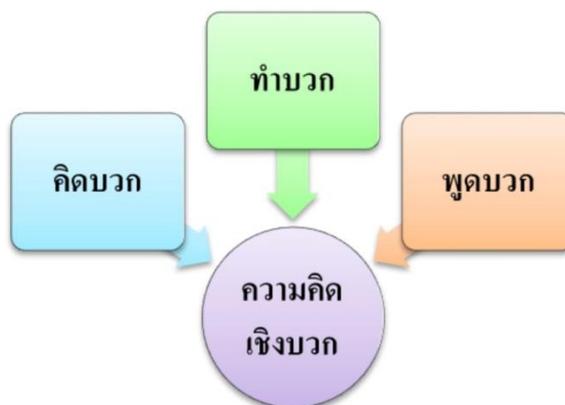
แหล่งที่มา: เวลเทรลลา, (2545).

เวลเทรลลา (2545) ได้นำเสนอองค์ประกอบของการคิดเชิงบวก 10 ประการ ประกอบด้วย

- (1) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) คือ ความเชื่อและความคาดหวังว่าจะเกิดสิ่งที่ดี แม้จะตกอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ยากลำบาก ทำท่าย หรือคับขันก็ตาม
- (2) ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) คือ มีความสนใจ มีพลังในแง่บวก มีแรงปรารถนาหรือแรงกระตุ้นส่วนตัวสูง
- (3) ความเชื่อ (Belief) คือ มีความเชื่อมั่นในตนเองต่อผู้อื่น และ/หรือต่อพลังอำนาจที่สูงกว่า ซึ่งคอยให้การสนับสนุน การชี้แนะแนวทางเมื่อคน ๆ นั้นต้องการ
- (4) ความยึดมั่นในคุณธรรม (Integrity) คือ กระทำตามคำมั่นสัญญาที่มีต่อความซื่อสัตย์ ความเปิดเผย และความยุติธรรม การอยู่เพื่อมาตรฐานของคน ๆ นั้น
- (5) ความกล้าหาญ (Courage) คือ ความเต็มใจในการลองเสี่ยงและเอาชนะความกลัว แม้เมื่อผลลัพธ์ที่ได้ อาจจะไม่แน่นอน
- (6) ความมั่นใจ (Confidence) คือ การความเชื่อมั่นในตนเองถึงความสามารถ สมรรถภาพ และศักยภาพของตนเอง
- (7) ความมุ่งมั่น (Determination) คือ การไล่ตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ หรือสิ่งที่จำเป็นในชีวิตอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย
- (8) ความอดทน (Patience) คือ ความเต็มใจในการรอคอยโอกาส ความพร้อม หรือผลลัพธ์จากการกระทำของตนเองหรือผู้อื่น
- (9) ความสุขุม (Calmness) หมายถึง การดำรงไว้ซึ่งความเยือกเย็น และเฝ้าหาความพอเหมาะพอควรในแต่ละวัน ในการโต้ตอบกับความยากลำบาก ความท้อทลาย หรือวิกฤติการณ์ ใช้เวลาในการคิดและโต้ตอบ
- (10) การสำรวจความตั้งใจ (Focus) หมายถึง การเอาใจจดจ่ออยู่กับการกระทำให้บรรลุเป้าหมายและสิ่งที่มีความสำคัญตามลำดับก่อนหลัง

นักวิชาการในประเทศไทยได้นำเสนอถึงองค์ประกอบของการคิดเชิงบวกไว้เช่นกัน ดังที่ ญัฐธยาน์ เต (2552) ระบุถึงองค์ประกอบของบุคคลที่มีความคิดเชิงบวกแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

- (1) มองโลกในแง่ดี คือ เป็นบุคคลที่มีความหวัง สามารถปลุกกำลังใจให้ตนเองเข้มแข็งแกร่งกล้าขึ้นทุกวันและสร้างรอยยิ้มได้ด้วยตัวเอง มีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมาย
- (2) รู้วิธีแก้ปัญหา คือ เอาชนะปัญหาด้วยวิธีคิด เรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงโดยการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุเพื่อไม่ให้ปัญหาย้อนกลับมาและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นล่วงหน้า มีสติเพื่อควบคุมปัญหา ไม่หวั่นไหวเมื่อต้องเผชิญปัญหาใด ๆ พร้อมรับมือกับทุกสถานการณ์โดยไม่ย่อท้อ
- (3) สามารถประเมินสถานการณ์ คือ มองการณ์ไกลโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก รู้จักถอยเพื่อตั้งหลักเมื่อเห็นเวลาสมควร
- (4) มีความฉลาดทางอารมณ์ คือ สามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกของตนเองซึ่งอาจมีผลต่อการควบคุมสถานการณ์ได้ เป็นกลไกสำคัญกลไกหนึ่งที่ช่วยให้ผ่านพ้นวิกฤติ
- (5) ให้อภัย คือ ปล่อยวางและให้อภัยต่อศัตรูและสถานการณ์ใด ๆ ทำให้สามารถเปิดมุมมองใหม่ต่อสถานการณ์เดิมเนื่องจากความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์ได้เปลี่ยนไป นำมาซึ่งความรู้สึกปรารถนาดีต่อผู้อื่นและความรู้สึกดีต่อตนเอง นอกจากนี้ วาสิตา บุญสาธร (2561) ได้นำเสนอวิธีการคิดบวกด้วย 3 วิธี คือ การคิดบวก ทำบวก และพูดบวก ดังภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 เทคนิคการสร้างความคิดเชิงบวก

แหล่งที่มา: วาสิตา บุญสาธิต, (2561).

จากภาพที่ 2.7 จะพบถึงเทคนิคในการเสริมสร้างความคิดเชิงบวกของบุคคลจากแนวคิดของ วาสิตา บุญสาธิต (2561) ซึ่งประกอบไปด้วย (1) การคิดบวกโดยการตั้งคำถามที่ดี ภายใต้แนวคิดว่าการตั้งคำถามที่ดีนำไปสู่การคำตอบที่ดี ให้ความสำคัญในการตั้งคำถามเพื่อให้เกิดการคิดเชิงบวกและนำไปสู่การแก้ปัญหาในเชิงบวกต่อสถานการณ์ท้าทายที่เผชิญหรือสภาวะอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ (2) ทำบวก ลักษณะท่าทางของบุคคลส่งผลต่อสมองและส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เช่น การทำท่าทรงพลังซึ่งมีลักษณะเปิดกว้าง โดยมีผลการศึกษาของ Cuddy (อ้างถึงใน วาสิตา บุญสาธิต, 2561) สนับสนุนว่าการทำท่าทรงพลังส่งผลถึงระดับฮอร์โมนเทสโทสเตอโรนสูงขึ้นซึ่งฮอร์โมนดังกล่าวเป็นฮอร์โมนที่ทำให้ร่างกายมีพลัง (3) พูดบวก มีผลวิจัยระบุว่า มีผลกระทบต่องานเนื่องจากคนที่บุคคลเปล่งเสียงพูดออกไปกับผู้อื่น เสียงดังกล่าวนั้นก็สะท้อนกลับมาหาบุคคลผ่านการได้ยินเสียงตนเอง ในทางเดียวกันกับหลักการคิดเชิงบวกของสิทธินชัย จันทานนท์ (2554) และ DiPirro, (n.d.) ที่มีทั้งหมด 5 ประการ ดังนี้ (1) เห็นสิ่งที่ดีในตนเอง คือ สำรวจและพิจารณาถึงข้อดีของตนเองรวมถึงความดีเล็ก ๆ น้อย เมื่อมองเห็นข้อดีของตนเองแล้วจึงมองตนเองอย่างถ่อมตัว ไม่ใช่ข้อดีของตนเพื่อคุยโวหรือชมผู้อื่น สำรวจจุดอ่อนของตนเอง ยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและนำมาปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มความดีด้วยการทำความดีและพัฒนาข้อดีของตนเองอย่างไม่หยุดนิ่ง อาจสามารถตั้งเป้าหมายและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (2) เห็นสิ่งที่ดีในผู้อื่น คือ เข้าใจถึงความไม่สมบูรณ์แบบของทุกคน เลือกใช้ประโยชน์จากข้อดีของผู้อื่นและเลือกมองเพียงด้านที่ดีของผู้อื่น (3) เห็นปัญหาเป็นเรื่องธรรมดา คือ มองสิ่งที่เหลือมากกว่าสิ่งที่ขาด เข้าใจว่าปัญหาหรืออุปสรรคใดที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องธรรมดา ระวังว่าไม่สามารถย้อนไปแก้ไขได้และใช้ประโยชน์หรือพิจารณาจนพบข้อดีที่ได้จากปัญหาหรืออุปสรรคนั้น ๆ (4) พูดคุยกับตัวเองในแง่ดี คือ ความคิดเป็นบ่อเกิดแห่งการกระทำ จึงต้องมีการพูดคุยกับตัวเองและ

ทำให้ความคิดที่ติดอยู่กับตนเองตลอดเวลา (5) ใช้ประโยชน์จากคำว่าขอบคุณ คือ การที่สามารถยิ้มได้ และกล่าวขอบคุณ เมื่อพบเจอเรื่องร้าย สามารถกล่าวคำขอบคุณเมื่อผู้อื่นว่ากล่าวหรือตำหนิเพื่อลด ความรุนแรงของปัญหา นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยเกี่ยวกับการคิดเชิงบวกในมุมมองที่หลากหลาย ผล การศึกษาของพิทักษ์ สุพรรณโณภาพ และคณะ (2560) ที่ศึกษาในบริบทของนักศึกษาพบว่านักศึกษาที่ มีการคิดเชิงบวก มีคุณลักษณะ 6 ประการ คือ (1) การมองโลกในแง่ดี หมายถึง การที่บุคคลมีความหวังและเชื่อว่า จะเกิดสิ่งที่ดีเมื่อพบกับปัญหาหรืออุปสรรค มองเห็นโอกาสในสถานการณ์วิกฤต (2) การมองโลกตามความเป็นจริง หมายถึง การยอมรับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ เข้าใจถึงสาเหตุของปัญหา (3) ความมั่นคงทางอารมณ์ หมายถึง เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ บุคคลจะสามารถอดทนต่ออารมณ์ที่ไม่เหมาะสมและควบคุมให้อารมณ์อยู่ในสภาวะปกติ (4) การมี จิตสาธารณะ หมายถึง บุคคลยินดีที่จะเสียสละเพื่อประโยชน์สุขของส่วนรวม ไม่ถือตน นึกถึงและรู้จัก ให้อภัยบุคคลอื่น (5) ความมุ่งมั่น หมายถึง มีความเพียรพยายาม มีความหวังและกำลังใจในการ ดำเนินการต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ (6) ความเชื่อมั่นใน ตนเอง หมายถึง ความเชื่อมั่นที่มีต่อความสามารถและศักยภาพของบุคคล กล้าเผชิญหน้ากับปัญหา และการประเมินจากบุคคลภายนอก ดังสรุปในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สรุปองค์ประกอบของการคิดเชิงบวก

คุณลักษณะ	องค์ประกอบของ การคิดเชิงบวก	เวนเทอร์ลลา (2545)	ณัฐธยาน์ ต (2552)	วาสิตา บุญสาธิต (2561)	ลิตธิชัย จันทานนท์ (2554); DiPirro (n.d.)	พิทักษ์ สุพรรณธนาภาพ และคณะ (2560)	เบิร์น (2550)
ภายใน	<p>ความเชื่อในตนเอง ผู้อื่น และสถานการณ์ ผู้อื่น</p> <p>ความเชื่อมั่นตนเองต่อ ผู้อื่น</p> <p>ความมั่นใจ เชื่อมมั่นใน ตนเองถึงความสามารถ สมรรถภาพ และ ศักยภาพของตนเอง</p> <p>ความคิดในเชิงบวก</p> <p>และความรู้สึกลึกซึ้งบวก</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ความเชื่อในตนเองต่อผู้อื่น - ความมั่นใจ เชื่อมมั่นในตนเองถึงความสามารถสมรรถภาพ และศักยภาพของตนเอง - การมองโลกในแง่ดี - ความกล้าหาญ - ความอดทน - ความยืดมั่นในคุณธรรม - ความกระตือรือร้น - ความมุ่งมั่น - ความสุขุม - การสร้างความตั้งใจ 	<ul style="list-style-type: none"> - การมองโลกในแง่ดี - วัชรีแก้ปัญหา - สามารถประเมินสถานการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - คิดบวกโดยการตั้งคำถามเพื่อให้เกิดการคิดเชิงบวกและนำไปสู่การแก้ปัญหาในเชิงบวก 	<ul style="list-style-type: none"> - เห็นสิ่งที่ดีในตนเอง - เห็นสิ่งที่ดีในผู้อื่น - เห็นปัญหาเป็นเรื่องธรรมดา - ใช้ประโยชน์จากคำวิจารณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความเชื่อมั่นในตนเอง - มองโลกตามความเป็นจริง 	<ul style="list-style-type: none"> - เชื่อว่าสิ่งที่ขอเกิดขึ้นแล้ว - ขอในสิ่งที่ต้องการ - รับผิดชอบต่อสิ่งที่ขอแล้ว
ภายนอก	<p>การกระทำในเชิงบวก</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การให้อภัย - สามารถควบคุมอารมณ์ได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ทำบวกโดยการกระทำ - ทรงแปลง - พุดบวกกับตนเองและผู้อื่น 	<ul style="list-style-type: none"> - พุดบวกกับตนเองและผู้อื่น 	<ul style="list-style-type: none"> - การมีจิตสาธารณะ - ความมุ่งมั่น - ความมุ่งมั่นคงทางอารมณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - การมีจิตสาธารณะ - ความมุ่งมั่น - ความมุ่งมั่นคงทางอารมณ์ 	

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการคิดเชิงบวกข้างต้น นักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอถึงองค์ประกอบสำคัญของการคิดเชิงบวกของบุคคลไว้อย่างหลากหลาย สรุปได้เป็นคุณลักษณะภายในและคุณลักษณะภายนอกได้ดังต่อไปนี้

คุณลักษณะภายในของการคิดเชิงบวก ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ (1) ความเชื่อในตนเอง ผู้อื่น และสถานการณ์ และ (2) ความคิดในเชิงบวกและความรู้สึกเชิงบวก ดังนี้

1) ความเชื่อในตนเอง ผู้อื่น และสถานการณ์ หมายถึง ความเชื่อมั่นในตนเองถึงความสามารถ สมรรถภาพ และศักยภาพของตนเอง (เวนเทอร์ลลา, 2545) กล้าเผชิญหน้ากับปัญหาและการประเมินจากบุคคลภายนอก (พิทักษ์ สุพรรณโณภาพ และคณะ, 2560) สำนวและพิจารณาถึงข้อดีของตนเองรวมถึงความดีเล็ก ๆ น้อย เมื่อมองเห็นข้อดีของตนเองแล้วจึงมองตนเองอย่างถ่อมตัว ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ควรควบคู่กับการเห็นข้อดีในตนเอง สำนวจุดอ่อนของตนเอง ยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและนำมาปรับปรุงแก้ไข มีความเชื่อมั่นที่มีต่อความสามารถและศักยภาพของผู้อื่น เข้าใจถึงความไม่สมบูรณ์แบบของทุกคน เลือคมองเพียงด้านที่ดีของและใช้ประโยชน์จากข้อดีของผู้อื่น (สิทธิชัย จันทานนท์, 2554; DiPirro, n.d.) เชื่อว่าจะเกิดสิ่งที่ดีเมื่อพบเจอกับปัญหาหรืออุปสรรค (เวนเทอร์ลลา, 2545) เชื่อว่าทุกอย่างเป็นไปได้ (เบิร์น, 2550)

2) ความคิดในเชิงบวกและความรู้สึกเชิงบวก หมายถึง การมีความหวัง (เบิร์น, 2550) มีความสนใจ มีแรงปรารถนาหรือแรงกระตุ้นส่วนตัวสูง มีความมุ่งมั่น ความกล้าหาญ เต็มใจในการลองเสี่ยงและเอาชนะความกลัว แม้เมื่อผลลัพธ์ที่ได้อาจจะไม่แน่นอน (เวนเทอร์ลลา, 2545) มีการตั้งคำถามเพื่อให้เกิดการคิดเชิงบวกและนำไปสู่การแก้ปัญหาในเชิงบวกต่อสถานการณ์ท้าทายที่เผชิญ (วาสิตา บุญสาธิต, 2561) ยอมรับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ มองเห็นโอกาสในสถานการณ์วิกฤต เข้าใจถึงสาเหตุของปัญหา เข้าใจว่าปัญหาหรืออุปสรรคใดที่เกิดขึ้นเป็นธรรมดา (พิทักษ์ สุพรรณโณภาพ และคณะ, 2560) เรียนรู้ปัญหาและรู้วิธีแก้เพื่อไม่ให้ปัญหาย้อนกลับมาและป้องกันสิ่งที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้า ใช้ประโยชน์หรือพิจารณาจนพบข้อดีที่ได้จากปัญหาหรืออุปสรรคนั้น ๆ มองการณ์ไกลโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก มีจิตสาธารณะ มีความปรารถนาดีต่อผู้อื่นและความรู้สึกดีต่อตนเอง รู้จักถอยเพื่อตั้งหลักเมื่อเห็นเวลาสมควร เห็นเป้าหมาย อดทน และมีกำลังใจในการดำเนินการต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย (ณัฐยานันต์ เต, 2552)

คุณลักษณะภายนอกของการคิดเชิงบวก ได้แก่ การกระทำในเชิงบวก หมายถึง กระตือรือร้น มีพลังในแง่บวกที่สามารถปลุกกำลังใจให้ตนเองเข้มแข็งแกร่งกล้าขึ้นทุกวันและสร้างรอยยิ้มได้ด้วยตัวเอง มุ่งมั่นไล่ตามเป้าหมาย (ณัฐยานันต์ เต, 2552) หรือสิ่งที่จำเป็นในชีวิตอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย เต็มใจในการรอคอยโอกาส ความพร้อม หรือผลลัพธ์จากการกระทำของตนเองหรือของผู้อื่น มีความเยือกเย็นสุขุมใช้เวลาในการคิดและโต้ตอบ ตั้งใจ จดจ่ออยู่กับการกระทำให้บรรลุเป้าหมายและสิ่งที่มีความสำคัญตามลำดับก่อนหลัง กระทำตามคำมั่นสัญญาที่มีด้วยความซื่อสัตย์ ความเปิดเผย และ

ความยุติธรรม (เวนเทอร์ลลา, 2545) สามารถยิ้มได้และสามารถกล่าวคำขอบคุณเมื่อพบเจอเรื่องราวหรือเมื่อผู้อื่นว่ากล่าวหรือตำหนิเพื่อลดความรุนแรงของปัญหา (สิทธิชัย จันทานนท์, 2554; DiPirro, n.d.) สามารถอดกลั้นต่ออารมณ์ที่ไม่เหมาะสม ควบคุมให้อารมณ์และความรู้สึกของตนเองอยู่ในสภาวะปกติ (พิทักษ์ สุพรรณโณภาพ และคณะ, 2560) ซึ่งอาจมีผลต่อการควบคุมสถานการณ์ได้ เป็นกลไกสำคัญหนึ่งที่จะช่วยให้ผ่านพ้นวิกฤติ ปล่อยวาง ให้อภัยต่อศัตรูและสถานการณ์ใด ๆ ทำให้สามารถเปิดมุมมองใหม่ต่อสถานการณ์เดิมเนื่องจากความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์ได้เปลี่ยนไป (ณัฐยานัน เต, 2552) มีท่าทีทรงพลังซึ่งมีลักษณะเปิดกว้าง พุดบวกรเพราะการที่บุคคลเปล่งเสียงพูดออกไปกับผู้อื่น เสียงนั้นก็สะท้อนกลับมาหาบุคคลผ่านการได้ยินเสียงตนเอง (วาสิตา บุญสาธิต, 2561) การพุดคุยกับตัวเองและทำให้ความคิดที่ติดอยู่กับตนเองตลอดเวลาและความคิดเป็นบ่อเกิดแห่งการกระทำ (สิทธิชัย จันทานนท์, 2554; DiPirro, n.d.) ยินดีที่จะเสียสละเพื่อประโยชน์สุขของส่วนรวม ไม่ถือตน นึกถึง และรู้จักให้อภัยบุคคลอื่น (พิทักษ์ สุพรรณโณภาพ และคณะ, 2560)

องค์ประกอบของการคิดเชิงบวกสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ การคิดเชิงบวกที่ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความเชื่อในตนเอง ผู้อื่น และสถานการณ์ (2) ความคิดในเชิงบวกและความรู้สึกในเชิงบวก และ (3) การกระทำในเชิงบวก ดังต่อไปนี้

1) ความเชื่อในตนเอง ผู้อื่น และสถานการณ์ คือ เชื่อมั่นในความสามารถ สมรรถภาพ และศักยภาพของตนเอง (เวนเทอร์ลลา, 2545) และผู้อื่น เข้าใจถึงความไม่สมบูรณ์แบบของทุกคน (สิทธิชัย จันทานนท์, 2554; DiPirro, n.d.) และเชื่อว่าทุกอย่างเป็นไปได้ (เบิร์น, 2550)

2) ความคิดในเชิงบวกและความรู้สึกในเชิงบวก คือ ยอมรับความเป็นจริง (พิทักษ์ สุพรรณโณภาพ และคณะ, 2560) และเข้าใจว่าปัญหาหรืออุปสรรคใดที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องธรรมดา (สิทธิชัย จันทานนท์, 2554; DiPirro, n.d.) มองเห็นโอกาสในสถานการณ์วิกฤติ (พิทักษ์ สุพรรณโณภาพ และคณะ, 2560) มีการตั้งคำถามเพื่อให้เกิดการคิดเชิงบวก (วาสิตา บุญสาธิต, 2561) อดทนและมีกำลังใจในการดำเนินการต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย (เวนเทอร์ลลา, 2545)

3) การกระทำในเชิงบวก คือ จดจ่ออยู่กับการกระทำให้บรรลุเป้าหมาย (เวนเทอร์ลลา, 2545) ควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง (ณัฐยานัน เต, 2552) พุดในเชิงบวกกับตนเองและผู้อื่น (วาสิตา บุญสาธิต, 2561; สิทธิชัย จันทานนท์, 2554; DiPirro, n.d.) สามารถปลุกกำลังใจให้ตนเอง เข้มแข็งและสร้างรอยยิ้มได้ด้วยตัวเอง (ณัฐยานัน เต, 2552)

การคิดเชิงบวกอาจมีความสำคัญกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน เพราะพนักงานที่มีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนนั้นเต็มไปด้วยอารมณ์ในเชิงบวก ทั้งนี้ยังไม่มียงานวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงบวกและความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนจึงนำไปสู่คำถามวิจัยที่ 3 ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา คือ การคิดเชิงบวกมีความสัมพันธ์กับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครอย่างไร

พนักงานโรงแรมที่มีการคิดเชิงบวกจึงเป็นพนักงานที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและเชื่อมั่นในผู้อื่น อีกทั้งเชื่อว่ามีโอกาสในสถานการณ์ต่าง ๆ อยู่เสมอ มีความคิดและความรู้สึกเชิงบวกและการกระทำเชิงบวก ทำให้พนักงานสามารถก้าวผ่านทุกปัญหาที่เข้ามา ในด้านของการบริการ พนักงานบริการที่มีการคิดเชิงบวกจะสามารถคิด แก้ปัญหา และส่งมอบความรู้สึกและการกระทำที่เป็นเชิงบวกให้ผู้รับบริการ เช่นเดียวกันกับพนักงานสนับสนุนที่การคิดเชิงบวกจะสามารถคิด ทำงานและแก้ปัญหาเพื่อสนับสนุนพนักงานบริการและองค์กร นอกจากนี้การศึกษาแนวคิด ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนพร้อมทั้งการคิดเชิงบวกแล้ว บริบทองค์การที่แตกต่างกันอาจส่งผลที่ต่างกันไป ลำดับถัดไป ผู้วิจัยจะทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบริบทธุรกิจโรงแรมและพนักงานโรงแรมต่อไป

2.4 ธุรกิจโรงแรม

2.4.1 โรงแรมระดับ 5 ดาว

ที่พักเป็นหนึ่งในปัจจัย 4 ที่มีความสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ โดยเฉพาะเมื่อเดินทางออกจากที่อยู่อาศัย เมื่อเดินทางไปยังที่อื่น ๆ ที่มีระยะทางไกลก็มักต้องการที่พักแรมเพื่อการพักผ่อนและเพื่อความปลอดภัยของตนเอง ก่อให้เกิดธุรกิจโรงแรมขึ้นมากมาย (นิศา ชัชกุล, 2550) “โรงแรม” หมายถึง สถานที่พักซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ โดยการให้บริการสถานที่พักชั่วคราวสำหรับบุคคลและมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงสถานที่พักที่อยู่ในกรณี ดังต่อไปนี้ (1) เป็นสถานที่พักที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ดำเนินการ เช่น ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หรือหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ หรือให้บริการที่พักชั่วคราวในวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาหรือการกุศล (2) ไม่ใช่สถานที่พักที่เป็นการหารายได้หรือนำผลกำไรมาแบ่งปันกัน (3) เป็นสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้นเพื่อให้บริการที่พักอาศัย หรือ (4) เป็นสถานที่พักอื่น ๆ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (กระทรวงมหาดไทย, 2551) โดยในบางโรงแรม นอกจากจะให้บริการด้านห้องพักแล้วยังมีบริการอาหารและเครื่องดื่มให้บริการตามความต้องการของลูกค้าอีกด้วย ธุรกิจโรงแรมเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการ นอกเหนือไปกว่าห้องพัก อาหาร สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บริการของพนักงานที่ได้รับจากโรงแรมเป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ ผู้รับบริการจึงประเมินจากประสบการณ์ที่ได้รับเป็นผลให้ธุรกิจโรงแรมจึงเกี่ยวข้องกับความรู้สึก

ประเภทของโรงแรมสามารถแบ่งได้อย่างหลากหลายขึ้นอยู่กับเกณฑ์ในการวัดเพื่อแยกประเภท การแบ่งประเภทของโรงแรมตามสมาคมการบริหารโรงแรมไทย (2557) คือ การแบ่งประเภทตามความเป็นเจ้าของและการเป็นสมาชิกในสถาบันโรงแรม (Ownership and Affiliation) โดยแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ (1) โรงแรมที่มีการบริหารงานอย่างอิสระ (Independent Hotels)

โดยเป็นโรงแรมที่ถูกบริหารด้วยบุคคลเพียงคนเดียวหรือคณะบุคคลเป็นเจ้าของ การดำเนินการบริหารงานมีความเป็นอิสระ (2) โรงแรมที่มีการบริหารงานแบบเครือข่าย (Chain Hotels) ปัจจุบัน มีโรงแรมที่เป็นโรงแรมเครือข่ายจากต่างประเทศและที่ก่อตั้งโดยคนไทยเข้ามาลงทุนในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก (กฤษฎี วิชาสสุวรรณ, 2557) การเจริญเติบโตของธุรกิจโรงแรมเป็นโอกาสในการดำเนินธุรกิจ หากแต่องค์กรเองก็จำเป็นต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้อยู่รอดในสถานการณ์การแข่งขันที่เข้มข้นและมีแนวโน้มที่จะเข้มข้นมากขึ้น

การแบ่งประเภทโรงแรมยังสามารถแบ่งได้ตามระดับดาวตามเกณฑ์ของมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทยโดยใช้จำนวนดาวเป็นการแบ่งระดับ ซึ่งสมาคมโรงแรมไทย (2560) ระบุวัตถุประสงค์ในรูปแบบนี้เพื่อความน่าเชื่อถือในการสร้างมาตรฐานโรงแรม พัฒนารูปแบบมาตรฐาน และทำให้มาตรฐานเป็นรูปธรรม การสร้างมาตรฐาน คือ การยกระดับของประเทศไทย เพื่อให้ต่างชาติตระหนักถึงการพัฒนาของมาตรฐานโรงแรมไทย ในขณะเดียวกัน ยังมีวัตถุประสงค์เพื่อประชาสัมพันธ์บริการและการบริหารงานที่เหนือกว่า เป็นตัวชี้วัดมูลค่าทางการตลาด ส่งเสริมการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมของโรงแรมและผู้รับบริการ และประชาสัมพันธ์ในเรื่องการขยายตัวอย่างยั่งยืนของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ปัจจุบันมีการแบ่งมาตรฐานโรงแรมไทยเป็นจำนวนดาวตั้งแต่ 1-5 ดาว กล่าวคือ 5 ดาวเป็นระดับสูงสุด ซึ่งตรวจสอบโดยหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคของมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย จากลักษณะทางกายภาพของโรงแรม ได้แก่ ทำเลที่ตั้ง ระยะเวลาในการเดินทางจากสนามบินหรือสถานีรถไฟ บรรยากาศโดยรอบ ลักษณะโครงสร้างของโรงแรม สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย รวมถึงการบริการที่ประทับใจ มอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้รับบริการ อีกทั้งโรงแรมยังต้องรักษามาตรฐานของตนเอง โดยทั่วไป โรงแรมระดับ 5 ดาวจะมีทำเลที่ตั้งและบรรยากาศที่ดี มีการเลือกใช้สิ่งประดับตกแต่งที่มีคุณภาพ มีความเป็นสากล ภายในห้องพักมีรายการโทรทัศน์ต่างประเทศ มีอินเทอร์เน็ต รวมถึงมีโทรศัพท์ที่รองรับการโทรระหว่างประเทศ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลาย มีการบริการที่เอาใจใส่จากพนักงานที่ได้รับการอบรมระดับมืออาชีพ และมีทัศนคติในการทำงานที่ดี (สมาคมโรงแรมไทย, 2560) ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนทำให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานที่สร้างสรรค์ โรงแรมที่ได้รับการตรวจสอบผ่านมาตรฐานจากมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทยว่า ดีเยี่ยม คือ โรงแรมที่ได้รับมาตรฐานระดับ 5 ดาว และดี คือ โรงแรมที่ได้รับมาตรฐานระดับ 4 ดาว ทั้งนี้ การให้ระดับดาวของสมาคมโรงแรมมีขั้นตอนการดำเนินการ คือ โรงแรมเป็นผู้ยื่นเพื่อขอการรับรองจากสมาคมโรงแรม อย่างไรก็ตาม ยังมีโรงแรมส่วนหนึ่งที่เป็นโรงแรมชั้นนำ เป็นที่ยอมรับ หากแต่ไม่มีการยื่นเพื่อขอรับรองจากสมาคมโรงแรม ผู้วิจัยจึงศึกษาค้นคว้าเพิ่มเพื่อค้นหารายชื่อโรงแรมชั้นนำที่ได้รับรางวัลหรือการจัดอันดับให้เป็นโรงแรมที่ดีที่สุดจากแหล่งที่มีชื่อเสียงในต่างประเทศ ได้แก่ เว็บไซต์ TripAdvisor หนังสือพิมพ์ The Telegraph และนิตยสารท่องเที่ยว 3

ฉบับ ได้แก่ Travel and Leisure, Forbes Travel Guide และ Conde Nast Traveler ในปี 2017-2019 ประกอบด้วย

นอกจากนี้ ยังมีเกณฑ์ในการจัดอันดับโรงแรมในต่างประเทศ เช่น การจัดอันดับในประเทศอังกฤษ แคนาดา และอเมริกาเหนือ (Automobile Association, n.d.; Canada Select, n.d.; Bell, 2020) ที่ระบุว่า โรงแรมระดับ 4-5 ดาว เป็นโรงแรมที่มีความหรูหราระดับมาตรฐานโลก มีคุณภาพที่ยอดเยี่ยมในทุกด้านของสิ่งอำนวยความสะดวก ห้องพักกว้างขวางได้รับการออกแบบอย่างสวยงามและตกแต่งด้วยเฟอร์นิเจอร์ระดับพรีเมียม พื้นที่สาธารณะที่ตกแต่งอย่างดี อาหารรสเลิศ มีบริการที่น่าเสนอคุณภาพที่เหนือกว่าด้วยพนักงานมืออาชีพในเครื่องแบบ มีห้องอาหารเปิดให้บริการสำหรับผู้เข้าพักและบุคคลภายนอก มีบริการรูมเซอร์วิส (Room Service) และบริการจอดรถ (Valet Parking) จากการจัดอันดับโรงแรมชั้นนำเทียบเท่า 4-5 ดาวของต่างประเทศดังกล่าว ผู้วิจัยเลือกเกณฑ์ประกอบในวิจัยนี้โดยเลือกเกณฑ์ที่เป็นรูปธรรมประกอบการระบุโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ มีห้องอาหารเปิดให้บริการสำหรับผู้เข้าพักและบุคคลภายนอก มีบริการรูมเซอร์วิส (Room Service) และบริการจอดรถ (Valet Parking)

เนื่องจากความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนทำให้เกิดพฤติกรรมทำงานที่สร้างสรรค์ การเป็นโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวนั้นต้องมีพนักงานที่มีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน ผู้วิจัยจึงเลือกโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครในการวิจัยซึ่งโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครของวิจัยนี้ คือ โรงแรมที่ (1) ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวจากสมาคมโรงแรมไทย (Thai Hotels Association) ตั้งแต่ปี พ.ศ.2558 – 2562 และ/หรือ (2) โรงแรมที่ได้รับรางวัลเป็นโรงแรมที่ดีที่สุดจาก 5 แหล่งที่มีชื่อเสียง ได้แก่ เว็บไซต์ TripAdvisor หนังสือพิมพ์ The Telegraph และนิตยสารท่องเที่ยว 3 ฉบับ ได้แก่ Travel and Leisure, Forbes Travel Guide และ Conde Nast Traveler ในปี 2017-2019 และ/หรือ (3) เป็นโรงแรมชั้นนำในกรุงเทพมหานครที่มีห้องอาหารเปิดให้บริการสำหรับผู้เข้าพักและบุคคลภายนอก มีบริการรูมเซอร์วิส (Room Service) และบริการจอดรถ (Valet Parking) ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

พนักงานโรงแรม (Hotel Employee) หมายถึง พนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์การธุรกิจโรงแรม หน้าที่มีความรับผิดชอบแตกต่างกัน โดยทั่วไปสามารถแบ่งพนักงานออกเป็น 2 รูปแบบใหญ่ๆ กล่าวคือ (1) แบ่งตามความรับผิดชอบที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ได้แก่ พนักงานบริการหรือพนักงานหน้าบ้าน (Front of the House) ซึ่งหมายถึงพนักงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง และพนักงานสนับสนุนหรือพนักงานหลังบ้าน (Back of the House หรือในบางโรงแรมเรียกว่า Heart of the

House) หมายถึง พนักงานที่ไม่ได้ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรงแต่มีหน้าที่สนับสนุนให้พนักงานบริการสามารถทำการบริการได้อย่างราบรื่น และ (2) การแบ่งตามระดับของตำแหน่งงาน กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานอยู่ภายใต้ระดับบริหาร และพนักงานระดับบริหาร หมายถึง พนักงานมีตำแหน่งงานอยู่ในระดับที่มีหน้าที่ในการบริหารบุคคลหรือทำงานโดยมีผู้ใต้บังคับบัญชา การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งพนักงานโรงแรมตามการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการเป็น 2 ประเภท คือ พนักงานบริการและพนักงานสนับสนุน

2.4.2 พนักงานบริการ

พนักงานบริการ หรือ พนักงานหน้าบ้าน (Front of the House) หมายถึง พนักงานทำงานโดยมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานจัดเลี้ยง เป็นต้น สิ่งสำคัญที่พนักงานบริการควรมีเป็นอันดับแรก คือ การมีใจรักในงานบริการ เพราะบุคคลที่มีใจรักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี พฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นเรื่องที่คาดหวังให้เกิดทั่วทั้งองค์กร (ศุภกิจ กาบคำ, 2542, อ้างถึงใน อัจฉนา เตมีย์, 2554) งานบริการในโรงแรมแต่ละแห่งจะมีคู่มือการบริการเป็นข้อกำหนดเป็นกิจกรรมให้พนักงานปฏิบัติตามโดยทั่วไป (นัสนวรรณ โกลลวานิช, 2553) นอกจากนี้ การทำงานเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศ ต้องบริการให้เหนือความคาดหวังของลูกค้า (Beyond Expectation) การทำงานบริการให้ได้ใจลูกค้าหากทำตามระเบียบปฏิบัติทั่วไปไม่อาจไปถึงการบริการที่เหนือความคาดหวังของลูกค้าได้ การทำงานด้วยความรู้สึกที่มีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน (Work Passion) และแสดงพฤติกรรมที่มีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน ทำให้พนักงานทำงานด้วยแรงจูงใจจากภายใน ก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่สร้างสรรค์ และอุทิศตนในการทำงาน นำไปสู่การทำงานอย่างเกินความคาดหวัง (Beyond Expectation) นำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence)

2.4.3 พนักงานสนับสนุน

พนักงานสนับสนุน หรือ พนักงานหลังบ้าน (Back/Heart of the House) หมายถึง พนักงานที่ไม่ได้ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรงแต่มีหน้าที่สนับสนุนให้พนักงานบริการสามารถทำการบริการได้อย่างราบรื่น เช่น พนักงานครัว พนักงานฝ่ายบัญชี พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล เป็นต้น ซึ่งทำหน้าที่ในการสนับสนุนพนักงานบริการ และพนักงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องก็ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญ กล่าวคือ หากผู้รับบริการคือลูกค้าของพนักงานบริการ พนักงานบริการและพนักงานอื่น ๆ ก็คือลูกค้าของพนักงานสนับสนุน เช่น พนักงานครัวที่ไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง หากแต่ทำงานเพื่อให้พนักงานบริการนำไปบริการ หรือพนักงานบัญชีหรือพนักงานจัดซื้อที่ดำเนินการสรรหาและจัดการสั่งซื้อเค้กวานเกิดเพื่อให้พนักงานบริการได้นำเค้กไปสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการ

เป็นต้น ฉะนั้นการทำงานของพนักงานสนับสนุนจึงมีความสำคัญเชื่อมโยงไปสู่การสร้างประสบการณ์ของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

เหตุการณ์สำคัญที่กระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยตั้งแต่ปลายปีพ.ศ. 2562 จนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2563) คือ การเกิดโรคอุบัติใหม่ที่ชื่อว่า โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019) หรือเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในชื่อ โควิด-19 (COVID-19) จากการแพร่กระจายของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (Novel Coronavirus 2019, 2019-nCoV) ซึ่งเป็นไวรัสที่สามารถก่อให้เกิดการติดเชื้อได้ง่าย หากอยู่ในที่หนาแน่น (ศิริราช, 2563) รัฐบาลจึงแนะนำและประกาศให้ประชาชนเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distance) นอกจากนี้หากประชาชนหรือนักท่องเที่ยวเดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยงหรือพื้นที่พบผู้ติดเชื้อจะต้องมีการกักตัว 14 วันเพื่อเฝ้าระวังระยะฟักตัวของไวรัสที่ก่อให้เกิดโรคโควิด-19 เมื่อจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ สิ่งที่เกิดตามมา คือ การปิดน่านฟ้าชั่วคราวในเดือนเมษายน พ.ศ. 2563 ทำให้สายการบินต่างประเทศไม่สามารถลงจอดในสนามบินของประเทศได้ ยกเว้นบางกรณี เป็นส่วนให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสูญเสียรายได้หลักไปอย่างมาก จากสถิติของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2563) พบว่า จำนวนผู้เข้าพักในเดือนเมษายน พ.ศ. 2563 ลดลงจากเดือนเดียวกันในปีที่แล้วถึงร้อยละ 97.93 หลายโรงแรมจึงพยายามประคองตัวด้วยการปิดโรงแรมชั่วคราว ให้พนักงานใช้วันลา หรือแม้กระทั่งลดจำนวนพนักงานลง สถานการณ์ดังกล่าวยังส่งผลให้มีโรงแรมบางส่วนที่ทนผลกระทบไม่ไหวและหาทางออกด้วยปิดตัวลงหรือขายต่อ ซึ่งไม่ว่าจะลงเอยทางใดก็อาจส่งผลกระทบต่อจิตใจของพนักงานโรงแรมและอาจส่งผลกระทบต่อเนื่องไปยังผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

โรงแรมจึงควรมุ่งเน้นในการสร้างเสริมแรงจูงใจของพนักงานในองค์กรซึ่งเป็นหนึ่งในสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการทำนายพฤติกรรมการทำงาน โดยการตอบสนองความต้องการที่อยู่ภายในตัวบุคคล เช่น กิจกรรมเสริมสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน (อัจฉา เตมีย์, 2554) โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์ที่กล่าวไปข้างต้นนี้ การทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่จะทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ต่อระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรให้ความสำคัญเพื่อพัฒนาพนักงาน ทีม และองค์กรต่อไป ในขณะเดียวกัน ปัจจุบันยังไม่มีวิจัยที่ศึกษาความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน ความสัมพันธ์ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน และการคิดเชิงบวกของพนักงานโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร นำไปสู่การศึกษาเพื่อหาคำตอบของคำถามวิจัยที่ 1 คือ ปัจจัยใดที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร คำถามวิจัยที่ 2 คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนมีความสัมพันธ์กับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครอย่างไร

และคำถามวิจัยที่ 3 คือ การคิดเชิงบวกมีความสัมพันธ์กับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครอย่างไร และผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในลำดับถัดไป

2.5 การศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในประเทศไทย ได้แก่ การศึกษาในบริบท 6 องค์การชั้นนำด้านอุตสาหกรรมการผลิต ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ช่วงอายุ เป็นต้น 2) ปัจจัยด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน เช่น งานที่มีคุณค่า เป็นต้น และ 3) ปัจจัยด้านกลยุทธ์การสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานในองค์การชั้นนำด้านอุตสาหกรรมการผลิต (โชติรส ดำรงสานติ, 2554) ในขณะที่บริบทบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (แ่งคอย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยทางด้านองค์การ ได้แก่ การเป็นที่ยอมรับในองค์การและปัจจัยด้านความยุติธรรมในองค์การ เป็นปัจจัย 2 อันดับแรกที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานในองค์การ (ดาวใจ ศรีลัมพ์, 2555) เช่นเดียวกับการศึกษาในบริบท องค์การชั้นนำอย่างบริษัทที่ติดอันดับ SET 100 Index (ณภัทริรา มุ่งธนวรกุล, 2558)

การศึกษาในบริบทโรงแรมขนาดเล็กในประเทศไทย พบว่า ส่วนใหญ่ปัจจัยที่สร้างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน คือ พนักงานให้ความสำคัญกับงาน กล่าวคือ พนักงานรับรู้ถึงความสำคัญของงานตนเองที่มีต่อผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกโรงแรม มีความเชื่อว่าการทุ่มเทของตนให้โรงแรมนั้นคุ้มค่าและผู้รับบริการก็พึงพอใจ (Kasai & Boonsathorn, 2018) เช่นเดียวกับนักวิจัยบางส่วนที่ได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมโดยปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานในพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร คือ เนื้องาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน คือ พนักงานมีความสามารถในการทำงานให้สำเร็จได้ ความภาคภูมิใจในผลงานที่สำเร็จ (เกียรติกุล เข้มเพ็ชร, 2559) แม้เนื้องานจะมีความท้าทายก็เต็มใจทำงานสำเร็จ (นนทช พรอมไธสง, 2552) และงานที่พนักงานสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและแสดงความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่ (นนทช วัฒน กิรติพิพัฒน์กร, 2561) ในขณะที่พนักงานบางกลุ่มให้ความสำคัญในเรื่องความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งหมายถึง การได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเมื่อพบปัญหาในการทำงาน (อชิป ศรีเปารยะ เทวินทร์ เจริญวงศ์ และพลสิทธิ์ เมฆรักษาวนิช, 2554) การได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และคนในองค์การ (ยศนันท์ อ่อนสันทด, 2560)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนที่มีความหมายในเชิงบวกและการคิดเชิงบวก ผู้วิจัยจึงออกแบบระเบียบวิธีวิจัยไปในแนวทางบวกเช่นเดียวกันเพื่อพัฒนาต่อยอดใน

สิ่งที่ติอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น ด้วยกระบวนการสุนทรียสาธก (AI: Appreciate Inquiry) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบระเบียบวิธีวิจัยในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครในบทยัดไป



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงบวกของพนักงานกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนองค์การของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-methods) เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งบทนี้จะเป็นการอธิบายการออกแบบวิจัยและระเบียบวิธีวิจัย ในหัวข้อต่อไปนี้

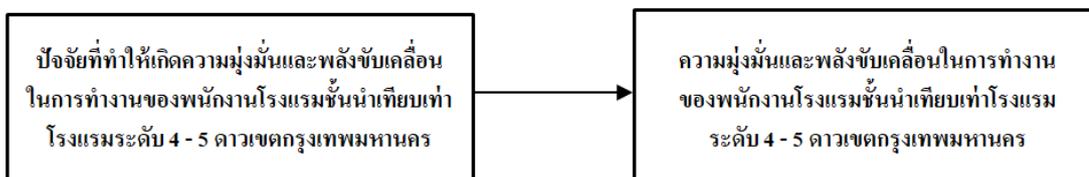
- 3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ
- 3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ
- 3.3 จรรยาบรรณนักวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

3.1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

- ตัวแปรต้น: ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของในการทำงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
- ตัวแปรตาม : ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
- บริบท : 1. บริบทโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
2. บริบทของพนักงานโรงแรม

กรอบแนวคิด :



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงคุณภาพ

3.1.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการศึกษารั้งนี้ คือ โรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย (1) โรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวจากสมาคมโรงแรมไทย (Thai Hotels Association) ตั้งแต่ปี พ.ศ.2558 - 2562 (2) โรงแรมที่ได้รับรางวัลเป็นโรงแรมที่ดีที่สุดจาก 5 แหล่งที่มีชื่อเสียง ได้แก่ เว็บไซต์ TripAdvisor หนังสือพิมพ์ The Telegraph และนิตยสารท่องเที่ยว 3 ฉบับ ได้แก่ Travel and Leisure, Forbes Travel Guide และ Conde Nast Traveler ในปี 2017-2019 และ (3) เป็นโรงแรมชั้นนำในกรุงเทพมหานครที่มีห้องอาหารเปิดให้บริการสำหรับผู้เข้าพักและบุคคลภายนอก มีบริการรูมเซอร์วิส (Room Service) และบริการจอดรถ (Valet Parking) โดยจะต้องผ่านอย่างน้อยเกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่ง เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่ติดอันดับสุดยอดเมืองจุดหมายปลายทางโลกที่นักท่องเที่ยวอยากมาพักแรมมากที่สุดทั้งในปี พ.ศ. 2560 และพ.ศ.2561 (MasterCard, 2018) ธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตาม ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง เมื่อตรวจสอบจำนวนโรงแรมเป็นรายจังหวัด พบว่ากรุงเทพมหานครมีโรงแรมมากที่สุด (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2561) เมื่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนทำให้เกิดพฤติกรรมทำงานที่สร้างสรรค์ การเป็นโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวนั้นต้องมีพนักงานที่มีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน ผู้วิจัยจึงเลือกสนใจศึกษาโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ โดยแบ่งออกเป็นการสัมภาษณ์เดี่ยวเชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และการสัมภาษณ์กลุ่ม (Group discussion) เพื่อให้ได้การต่อยอดข้อมูลจากคำตอบของผู้ร่วมกลุ่มสัมภาษณ์ทำให้คำตอบที่มีความกว้างขึ้น ซึ่งเป็นการตรวจสอบสามเส้าด้านกระบวนการวิจัย (Methodology Triangulation) สุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยดำเนินการสุ่มเลือกตัวอย่างจากกลุ่มพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับโดดเด่นในองค์กร กล่าวคือ พนักงานที่เคยได้รับรางวัล Employee of the

Month หรือ Employee of the Year จากองค์การและ/หรือเคยได้รับคำชื่นชมที่เกี่ยวกับการทำงานจากผู้รับบริการหรือพนักงานต่างแผนก ประกอบกับการสุ่มตัวอย่างแบบแนะนำต่อ (Snowball Sampling) คือ ให้พนักงานที่มีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนแนะนำพนักงานโรงแรมท่านอื่นที่อยู่ในเกณฑ์ต่อไป โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีจำนวนทั้งหมด 20 คน เป็นพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครจากทั้งหมด 16 แห่ง ประกอบด้วยโรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 15 แห่งและโรงแรม 4 ดาว จำนวน 1 แห่ง ในจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ดังกล่าว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คือ มีจำนวน 14 คน และเพศชายจำนวน 6 คน นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์มีช่วงอายุ ประสบการณ์ทำงานโรงแรม อายุงาน มีความหลากหลายโดยมีรายละเอียด ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

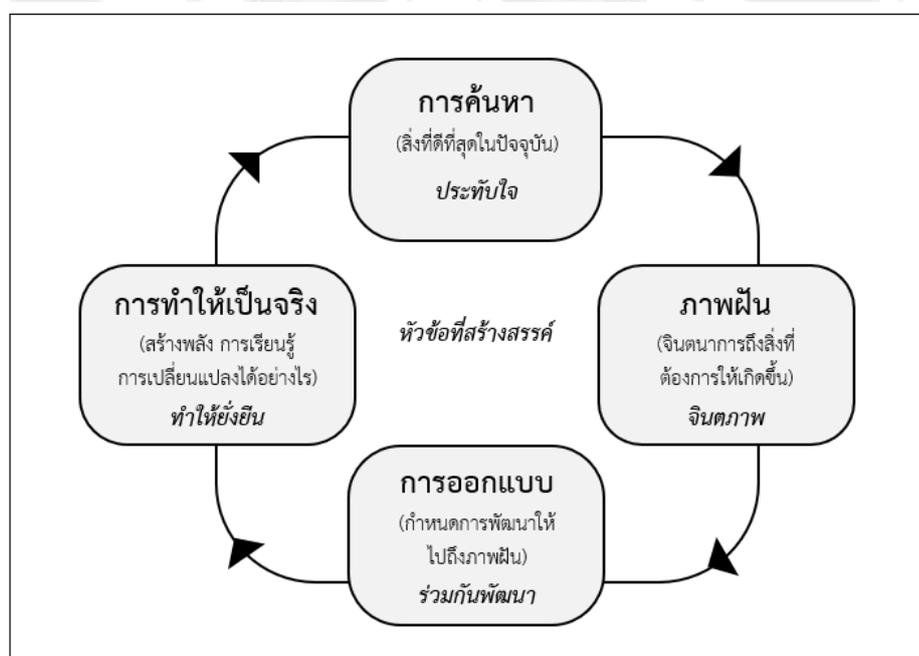
ลำดับ	รหัสโรงแรม	นามสมมติ	เพศ	อายุ (ปี)	ประสบการณ์การทำงานโรงแรม (ปี)	อายุงานในโรงแรมปัจจุบัน (ปี)	แผนก	ลักษณะของตำแหน่งงาน
1	HT4-1	รอยยิ้ม	หญิง	36	15	6 เดือน	สำนักงานบริหาร	สนับสนุน
2	HT5-1	ยินดี	ชาย	47	24	10	การเงินและจัดซื้อ	สนับสนุน
3	HT5-2	อ่อนโยน	หญิง	30	5	5	ทรัพยากรบุคคล	สนับสนุน
4	HT5-2	ไมตรี	ชาย	25	3	2	ทรัพยากรบุคคล	สนับสนุน
5	HT5-2	ปราณี	หญิง	27	6	5	อาหารและเครื่องดื่ม	บริการ
6	HT5-2	อบอุ้น	หญิง	53	31	14	อาหารและเครื่องดื่ม	บริการ
7	HT5-2	เคียงข้าง	ชาย	43	16	15	การเงินและจัดซื้อ	สนับสนุน
8	HT5-3	ดีใจ	หญิง	28	5	5	ครัว	สนับสนุน
9	HT5-4	เชื้อเชิญ	หญิง	42	18	10	การเงินและจัดซื้อ	สนับสนุน
10	HT5-5	ปิติ	ชาย	44	10	6 เดือน	ทรัพยากรบุคคล	สนับสนุน
11	HT5-6	ปลื้มใจ	หญิง	32	8	3 เดือน	ทรัพยากรบุคคล	สนับสนุน
12	HT5-7	ภาคภูมิใจ	ชาย	40	20	4	ซ่อมบำรุง	บริการ
13	HT5-8	เพื่อคุณ	หญิง	37	13	2	ทรัพยากรบุคคล	สนับสนุน
14	HT5-9	ดูแล	หญิง	44	15	4	การขายและการตลาด	สนับสนุน
15	HT5-10	มีสุข	หญิง	28	6	1	ทรัพยากรบุคคล	สนับสนุน
16	HT5-11	แจ่มใส	หญิง	26	4	7 เดือน	สำนักงานบริหาร	สนับสนุน
17	HT5-12	มุ่งมั่น	ชาย	32	9	9	อาหารและเครื่องดื่ม	บริการ
18	HT5-13	ยิ้มสู้	หญิง	26	3	3	ทรัพยากรบุคคล	สนับสนุน
19	HT5-14	นอบน้อม	หญิง	31	5	4	ต้อนรับส่วนหน้า	สนับสนุน
20	HT5-15	ห่วงใย	หญิง	35	13	2	ต้อนรับส่วนหน้า	บริการ

หมายเหตุ: รหัสโรงแรมแสดงถึง HTระดับดาวของโรงแรม – ลำดับที่ของโรงแรม เช่น HT5-1

หมายถึง โรงแรมระดับ 5 ดาวในลำดับที่ 1

3.1.3 เครื่องมือและวิธีการที่ใช้เก็บข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ มีแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยและเก็บข้อมูลซึ่งมีการกำหนดกรอบคำถามเบื้องต้นไว้ล่วงหน้าโดยใช้คำสำคัญ (Keywords) ในการกำหนดกรอบคำถามและประยุกต์ข้อความคำถามจากแบบสัมภาษณ์เรื่องปัจจัยที่สร้างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของวาสิตา บุญสาธิต (2556) ที่มีการใช้คำถามเชิงบวกแบบสุนทรียสาธก (AI: Appreciate Inquiry) ซึ่งมาจากคำว่า “Appreciate” หมายถึง การให้คุณค่า การกระทำที่ตระหนักถึงสิ่งที่ดีที่สุดในตัวคนหรือโลก การยืนยันจุดแข็งความสำเร็จและศักยภาพในอดีตและปัจจุบัน และคำว่า “Inquiry” หมายถึง การสำรวจและการค้นพบ หรือการถามคำถามเพื่อเปิดกว้างรับศักยภาพและความเป็นไปได้ใหม่ ๆ สุนทรียสาธก (AI: Appreciate Inquiry) จึงเป็นกระบวนการถามคำถามเชิงบวกแบบไม่มีเงื่อนไขใด ๆ เพื่อนำไปสู่การระลึกถึงสิ่งที่ดีและพัฒนาต่อยอดไปสู่ศักยภาพสูงสุด ด้วยกระบวนการ Whole-system 4-D Dialogue ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนสำคัญ ได้แก่ (1) Discovery คือ การตั้งคำถามเพื่อค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดจากประสบการณ์เชิงบวก (2) Dream คือ การตั้งคำถามถึงภาพฝันในอนาคตเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ (3) Design คือ การออกแบบกลยุทธ์เพื่อพัฒนาให้ถึงภาพฝันในอนาคต และ (4) Destiny คือ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (ปรีวัตร เปลี่ยนศิริ และวาสิตา บุญสาธิต, 2555; Cooperrider & Whitney, 2005) ดังภาพที่ 3.2



ภาพที่ 3.2 กระบวนการ Whole-system 4-D Dialogue

แหล่งที่มา: ดัดแปลงจาก Cooperrider and Whitney, (2005).

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ ปรับรูปแบบคำถามเพื่อความสอดคล้องกับคำถามวิจัยและความเหมาะสมกับบริบท โดยระหว่างการสัมภาษณ์มีการบันทึกเสียง จดบันทึก และสังเกตพฤติกรรมของผู้ให้สัมภาษณ์ ใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 2 ชั่วโมง การสัมภาษณ์สามารถแบ่งออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 เปิดการสัมภาษณ์: แนะนำตัว เกริ่นนำ และอธิบายขั้นตอนการสัมภาษณ์โดยย่อ แจ้งวัตถุประสงค์ในการวิจัยรวมถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ สร้างความเข้าใจในการวิจัยและสร้างความมั่นใจว่าข้อมูลการสัมภาษณ์จะเป็นความลับตามจรรยาบรรณนักวิจัย

ช่วงที่ 2 เนื้อหา: สัมภาษณ์เชิงลึกตามกรอบคำถามจากแบบสัมภาษณ์ ดำเนินกิจกรรมวาดภาพ และสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมในการสัมภาษณ์และทำกิจกรรม สรุปความเข้าใจจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ช่วงที่ 3 ปิดการสัมภาษณ์: กล่าวขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ และขอข้อมูลในการติดต่อในกรณีที่ผู้วิจัยต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

3.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการติดต่ออาจารย์อำพล สายโอบเอื้อ ประธานชมรมนักบริหารทรัพยากรบุคคลโรงแรม เพื่อขอความร่วมมือในการประสานงานกับทางฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมที่ผ่านเกณฑ์ โดยทางทีมวิจัยดำเนินการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการในหัวข้อ “ปลุก Passion ปั้น Performance” ร่วมกับทางชมรมนักบริหารทรัพยากรบุคคลโรงแรมและขอเชิญฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จากโรงแรมที่อยู่ในชมรมและโรงแรมอื่น ๆ ที่สนใจ โดยเฉพาะโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่อยู่ในรายชื่อกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยต้องการจะรวบรวมข้อมูลเพื่อให้เข้าร่วมการอบรมดังกล่าว และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากนั้นจึงประสานงานกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลประกอบการแนะนำต่อจากพนักงานโรงแรม เพื่อให้ได้ชื่อและช่องทางการติดต่อ จากนั้นจึงนัดหมายพนักงานโรงแรมทั้งฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผ่านพนักงานโดยตรงในวันและเวลาที่สะดวกในการสัมภาษณ์โดยมีการสัมภาษณ์ตัวต่อตัวและผ่านโปรแกรมประยุกต์ “ซูม (Zoom)” โดยมีการสัมภาษณ์ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ขณะการสัมภาษณ์ มีการจดบันทึกคำตอบ บันทึกเสียงสัมภาษณ์ และสังเกตพฤติกรรมของผู้ให้สัมภาษณ์ระหว่างการตอบคำถามเพื่อเก็บและรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดเป็นระยะเวลา 2 เดือน ทั้งนี้ การสัมภาษณ์เกิดขึ้นหลังจากได้รับการรับรองทางจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คือ เดือนพฤษภาคม – เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563

3.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากการสัมภาษณ์ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยทำการรวบรวม (Collecting) และจัดเตรียมข้อมูล (Preparing) ผ่านการทบทวนข้อมูลจากการบันทึกและเทปสัมภาษณ์ จากนั้นจึงนำข้อมูลไปแบ่งแยกกลุ่มข้อมูล (Segmenting) เป็นหมวดหมู่ เพื่อคัดกรองข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่แสดงถึงปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร และคัดข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับคำถามวิจัยออก (Data Reducing) จากนั้น ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่สอดคล้องมาลงรหัสของข้อมูล (Coding) และนำมารวบรวมสรุปเป็นประเด็นหลัก (Thematizing) จากการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลที่สอดคล้องกัน เพื่อนำมาสรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพและตอบคำถามวิจัยที่ 1 ต่อไป

3.1.6 การตรวจสอบคุณภาพข้อมูล

เพื่อให้มีความน่าเชื่อถือ (Credibility) ในขั้นตอนการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลด้วยรูปแบบการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ โดยตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) กล่าวคือ ผู้วิจัยมีการเก็บข้อมูลที่หลากหลายจากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ข้อมูลส่วนตัวที่แตกต่างกัน พร้อมทั้งมีการจดบันทึกประเด็นสำคัญขณะสัมภาษณ์ (Note Taking) และมีการตรวจสอบยืนยันจากผู้ให้สัมภาษณ์ (Member Checks) มีการสรุปรวมความเข้าใจระหว่างอยู่ในขั้นตอนการสัมภาษณ์ และมีการตรวจสอบโดยใช้หลักฐานร่องรอยที่เกิดขึ้นในการวิจัย (Audit Trail) โดยการบันทึกเทปในขณะการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรวจสอบได้ว่าถูกต้อง เป็นคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์จริง นอกจากนี้ในขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยยกคำพูด (Quote) หรือข้อมูลที่ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ไว้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นที่ยืนยันได้ และนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาเรียบเรียงใหม่เพื่อทำเป็นดัชนีข้อมูล (Index) หรือกำหนดรหัส (Coding) เป็นผลวิจัยเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มามีความถูกต้อง เหมาะสม

3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ

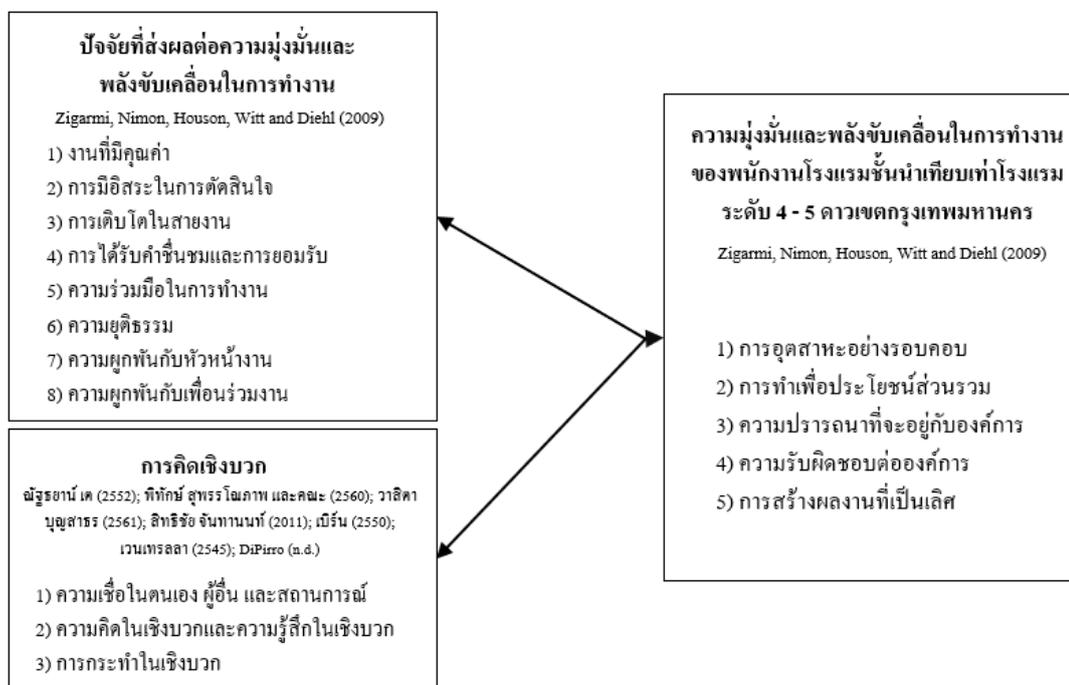
3.2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น : 1) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน
2) การคิดเชิงบวก

ตัวแปรตาม : ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

- บริบท : 1) บริบทโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
2) บริบทของพนักงานโรงแรม

กรอบแนวคิด :



ภาพที่ 3.3 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ

3.2.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ โรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร การสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ตัวแทนของประชากรพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวจากสมาคมโรงแรมไทย (Thai Hotels Association) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2562 และ/หรือ โรงแรมที่ได้รับรางวัลเป็นโรงแรมที่ดีที่สุดจาก 5 แหล่งที่มีชื่อเสียง ได้แก่ เว็บไซต์ TripAdvisor หนังสือพิมพ์ The Telegraph และนิตยสารท่องเที่ยว 3 ฉบับ ได้แก่ Travel and Leisure, Forbes Travel Guide และ Conde Nast Traveler ในปี 2017-2019 และ/หรือ โรงแรมชั้นนำในกรุงเทพมหานครที่มีห้องอาหารเปิดให้บริการสำหรับผู้เข้าพักและบุคคลภายนอก มีบริการรูมเซอร์วิส (Room Service) และบริการจอดรถ (Valet Parking) มีจำนวนประชากรพนักงานทั้งสิ้น 16,600 คน จากนั้นจึงนำจำนวนประชากรพนักงานข้างต้นมาสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการสุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) เพื่อประมาณค่าสัดส่วนประชากร ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ตารางการสุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970)

ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง								
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

แหล่งที่มา: Krejcie and Morgan, (1970).

จากการคำนวณข้างต้นกับตารางการสุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) ดังแสดงในตารางที่ 3.5 จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณทั้งหมด 377 คน อย่างไรก็ตาม เนื่องจากช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูลของวิจัยนี้อยู่ในช่วงที่เกิดสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019) หรือ โควิด-19 (COVID-19) ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำให้โรงแรมในกรุงเทพมหานครหลายแห่งปิดทำการชั่วคราวและโรงแรมบางแห่งมีการเลิกจ้างพนักงานบางส่วน ส่งผลให้ผู้วิจัยสามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด 216 คน

3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณมีแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวใน

เขตกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1-3 มีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามลักษณะมาตราตอบสนองเชิงเดี่ยว (Single-Response scale) และปลายเปิด มีส่วนประกอบดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน สำหรับส่วนนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้ข้อคำถามจากแบบสอบถามของวาสิตา บุญสาธิต (2556) ซึ่งเป็นแบบทดสอบที่ได้รับการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และมีความน่าเชื่อถือ นำมาดัดแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของโรงแรม โดยมีข้อคำถามจำนวน 32 ข้อ แบ่งเป็นส่วนย่อย 8 ส่วน ดังนี้

- 1) งานที่มีคุณค่า จำนวน 4 ข้อ คือ ข้อที่ 1-4
- 2) การมีอิสระในการตัดสินใจ จำนวน 4 ข้อ คือ ข้อที่ 5-8
- 3) การเติบโตในสายงาน จำนวน 4 ข้อ คือ ข้อที่ 9-12
- 4) การได้รับคำชื่นชมและการยอมรับ จำนวน 4 ข้อ คือ ข้อที่ 13-16
- 5) ความร่วมมือในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ คือ ข้อที่ 17-20
- 6) ความยุติธรรม จำนวน 4 ข้อ คือ ข้อที่ 21-24
- 7) ความผูกพันกับหัวหน้างาน จำนวน 4 ข้อ คือ ข้อที่ 25-28
- 8) ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 4 ข้อ คือ ข้อที่ 29-32

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการคิดเชิงบวก มีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ สำหรับส่วนนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้ข้อคำถามผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมประกอบกับข้อคำถามของ Positivity Guides (n.d.) ที่ผู้วิจัยพบว่ามีสอดคล้องกับค่านิยมเชิงปฏิบัติการของการคิดเชิงบวกในงานวิจัยครั้งนี้ซึ่งผู้วิจัยดัดแปลงเพื่อให้เข้ากับบริบทของโรงแรม ข้อคำถามแบ่งออกเป็น ส่วนย่อย 3 ส่วน ดังนี้

- 1) ความเชื่อในตนเอง ผู้อื่น และสถานการณ์ จำนวน 4 ข้อ โดยมีข้อคำถามของ Positivity Guides (n.d.) จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อที่ 34
- 2) ความคิดในเชิงบวกและความรู้สึกเชิงบวก จำนวน 4 ข้อ โดยมีข้อคำถามของ Positivity Guides (n.d.) จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อที่ 37
- 3) การกระทำเชิงบวก จำนวน 4 ข้อ โดยมีข้อคำถามของ Positivity Guides (n.d.) จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อที่ 43

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน สำหรับส่วนนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อคำถามจากแบบสอบถามของวาสิตา บุญสาธิต (2556) ซึ่งเป็นแบบทดสอบที่ได้รับการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และมีความน่าเชื่อถือ นำมาดัดแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของโรงแรม มีข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ แบ่งเป็นส่วนย่อย 5 ส่วน ดังนี้

- 1) การอุตสาหกรรมอย่างรอบคอบ จำนวน 4 ข้อ คือ ข้อที่ 45-48
- 2) การทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม จำนวน 4 ข้อ คือ ข้อที่ 49-52
- 3) ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร จำนวน 4 ข้อ คือ ข้อที่ 53-56
- 4) การระลึกถึงองค์กรในทางบวก จำนวน 4 ข้อ คือ ข้อที่ 57-60
- 5) การสร้างผลงานที่เป็นเลิศ จำนวน 4 ข้อ คือ ข้อที่ 61-64

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อความจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานในองค์กรโรงแรม ลักษณะของตำแหน่งงาน แผนกของตำแหน่งงาน ปัจจุบัน และโรงแรมที่ทำงานอยู่ปัจจุบัน

ทั้งนี้ แบบสอบถามทั้งหมดได้รับตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดโดยวัดดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Consistency) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านใน 3 ด้านที่เกี่ยวข้องในงานวิจัย คือ (1) ผู้เชี่ยวชาญทางด้านความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน คือ รศ.ดร.วาสิตา บุญสาธิต (2) ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสถิติ คือ ดร.บงกช เจนจรัสสกุล และ (3) ผู้เชี่ยวชาญทางด้านโรงแรม คือ ดร.ประวีณา คาไซ และแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.97

3.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ปลุก Passion บั่น Performance” ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการเก็บแบบสอบถาม จากนั้นจึงประสานงานกับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อขอส่งแบบสอบถามออนไลน์โดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะส่งต่อให้พนักงานภายในโรงแรม ประกอบการส่งต่อในช่องทางอื่น ๆ เช่น เฟซบุ๊ก เพื่อกระจายให้ถึงกลุ่มประชากรเป้าหมายมากที่สุด โดยก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะคัดข้อมูลจากโรงแรมที่ผ่านเกณฑ์และข้อมูลที่ซ้ำก่อนเริ่มการวิเคราะห์ทางสถิติ

3.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามในการวิจัยเชิงปริมาณเรียบร้อยแล้ว จึงนำมาลงรหัสโดยยึดเกณฑ์การให้คะแนนจากการตอบแบบสอบถาม พิจารณาจากลักษณะของมาตรวัดและลักษณะของข้อความ โดยคะแนนของคำตอบที่มากที่สุด คือ 5 คะแนน และคะแนนของคำตอบที่น้อยที่สุด คือ 1 คะแนน และระดับคำตอบที่สูงที่สุด คือ มากที่สุด และระดับของคำตอบที่ต่ำที่สุด คือ น้อยที่สุด ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถาม

ระดับคำตอบ	คะแนนของคำตอบ
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

เมื่อผู้วิจัยทำการลงรหัสและบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป (SPSS) เรียบร้อยแล้ว จึงนำมาสู่ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Average) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ระดับของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน และระดับการคิดเชิงบวกของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยแบ่งระดับจากการใช้เกณฑ์โดยการคิดค่าเฉลี่ยที่มาจากความกว้างของอัตราภาคชั้นของข้อมูล มีสูตรดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้นจึงสามารถแบ่งระดับของข้อมูลออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ช่วงคะแนน 1.00 – 1.80	หมายความว่า ต่ำมาก
ช่วงคะแนน 1.81 – 2.60	หมายความว่า ต่ำ
ช่วงคะแนน 2.61 – 3.40	หมายความว่า ปานกลาง
ช่วงคะแนน 3.41 – 4.20	หมายความว่า สูง
ช่วงคะแนน 4.21 – 5.00	หมายความว่า สูงมาก

นอกจากนี้ มีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน

กับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนสำหรับคำถามวิจัยที่ 2 และหาความสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงบวกกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครสำหรับคำถามวิจัยที่ 3

3.3 จรรยาบรรณนักวิจัย

จรรยาบรรณในการวิจัย คือ สิ่งที่ผู้วิจัยตระหนักถึงเสมอในทุก ๆ ขั้นตอน ก่อนการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการยื่นเรื่องคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล (ใบรับรองเลขที่ ECNIDA 2020/0018) กระบวนการในการเก็บข้อมูล สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ วิธีการที่ผู้วิจัยป้องกันความเสี่ยงทางจริยธรรมที่อาจเกิดขึ้นในการวิจัย การเคารพสิทธิในการตอบคำถามของผู้ให้สัมภาษณ์ และขออนุญาตบันทึกเทปกับผู้ให้สัมภาษณ์ทุกครั้งก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยชี้แจงในหน้าแรกของแบบสอบถามออนไลน์ว่า คำตอบทั้งหมดจะถือเป็นความลับ การรายงานผลจะอยู่ในลักษณะภาพรวมโดยไม่มีกระบวนการระบุข้อมูลรายบุคคลและชื่อองค์กรในการรายงานผล และคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม นอกจากนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถไม่ตอบในข้อที่ไม่ต้องการตอบได้ ยกเว้นโรงแรมที่ทำงานในปัจจุบันเนื่องจากมีผลต่อการคัดเลือกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของการวิจัยนี้เท่านั้น ผู้วิจัยเก็บข้อมูลที่ได้โดยเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ที่มีการลงรหัสเพื่อไม่ให้ผู้ใดเข้าถึงข้อมูลได้และเป็นการรักษาความลับของข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์และใช้นามสมมติประกอบกับรหัสโรงแรมในขั้นตอนการรายงานผล

บทที่ 4

ผลการศึกษา

งานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงบวกของพนักงานกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนองค์การของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-methods) เชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ในบทนี้ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการศึกษา โดยแบ่งออกตามวิธีการวิจัยดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

4.2 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

4.1 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย

ด้วยจรรยาบรรณของนักวิจัยจึงนำเสนอข้อมูลโดยไม่เปิดเผยข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงสู่ผู้ให้สัมภาษณ์โดยการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์จะใช้รหัสและนามสมมติเพื่อความเข้าใจในการรายงานผล ผู้ให้สัมภาษณ์มีจำนวน 20 คน เป็นพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครจากทั้งหมด 16 แห่ง ประกอบด้วยโรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 15 แห่ง และโรงแรม 4 ดาว จำนวน 1 แห่ง โดยมีรายละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้วิจัยนำเสนอรหัสโรงแรม นามสมมติ เพศของผู้ให้สัมภาษณ์ ประสบการณ์การทำงานโรงแรมทั้งหมด (หมายรวมถึงระยะเวลาของประสบการณ์การทำงานโรงแรมในอดีตและปัจจุบัน) การทำงานในโรงแรมปัจจุบัน แผนกที่สังกัดของตำแหน่งงาน และลักษณะของตำแหน่งงานปัจจุบันจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 20 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 14 คน เพศชายจำนวน 6 คน โดยช่วง

อายุมีความหลากหลาย ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 21-40 คือ อายุ 21-30 ปี จำนวน 7 คน อายุ 31-40 ปี จำนวน 7 คน อายุ 41-50 จำนวน 5 คน และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ลำดับ	รหัส โรงแรม	นามสมมติ	เพศ	อายุ (ปี)	ประสบการณ์ การทำงาน โรงแรม (ปี)	อายุงานใน โรงแรม ปัจจุบัน (ปี)	แผนก	ลักษณะของ ตำแหน่งงาน
1	HT4-1	รอยยิ้ม	หญิง	36	15	6 เดือน	สำนักงานบริหาร	สนับสนุน
2	HT5-1	ยินดี	ชาย	47	24	10	การเงินและจัดซื้อ	สนับสนุน
3	HT5-2	อ่อนโยน	หญิง	30	5	5	ทรัพยากรบุคคล	สนับสนุน
4	HT5-2	ไมตรี	ชาย	25	3	2	ทรัพยากรบุคคล	สนับสนุน
5	HT5-2	ปราณี	หญิง	27	6	5	อาหารและเครื่องดื่ม	บริการ
6	HT5-2	อบอุ่น	หญิง	53	31	14	อาหารและเครื่องดื่ม	บริการ
7	HT5-2	เคียงข้าง	ชาย	43	16	15	การเงินและจัดซื้อ	สนับสนุน
8	HT5-3	ดีใจ	หญิง	28	5	5	ครัว	สนับสนุน
9	HT5-4	เชือเชิญ	หญิง	42	18	10	การเงินและจัดซื้อ	สนับสนุน
10	HT5-5	ปิติ	ชาย	44	10	6 เดือน	ทรัพยากรบุคคล	สนับสนุน
11	HT5-6	ปลื้มใจ	หญิง	32	8	3 เดือน	ทรัพยากรบุคคล	สนับสนุน
12	HT5-7	ภาคภูมิใจ	ชาย	40	20	4	ซ่อมบำรุง	บริการ
13	HT5-8	เพื่อคุณ	หญิง	37	13	2	ทรัพยากรบุคคล	สนับสนุน
14	HT5-9	ดูแล	หญิง	44	15	4	การขายและการตลาด	สนับสนุน
15	HT5-10	มีสุข	หญิง	28	6	1	ทรัพยากรบุคคล	สนับสนุน
16	HT5-11	แจ่มใส	หญิง	26	4	7 เดือน	สำนักงานบริหาร	สนับสนุน
17	HT5-12	มุ่งมั่น	ชาย	32	9	9	อาหารและเครื่องดื่ม	บริการ
18	HT5-13	ยิ้มสู้	หญิง	26	3	3	ทรัพยากรบุคคล	สนับสนุน
19	HT5-14	นอบน้อม	หญิง	31	5	4	ต้อนรับส่วนหน้า	สนับสนุน
20	HT5-15	ห่วงใย	หญิง	35	13	2	ต้อนรับส่วนหน้า	บริการ

หมายเหตุ: รหัสโรงแรมแสดงถึง HTระดับดาวของโรงแรม – ลำดับที่ของโรงแรม เช่น HT5-1 หมายถึง โรงแรมระดับ 5 ดาวในลำดับที่ 1

ด้านการทำงานโรงแรม ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีประสบการณ์โรงแรมมากที่สุด คือ 24 ปี และน้อยที่สุด คือ 3 ปี โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์โรงแรมทั้งหมดไม่เกิน 10 ปี มีจำนวน 11 คน รองลงมาเป็นผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีระยะเวลาประสบการณ์อยู่ระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 7 คน และมากกว่า 20 ปี จำนวน 2 คนตามลำดับ ด้านอายุงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีอายุงานในโรงแรมปัจจุบันมากที่สุด คือ 15 ปี และน้อยที่สุด คือ 3 เดือน ส่วนใหญ่มีอายุงานในโรงแรมปัจจุบัน ไม่เกิน 4 ปี จำนวน 12 คนซึ่งใน 12 คน มีผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีอายุงานปัจจุบันไม่เกิน 1 ปีจำนวน 5 คน รองลงมามีอายุงาน 5-8 ปี จำนวน 4 คน 9-12 ปี จำนวน 2 คน และมากกว่า 12 ปี จำนวน 2 คนตามลำดับ ผู้ให้สัมภาษณ์มาจาก 8 แผนก โดยแผนกของผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่อยู่ในแผนกทรัพยากรบุคคล จำนวน 7 คน รองลงมาเป็นแผนก

การเงินและจัดซื้อ จำนวน 3 คน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 3 คน แผนกต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 2 คน แผนกสำนักบริหาร จำนวน 2 คน แผนกครัว จำนวน 1 คน แผนกซ่อมบำรุง จำนวน 1 คน และแผนกการขายและการตลาด จำนวน 1 คน มีลักษณะของตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นพนักงาน สนับสนุนเป็นส่วนใหญ่ มีจำนวน 15 คน และมีพนักงานบริการจำนวน 5 คน

4.1.2 ปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน (Work Passion) ของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขต กรุงเทพมหานคร (คำถามวิจัยที่ 1)

การวิเคราะห์ปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการสัมภาษณ์ด้วย เครื่องมือแบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้างจากพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าระดับ 4-5 ดาวในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 20 คน จากโรงแรมทั้งหมด 16 แห่ง ผู้วิจัยแสดงผลการศึกษา โดยแบ่ง ปัจจัยออกเป็น 3 กลุ่มปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ การทำงานที่มีคุณค่า ความสำเร็จของงาน การได้รับคำชื่นชม การได้พัฒนาและก้าวหน้าในสายอาชีพ และความอิสระในงาน 2) ปัจจัยด้าน องค์การ ได้แก่ การให้ความสำคัญต่อพนักงาน การสื่อสารเพื่อความกลมเกลียว และค่าตอบแทนที่ ยุติธรรมและจูงใจ และ 3) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ ได้แก่ ความผูกพันกับทีม ความผูกพันกับหัวหน้า และความผูกพันกับลูกค้า จากการสัมภาษณ์พนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 20 คน พบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน ในการทำงานที่มีผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงมากที่สุด หรือจำนวน 15 คนจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 20 คน คือ ปัจจัยด้านการทำงานที่มีคุณค่า มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน

มิติของปัจจัย	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่น และพลังขับเคลื่อนในการ ทำงาน	คำอธิบายเพิ่มเติม	จำนวน พนักงานที่ กล่าวถึง
ปัจจัยด้านงาน	การทำงานที่มีคุณค่า	- การที่ได้สร้างความสุขให้ผู้อื่น - การได้ทำงานที่สำคัญต่อผู้อื่น - การได้เป็นเบื้องหลังความสำเร็จของผู้อื่น	15
	ความสำเร็จของงาน	- การได้เห็นผลสำเร็จจากงานที่ทำ - การได้เห็นผลสำเร็จจากงานที่ทำหาย	12
	การได้รับคำชื่นชม	- การมีคนมองเห็นความพยายามของตัวเอง	7
	การได้พัฒนาและก้าวหน้า ในสายอาชีพ	- การได้พัฒนาตัวเองจากงานที่ทำหาย - การได้พัฒนาตัวเองจากงานใหม่ๆ - การมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ	5
	ความอิสระในงาน	- การมีโอกาสได้ตัดสินใจในงาน	2
ปัจจัยด้าน องค์กร	การให้ความสำคัญต่อ พนักงาน	- การสนับสนุนชีวิตการทำงานของพนักงาน - การสนับสนุนคุณภาพชีวิตและการเงินของพนักงาน	12
	การสื่อสารเพื่อ ความกลมเกลียว	- เปิดโอกาสให้พนักงานสื่อสาร ลดขั้นตอนการสื่อสาร โดยเฉพาะในภาวะวิกฤติ - การสื่อสารสิ่งที่ต้องการทำเพื่อพนักงาน	4
	ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และจูงใจ	- Service Charge ที่ยุติธรรม - Commission ที่จูงใจ	4
ปัจจัยด้าน ความสัมพันธ์	ความผูกพันกับทีม	- ทีมที่ช่วยเหลือให้สำเร็จไปด้วยกัน - ทีมที่เป็นครอบครัว - ทีมที่เข้าใจกัน	13
	ความผูกพันกับหัวหน้า	- หัวหน้าที่ให้โอกาส - หัวหน้าที่ช่วยเหลือ	5
	ความผูกพันกับลูกค้า	- การมีลูกค้าเป็นเหมือนคนในครอบครัว - การเป็นเพื่อนกับลูกค้าในชีวิตจริง	3

ผลจากสัมภาษณ์เพื่อค้นหาปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Work Passion) ของพนักงานโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ปัจจัยด้านงาน 2) ปัจจัยด้านองค์กร และ 3) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ โดยผู้วิจัยนำมาสรุปและพัฒนาเป็นตัวแบบปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำว่า “HOTELIER²” ซึ่งมาจากคำว่า ผู้ที่เป็นมืออาชีพในธุรกิจโรงแรม ดังภาพที่ 4.1

HOTELIER²



ภาพที่ 4.1 ตัวแบบปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Work Passion) ของพนักงานโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร คือ คำว่า “HOTELIER²” ซึ่งย่อมาจากอักษรตัวแรกของแต่ละปัจจัย ประกอบด้วย (1) การสื่อสารเพื่อความกลมเกลียว (Harmonious Communication) (2) การให้อิสระในงาน (Obtaining Autonomy) (3) ความสำเร็จในงาน (Target Achievement) (4) การทำงานที่มีคุณค่า (Enriching Work) (5) การได้พัฒนาและก้าวหน้าในสายอาชีพ (Learning & Career Growth) (6) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและจูงใจ (Inspiring Incentive) (7) การให้ความสำคัญต่อพนักงาน (Employee First) (8) การได้รับคำชื่นชม (Recognition) (9) ความสัมพันธ์กับทีมและลูกค้า (Relationship with Team and Customers) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1.2.1 การสื่อสารเพื่อความกลมเกลียว (Harmonious Communication) คือ การเปิดโอกาสให้พนักงานสื่อสารเพื่อให้พนักงานเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานองค์กร รวมถึงการลดขั้นตอนการสื่อสาร โดยเฉพาะในภาวะวิกฤติ และการสื่อสารสิ่งที่ยังต้องการทำเพื่อพนักงานให้พนักงานรับรู้ นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน และอยากทำอะไรดี ๆ ให้องค์กร โดยมีผู้ระบุถึงจำนวน 4 คนจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 20 ดังบทสัมภาษณ์ของคุณห่วงใย (HT5-15) ที่เล่าถึง

กิจกรรม Townhall ขององค์การที่การเปิดโอกาสให้พนักงานสื่อสารเพื่อให้พนักงานเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานองค์การ ทำให้มีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน โดยกล่าวว่า

องค์การหนึ่ง ทุกเดือนเขาจะมี Townhall ที่ผู้บริหารจะพบพนักงานเดือนละครั้ง เหมือนนายกพบประชาชน เพื่อสอบถามความพึงพอใจ แจ้งนโยบาย ความเป็นไปว่าบริษัทเราในอดีตเป็นยังไง ตอนนี้เราเป็นยังไงอยู่ และในอนาคตเราจะเป็นยังไง คุณจะเป็นส่วนร่วมยังไงกับบริษัทของเราและคุณจะสามารถทำอะไรให้บริษัทเราบ้างในอนาคตและบริษัทจะสามารถทำอะไรให้คุณ หรือว่ามีนโยบายอันไหนหรือสิ่งไหน ที่ตอนนี้องค์การทำอยู่แต่คุณคิดว่าไม่เหมาะสม เขาจะให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นเลย ... HR จะให้เขียนคำถามก่อนทยอยดลกลองแล้ว HR จะเป็นคนอ่านเอง ออกสื่อแต่ไม่ออกสื่อว่า By ใคร ต้องพิมพ์ด้วย ถ้าตัวหนังสือเดี่ยวจำได้ มันก็เลยรู้สึกว่าคุณทุกคนได้แสดงความคิดเห็นมันรู้สึกว่ทั้งองค์การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ... รู้สึกมี Passion หรือมีความสุขในการทำงานตอนไหน ในส่วนตัวของเรา คือได้เป็นส่วนหนึ่งของ Mission นั้น

และการสื่อสารสิ่งที้องค์การมุ่งทำเพื่อพนักงาน เพื่อให้พนักงานตระหนัก นำไปสู่การอยากทำอะไรดี ๆ ในห้องค์การ ดังบทสัมภาษณ์ของคุณเคียงข้าง (HT5-2) ที่เล่าถึงองค์การที่ดูแลพนักงานอย่างเต็มที่แต่ขาดการสื่อสาร และหากสื่อสารว่าองค์การทำอะไรเพื่อพนักงานให้พนักงานทราบแบบที่คุณเคียงข้างทราบ จะสามารถจุดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนให้พนักงานและนำไปสู่การอยากทำอะไรดี ๆ ในห้องค์การ โดยกล่าวว่า

ที่เรามองข้อสำคัญที่้องค์การหลายๆที่จะพลาดไปคือ You ไม่บอกว่า You ทำอะไรให้พนักงานบ้าง You ทำอะไรตั้งเยอะแยะ You ลงเงินไปตั้งมากมายแต่ไม่ได้บอกพนักงานให้รู้ว่าเนี่ย... Cost Canteen เราเดือนหนึ่งเกือบล้านนะ เดือนนี้ 8-9 แสน เยอะมาก บางโรงแรมให้ Canteen เดือนละแสนสองแสนนี้ นี่ก็คือเยอะกว่าที่อื่น ๆ เกือบ 10 เท่า ... มันเป็นเรื่องที่เป็นการซื้อใจ แต่้องค์การทำแล้วก็ต้องรู้จักบอกพนักงานด้วยว่า you ทำอะไรให้เขาเพราะว่าบางคนเขาไม่รู้หรือว่าเขาไม่เคยมีตัวเปรียบเทียบมาก่อนเขาก็ไม่รู้หรอก... มันจะเป็นตัวจุด Passion ให้พนักงานอยากทำอะไรดี ๆ ในห้องค์การเอง ... ต้องยกตัวอย่างว่าทำไมเราถึงภูมิใจในโรงแรมเรานัก ทำไมถึงอยู่โรงแรมเรามาถึง 15 ปี ส่วนหนึ่งเพราะเรารู้อะไรหลาย ๆ อย่างที่พนักงานหลายคนไม่รู้ ... สำหรับเรา คือ เราอยู่กับเงิน เราได้เห็นตัวเงินที่โรงแรมลงให้กับพนักงาน เรารู้ว่ามันคือ Employee Engagement ตัวหนึ่ง

เพราะฉะนั้น การสื่อสารเพื่อความกลมเกลียว (Harmonious Communication) สำหรับพนักงานโรงแรม คือ การเปิดโอกาสให้พนักงานสื่อสารเพื่อให้พนักงานเป็นส่วนหนึ่งของแผนงาน

องค์การ รวมถึงการลดขั้นตอนการสื่อสาร โดยเฉพาะในภาวะวิกฤติ และการสื่อสารสิ่งที่องค์การทำ เพื่อพนักงานให้พนักงานรับรู้ นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน และอยากทำอะไรดี ๆ ให้้องค์การ

4.1.2.2 การให้อิสระในงาน (Obtaining Autonomy) คือ การมีโอกาสได้ตัดสินใจในงาน ทำให้มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน มีอิสระ นำไปสู่การมีแรงผลักดัน ทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยมีผู้ระบุถึงจำนวน 2 คนจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 20 คน ดั้งบทสัมภาษณ์ของคุณห่วงใย (HT5-15) ที่เล่าถึงการได้อิสระในการดำเนินงานจากการเป็นเจ้าของโครงการ ทำให้อยากทำงาน สร้างสรรค์อย่างเต็มที่ โดยกล่าวว่า

ได้มีโอกาสได้เป็นเจ้าของ Project ... มีทางผู้ใหญ่ให้คำแนะนำ ให้คำติชม เพื่อให้เรามีพัฒนาการที่ดีไปเรื่อย ๆ ให้สิทธิหน้าที่ให้เราทำงานได้อย่างเต็มที่ ไม่ใช่แบบว่า อันนั้นก็ไม่ได้ อันนี้ก็ไม่ได้ ทำไมทำแบบนี้ มันจะทำให้รู้สึกว้า เอ๊ะ ไม่ใช่ละ เราไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งละ มันกลายเป็นว่าเราแค่รอรับคำสั่งอย่างเดียวแล้วก็ทำในสิ่งที่คุณต้องการ You ไม่ได้ให้เราแสดงความสามารถของเราจริง ... เป็นงาน Project Engineering แต่ค่อนข้างเป็นทีมงานใหญ่ เป็นงานเปลี่ยนท่อของโรงแรมที่มีอายุมายาวนาน เขาก็ให้สิทธิเราเลยในการเป็นเจ้าของ Project นี้ไปเลย ตั้งแต่ว่างงานช่างจะเข้าได้เมื่อไหร่ จะมีผลกระทบกับอะไรบ้าง แล้วถ้าลูกค้า complain จะ compensate เป็นสิ่งไหน เขาให้เราดูแลหมดเลย แล้วเขาก็ให้ list เป็นตัวอย่างไปให้เพื่อไป Approve แต่เขา Approve หมด แต่ว่าก็รู้ว่า โอเค เราเป็นส่วนหนึ่ง ... เวลาที่ไม่มีข้อจำกัด มันทำให้เราทำงานได้สะดวกขึ้น ... มันทำให้เรามีแรงฮึด มี Passion แล้วก็สามารถคิดอะไรได้เยอะมากกว่า พอมีกรอบเข้ามา มันจะเริ่ม จาก Passion มันจะลดลง เพราะว่าอันนี้ก็ไม่ได้ อันนี้ก็ไม่ได้ ไม่ทำแล้วกัน

เพราะฉะนั้น การให้อิสระในงาน (Obtaining Autonomy) สำหรับพนักงานโรงแรม คือ การมีโอกาสได้ตัดสินใจในงาน ทำให้มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน มีอิสระ นำไปสู่การมีแรงผลักดัน ทำงานได้อย่างเต็มที่

4.1.2.3 ความสำเร็จในงาน (Target Achievement) คือ การได้เห็นผลสำเร็จจากงานที่ทำ และเห็นผลสำเร็จจากงานที่ทำหาย ทำให้พนักงานโรงแรมรู้สึกมีความสุข และตั้งใจทุ่มเททำอย่างเต็มที่ แม้ต้องมาในวันหยุดหรือเลยเวลางาน พนักงานโรงแรมยังอยากทำงานปัจจุบันต่อไป โดยมีผู้ระบุถึงความสำเร็จของงานจำนวน 12 คนจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 20 คน ดั้งบทสัมภาษณ์ของคุณปลื้มใจ (HT5-6) ที่เล่าถึงการเห็นได้สิ่งต่าง ๆ ที่สะท้อนความสำเร็จของงานที่ตนเองทำ ทำให้มีความสุขและยังทำงานในสายงานนี้ต่อไป โดยกล่าวว่า

ช่วงที่เข้าไปทำงานที่นั่น คนที่เป็นหัวหน้าเราก็คือเขาเวลาออก เขามีปัญหาสุขภาพ แล้วโรงแรมที่นั่นเป็นแบรนด์ Luxury ที่นี้ Content ในการสอนมันจะมีความเป็น Detail แบนด์ทั่ว ๆ ไปสอนวันหนึ่ง แต่ที่นี้ต้องสอน 3 วันนี่คือ Version ย่อแล้ว แทบจะเป็นเรา 80% แล้วมันก็คือ คลาสแรกที่เราเพิ่งไป Join แล้วต้องสอน ... เราต้องไปนั่งเรียนและถามพี่ที่เขาเคยทำงานจุดนี้มาก่อน เราก็ต้องขอข้อมูลเรื่องของการตีความ ยังจำได้เลยว่าวันที่สอนยังมีกระดาษ A4 ทำเป็น Shot เลยว่า คลาสนี้ หัวข้อนี้ สไลด์นี้ เราต้องพูดอะไร ... พอเราสอนเสร็จปั๊บ เราก็เช็คความรู้พนักงาน พนักงานก็มีความเข้าใจ ... ฟินนะ ผ่านมา 8 ปีเรายังทำงานนี้อยู่ ที่เราบอก เราก็ไม่ได้ถึงขนาดพนักงานที่ได้ Staff of the year แต่เรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ มันก็จะ Reflex งานของเรา เช่น พนักงานไหวสวย คนที่เดินผ่านไปผ่านมาเขาก็จะเห็นว่า เออพนักงานไหวสวย ว่าที่นี้ต้องเทรนพนักงานมา มันเป็นสิ่งที่เห็นได้ พนักงานคนนี้มีมารยาทที่ดี พนักงานพูดเพราะ พนักงานจำ Vision ได้

รวมถึง การได้เห็นผลสำเร็จจากงานที่ทำหาย ดังบทสัมภาษณ์ของคุณรุ่งมัน (HT5-12) ที่เล่าถึงการทำโปรโมชั่นในมือ Sunday Brunch ที่ทำหาย เกิดการทุ่มเทแต่ต้องมาทำในวันหยุดของตนเองจนเห็นผลสำเร็จ โดยกล่าวว่า

มือ Sunday Brunch เป็นมือที่ใหญ่ที่สุดในอาหารของแต่ละโรงแรม ซึ่งโรงแรมจะมีการหาตัว Highlight ของตัวโรงแรมมาเพื่อดึงลูกค้าให้ได้มากที่สุด เราก็ทำการหาโปรโมชั่นออกมาปกติเราจะได้วันละประมาณ 60-70 ท่านต่อมือนั้น ๆ เราทำโปรโมชั่นใหม่ขึ้นมากลายเป็นว่า ... มือเดียวได้เกือบ 2-3 แสน เราก็อยู่เคลียร์เอง วันนั้นเป็นวันหยุดเรา แต่เราก็ต้องมาทำ เพราะว่าเราเป็นคน Controller ของมือนั้น ๆ ... ไม่ใช่ใครจะทำได้ เพราะเราผ่านหัวหน้าแผนกมาหลายคนแล้ว ไม่มีใครทำได้มือนีขนาดนี้ เต็มที่ก็ไม่เกิน 100 แต่เราสามารถทำให้ได้อยู่ที่ 150 ถึงเกือบ 200 ได้ มัน Over ของสถานที่ด้วย ห้องอาหารสามารถจุได้ 120 ท่าน แต่เราสามารถขายได้เกินกว่านั้น และสามารถ Extra จากห้องอื่นมา แล้วลูกค้า Happy ... รู้สึกว่านี่มันคือหน้าที่ของฉันทันทีฉันททำให้มัน Successful ได้ (ฟินที่สุด) ตอนลูกค้าเต็มทุกโต๊ะ ไม่มีโต๊ะนั่ง มันเป็นปรากฏการณ์ไม่ใช่ใครทำก็ได้ ... ต่อให้กลับบ้าน Late ฉันทก็ยอม ฉันทก็อยู่ขอให้งานออกมาดี ขอให้งานออกมาสมบูรณ์ งานออกมา Happy เจ้านาย Happy คือ จบเต็มที่มาก เสียสละมากกับงานที่เราทำ เราคิดว่าเป็นบ้านหลังที่ 2 ของเรา

เพราะฉะนั้น ความสำเร็จในงาน (Target Achievement) สำหรับพนักงานโรงแรม คือ การได้เห็นผลสำเร็จจากงานที่ทำและเห็นผลสำเร็จจากงานที่ทำหาย ทำให้พนักงานโรงแรมรู้สึกมีความสุข

และตั้งใจ พุ่มเททำอย่างเต็มที่ แม่ต้องมาในวันหยุดหรือเลยเวลางาน พนักงานโรงแรมยังอยากทำงาน ปัจจุบันต่อไป

4.1.2.4 การทำงานที่มีคุณค่า (Enriching Work) คือ การที่ได้สร้างความสุขให้ลูกค้าและทีมงาน การได้ทำงานที่สำคัญต่อหัวหน้างาน พนักงานในแผนก พนักงานต่างแผนก และลูกค้า รวมถึงการได้เป็นเบื้องหลังความสำเร็จของทีมงาน ซึ่งทำให้พนักงานโรงแรมรู้สึกมีความสุข นำไปสู่ความพยายามตั้งใจทำงานอย่างรอบคอบ อยากจะทำงานให้ดียิ่งขึ้น มีพลังในการทำงาน และอยากจะทำงานโรงแรมต่อไป โดยมีผู้ระบุถึงงานที่มีคุณค่าต่อผู้อื่นเป็นจำนวน 15 คนจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 20 คน ดังบทสัมภาษณ์ของคุณรอยยิ้ม (HT4-1) ที่ได้เล่าถึงประสบการณ์ครั้งที่ได้สร้างความสุขให้ลูกค้าโดยการช่วยจัดเตรียมพื้นที่ขอแต่งงานให้ลูกค้า ประกอบการอธิบายภาพที่ 4.2 ว่า

เราจับสายโทรศัพท์แขกคนหนึ่งที่เขาโทรเข้ามา ... เขาก็บอกว่า เขาอยากให้เราช่วยจัดเตรียมห้องให้ หามุมที่ดี ๆ ที่เขาจะได้คุกเข่าเพื่อขอแฟนเขาแต่งงาน เราก็เลยจัด ... มีดอกไม้จัดเต็มไปหมดเลย บนที่นอนก็จะเป็นดอกไม้เรียงว่า Will you marry me? จริง ๆ ที่เขาขอเรามี Budget อยู่ประมาณหนึ่งจำไม่ได้แล้ววาก็บาท แต่ที่เราจัดให้ เวอร์วังมาก โรงแรมก็ช่วย ... รู้สึกว่าเราจะ Over จาก Budget เขาไปประมาณ 2,000 มั้ง ... เราเป็น Reservation เราก็มีหน้าที่ที่จะเตรียมข้อมูลให้กับแผนกอื่น ๆ ก่อนที่แขกจะมา เขาก็ติดต่อมาก่อนที่เขาจะมา เราก็ประสานงานให้เรียบร้อย รุ่งขึ้นเขาก็โทรศัพท์มาแต่เช้าเลยแบบเปิด Office เลย โทรมาแล้วเสียงเขาแบบมีความสุขมาก ... ทำให้เรารู้สึกว่า Happy นะ เรารู้สึกว่าการที่เราทำงานโรงแรม เราเป็นส่วนหนึ่งที่เราสร้างความสุขให้กับคนที่เขามา แล้วพอเวลาเขามีความสุข เขาก็จะแบบ Feedback กลับมา เรารู้ถึงอารมณ์ความรู้สึก ความสุขตรงนั้นได้ มันทำให้เรารู้สึกดี ทำให้เรารู้สึกว่า นี่เป็นสิ่งที่ฉันอยากทำตั้งแต่แรกที่ฉันเลือกตัดสินใจมาทำงานโรงแรม เป็นเพราะฉันอยากได้รับอารมณ์แบบนี้



ภาพที่ 4.2 คุณรอยยิ้ม (HT4-1) เขียนอธิบายภาพว่า การที่ได้ส่งต่อ สร้างความสุข

ในขณะที่พนักงานที่มีประสบการณ์การบริการมีโอกาสได้พบปะลูกค้าได้สร้างความสุขให้กับลูกค้า พนักงานสนับสนุนก็มีความสุขที่ได้สร้างความสุขให้กับพนักงาน ดังบทสัมภาษณ์ของคุณอ่อนโยน (HT5-2) ที่กล่าวถึงเหตุการณ์การจัดกิจกรรม Teambuilding ครั้งแรกของตนที่ทำให้พนักงานมีความสุขว่า

เหตุการณ์ที่เราไป Teambuilding ครั้งแรก ซึ่งเราเพิ่งมาเริ่มงานที่นี่ซึ่งเป็น HR ครั้งแรก โรงแรมแรก มาทำงานได้สักเดือนเดียวเองมั้งแล้วก็ต้องไปทำ Teambuilding ตอนแรกก็ไม่ได้คิดว่าตัวเองทำได้ ...แต่ว่าผลหลังจากการทำครั้งนั้นทำให้เรารู้สึกว่า ทำได้สบายมาก ไม่มีอะไรน่ากังวล ชอบที่พนักงานเขียนโน้ตถึงเราว่า ชอบคุณ HR แล้วก็ประทับใจน้องอ่อนโยน มากที่ดูแลเป็นอย่างดี เป็นคำสั้นๆ แต่เราก็รู้สึกว่ามัน Mention ถึงชื่อเรา เรารู้สึก Happy กับสิ่งเราตั้งใจทำแล้วทำให้พนักงานรู้สึกได้ว่าเราตั้งใจ ... เราทำด้วยความตั้งใจ และพนักงานก็รับรู้ รู้สึกได้ และการกระทำของเราในการทำงานมันส่งผลให้เพื่อนๆมีความสุขมากขึ้น เขาจะได้มีกำลังใจ ถ้าเราทำสิ่งดี ๆ ให้พนักงาน พนักงานได้รับ เขาก็จะสามารถไปทำหน้าที่ของตัวเองได้ดี เราทำหน้าที่ส่งผลบวกให้พนักงาน

นอกจากนี้ การทำงานที่มีคุณค่าต่อผู้อื่น ยังหมายรวมถึง การได้ทำงานที่สำคัญต่อหัวหน้างาน พนักงานในแผนก พนักงานต่างแผนก และลูกค้า จึงทำให้พนักงานโรงแรมพยายามตั้งใจทำงานอย่างรอบคอบ ดังบทสัมภาษณ์ของคุณแจ่มใส (HT5-11) ที่เล่าถึงความสำคัญของงานตนเองต่อหัวหน้างาน พนักงานในแผนก พนักงานต่างแผนก และลูกค้า ทำให้ตนใส่ใจรายละเอียดในงานมาก โดยกล่าวว่า เรา มีความรู้สึกที่ เราเป็นเหมือน Center ที่กระจายข้อมูล และเป็นศูนย์รวม เราก็เลยรู้สึกว่าเราก็เป็นเหมือนนี่คือสำคัญตัวหนึ่งของแผนกนะ ... พอเราเอาข้อมูลที่ได้รับมาจากหัวหน้าหรือแผนกอื่น ๆ ก็ตาม แล้วเขาฟังเรา เอาข้อมูลนี้ไปส่งต่อให้ลูกน้องอีกที เราเลยมองว่าสำคัญ รู้สึกว่ามันต้องเป็นสิ่งที่ถูกต้อง ก่อนอื่นเราก็ต้องคุยกับต้นข้อมูลให้ชัดเจนก่อน สมมติว่าเราได้รับข้อมูลมาแล้ว เราไม่เข้าใจอะไรตรงไหน ถามย้ำเขาอีกทีหนึ่ง เพื่อเช็คความถูกต้อง หลังจากนั้นเราก็เอาข้อมูลไปส่งต่อ ... งาน Promotion ที่ห้องอาหาร เราจะ In detail ในงานนี้เยอะมาก เพราะมันมีการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างจะตลอดเวลา ... เพราะฉะนั้นการที่ Repeat เมนูทุก ๆ วัน เหมือนการ Update ข้อมูลให้เขาเรื่อย ๆ ... Promotion Seafood ที่มีเปลี่ยนจะเป็น Detail แบบหอยหวาน หอยแครง หอยหลอด สมมติตั้งมาเป็น 3 ตัวนี้ปึบพออีกสัปดาห์หนึ่ง หอยแครงไม่เอาละ เปลี่ยนเป็นหอยตลับ ... มันสำคัญมากนะ เพราะข้อมูลมันจะต้องถูกต้อง ครบถ้วน และไม่ตกหล่น เวลาผิดพลาดขึ้นมาก็มีปัญหาถึงลูกค้าด้วยเหมือนเราโฆษณาอย่างหนึ่ง แต่สิ่งที่ได้อีกอย่างนึง มันก็ไม่โอเค เพราะฉะนั้นของที่เรเตรียมไว้ ที่เราตกลงกันไว้มันต้องถูกต้อง ต้องเข้าใจกันทั้งเซฟ หัวหน้าแต่ละคน และจัดซื้อด้วย

รวมถึงการได้เป็นเบื้องหลังความสำเร็จของทีมงาน ที่ทำให้รู้สึกมีความสุขไปด้วย ดังบทสัมภาษณ์ของคุณปลื้มใจ (HT5-6) ที่เล่าถึงประสบการณ์การให้คำปรึกษากับเพื่อนต่างแผนกที่กำลังจะลาออก โดยมองถึงประโยชน์ของเพื่อน จนได้เพื่อนได้เลื่อนตำแหน่ง ทำให้ตนมีความสุข โดยกล่าวว่า

มีคนหนึ่ง ล่าสุดเลย ... มาปรึกษาว่า หนูอยากย้ายไปทำงานอีกที่หนึ่ง เพราะว่าถ้าหนูย้ายไป หนูจะได้ Promote ทันทีเลย ... เราก็ถามทำไมถึงอยากจะไป พี่ได้ยินว่าโรงแรมนั้นเขายังไม่เปิดเลยนะ ถ้าย้ายไปมันอาจจะมึนเรื่องของความมั่นคง หนูมีปัญหาอะไรที่ทำงานที่นี่หรือเปล่า หนูแชร์ให้พี่ฟังหน่อย เขาก็แชร์ว่าเขาไม่ได้มีปัญหา แต่ timeline มันได้ เขาควรจะต้องโตแล้วนะ เราก็มองในมุมของเราว่าถ้าถามพี่ จุดที่ You ยืนอยู่ ในเมื่อมีทีมที่ดี หัวหน้าที่ดี ที่นี่ก็มีโอกาสที่จะโต ทำไมไม่ทำไปก่อน อย่างน้อยการทำงานที่ทำอยู่เป็นเครื่องในโรงแรมประเภทแบบ Luxury มันก็เครื่องการันตีว่าเราทำงานแบบมี High Standard อดทนอีกสักหน่อยไหม สุดท้ายเขาก็ไม่ออก ... สุดท้ายผ่านมาประมาณ 4-5 เดือน เขาก็ได้ Promote เป็น Team Leader เราได้ยินข่าวเขา เราก็แบบ โอ้ยย มันก็ได้ Promote แล้วเนอะ (ยิ้ม)

เพราะฉะนั้น งานที่มีคุณค่า (Enriching Work) สำหรับพนักงานโรงแรม คือ การที่ได้สร้างความสุขให้ลูกค้าและทีมงาน การได้ทำงานที่สำคัญต่อหัวหน้างาน พนักงานในแผนก พนักงานต่างแผนก และลูกค้า รวมถึงการได้เป็นเบื้องหลังความสำเร็จของทีมงาน ซึ่งทำให้พนักงานโรงแรมรู้สึกมีความสุข นำไปสู่ความพยายามตั้งใจทำงานอย่างรอบคอบ อยากจะทำงานให้ดียิ่งขึ้น มีพลังในการทำงานต่อไป และการอยากจะทำงานโรงแรมต่อไป

4.1.2.5 การได้พัฒนาและก้าวหน้าในสายอาชีพ (Learning & Career Growth) คือ การได้พัฒนาตัวเองจากงานที่ทำทนาย รวมถึงการได้พัฒนาตัวเองจากงานใหม่ๆ ทำให้มีโอกาสได้เติบโตในสายงานมากขึ้น มีกำลังใจในการทำงาน นำไปสู่การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ พัฒนาตนเอง และความพยายามที่จะทำผลงานเพื่อโชว์ศักยภาพ โดยมีผู้ระบุถึงการได้พัฒนาและก้าวหน้าในสายอาชีพจำนวน 5 คนจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 20 คน ดังบทสัมภาษณ์ของคุณมั่งมั่ง (HT5-12) ที่เล่าถึงเหตุการณ์ครั้งที่ได้เป็นเจ้าของ Project ในการออกบูธ ซึ่งแตกต่างจากครั้งอื่น ๆ ที่เป็นเพียงผู้ช่วย นำไปสู่การแสดงศักยภาพและการได้รับการก้าวหน้าเติบโตจนได้เป็นระดับผู้บริหารในอายุ 28 ปี โดยกล่าวว่า

เราต้องไปออกบูธ ไปPromote ในส่วนของตัว Product ของโรงแรมในส่วนของอาหารและเครื่องดื่ม ... มีครั้งหนึ่งที่เราเป็น Project Manager ที่เราทำเองทั้งหมดเลย แล้วเราสามารถขายได้ในครั้งนั้น ล้นกว่าบาท ตั้งแต่เตรียมงาน เตรียม Product เตรียม Voucher เช็ค Artwork ต่าง ๆ เสนอ Boss เอง ไปตั้งบูธเอง ไปขายเอง นำทีม เป็นหัวหน้าทีมในการขาย

ทั้งหมดในรอบปีนั้น ๆ ประมาณ 2 ปีที่แล้ว เป็นผลงานหลักของเรา ปกติเราจะเป็นผู้ช่วย และทำการขาย แต่ครั้งนั้นคือเป็นคนดูแลเอง เราต้องการที่จะสร้างให้เจ้านายเห็นศักยภาพ ของเรามากที่สุด ว่า ถึงแม้บางครั้งอาจจะไม่มีหัวหน้าเรามาทำ เราก็สามารถ Handle หรือ สามารถทำงานตรงนั้นให้ออกมาดีได้ ... งานโรงแรมเป็นงานที่มีจำนวนคนเยอะ มีตำแหน่ง ที่หลากหลาย บางครั้งการเติบโตภายในโรงแรมนั้น ๆ มันค่อนข้างยาก ส่วนใหญ่เขาจะรับ ตำแหน่งผู้จัดการจากด้านนอกเข้ามา เพื่อที่จะได้มีประสบการณ์ใหม่ๆเกิดขึ้นในโรงแรม แต่ ทุกครั้งที่เราเติบโต เราเติบโตในโรงแรม เราจะถูก Promote ทุก 1 ปี ทุกครั้งที่เราเติบโตมา จากผลงานของฉันทจริง ๆ ... เราตั้งว่า ก่อนอายุ 30 เราจะ เป็น Manager ให้ได้ เราได้เป็น Manager ตอนอายุ 28

รวมถึงการได้พัฒนาตัวเองจากงานใหม่ๆ ที่ไม่เคยทำ ดังบทสัมภาษณ์ของคุณนอบน้อม (HT5-14) ที่เล่าถึงความสุขที่ได้พัฒนาตัวเองโดยการเรียนรู้งานที่ไม่เคยรู้ โดยกล่าวว่า

ชอบงานที่เราไม่เคยเรียนรู้มาก่อนแล้วมีคนอยากให้เราช่วยทำ เขาจะเริ่มต้นจากการสอนเรา ก่อน อาจจะเป็นสิ่งที่เราไม่ต้องทำทุกวัน เราไม่เคยรู้มาก่อน เขาบอก ช่วยหน่อยดิ เราก็จะได้ รู้สิ่งใหม่ๆ มันก็ดีนะที่เราจะได้ไปเรียนรู้งานในพาร์ทของเขาบ้าง ... เมื่อเร็ว ๆ นี้ เรายังทำงาน ที่โรงแรมอยู่ เราได้ไปเรียนรู้งานของน้อง Operator เราก็เรียนรู้ว่า รับโทรศัพท์ยังไง ลองรับ โทรศัพท์แขก ลองให้ข้อมูลแขก ฟังจากเวลาเขาคุยโทรศัพท์ดู เราก็เลยได้เรียนรู้ ได้ลองทำให้ สิ่งที่ไม่เคยทำมาก่อน ชอบตอนที่น้องสอนข้อมูลเรา เขาก็จะมีความตั้งใจ ลองแบบนี้ละ ก็ สนุกดี มันดีเวลาที่เราได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ถึงแม้มันจะไม่ใช่ว่าสิ่งที่เราต้องทำหรือจำเป็นต้องทำ คนเราไม่แค้นเรียน มีอะไรมาเราควรที่จะเรียนรู้ไว้ เรารู้ไว้มันก็ไม่เสียหาย ดีกว่าเราไม่รู้ อะไรเลย ... มันทำให้เราได้รู้ในสิ่งที่เราไม่รู้

เพราะฉะนั้น การได้พัฒนาและก้าวหน้าในสายอาชีพ (Learning & Career Growth) สำหรับพนักงานโรงแรม คือ การได้พัฒนาตัวเองจากงานที่ท้าทายและงานใหม่ ๆ ทำให้มีโอกาสได้ เติบโตในสายงานมากขึ้น มีกำลังใจในการทำงาน นำไปสู่การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ พัฒนาตนเอง และ ความพยายามที่จะทำผลงานเพื่อโชว์ศักยภาพ

4.1.2.6 ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและจูงใจ (Inspiring Incentive) คือ Service Charge ที่ ยุติธรรม และ Commission ที่จูงใจ นำไปสู่การมุ่งมั่นตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่แม้ต้องเจองานที่หนัก และอยากพยายามเพิ่มขึ้นเพื่อรายได้ที่มากขึ้น ซึ่งมีผู้ระบุถึงจำนวน 3 คนจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 20 คน ดังบทสัมภาษณ์ของคุณรอยยิ้ม (HT4-1) ที่เล่าถึงการจ่ายเซอร์วิสชาร์จ์ที่ยุติธรรมต่อความ พยายามทุ่มเททำงานหนักของพนักงานที่ทำให้พนักงานฮึดสู้ โดยกล่าวว่า

ชอบเซอร์วิสชาร์จ (Service Charge) ปล่อยล่อย เพราะเรารู้สึกว่ามัน Fair สำหรับพนักงาน ถ้าปล่อยล่อยก็เกินไปตามความเป็นจริงเพราะฉะนั้นพนักงานจะมีกำลังใจในการทำงาน ... เหนื่อยแล้วเป็นไง เซอร์วิสชาร์จเดือนนี้โอเคไหม คุณได้เยอะคุณจะทำอะไร ... ถ้าเราเหนื่อยแล้วผลตอบแทนมันคุ้ม เราก็ออมที่จะเหนื่อย แต่ถ้าเราเหนื่อยแล้วไม่ได้อะไรหรือเราได้เท่าเดิม เราก็ไม่รู้จะเหนื่อยไปเพื่ออะไร ... สมมติว่าเดือนนี้เป็นหน้า Low (Low Season คือ นอกฤดูการท่องเที่ยว มีนักท่องเที่ยวน้อย) มันจะไปคาดหวังเยอะก็ไม่ได้ พอเดือนนี้เรารู้ว่าเป็นหน้า High (High Season คือ ฤดูการท่องเที่ยว ช่วงที่นักท่องเที่ยวนิยมมาท่องเที่ยว) เราก็คาดหวังว่าเราได้เยอะ แยกเยอะ เราก็โอเค ลู!

และการมี Commission ที่จูงใจ ทำให้อยากพยายามเพื่อรายได้ที่มากขึ้น ดังบทสัมภาษณ์ของคุณนอบน้อม (HT5-14) ที่เล่าถึงผลตอบแทนขององค์กรที่ตนทำงานซึ่งมากกว่าที่อื่น ทำให้อยากพูดคุย ชักจูงลูกค้าเพื่อให้ได้รายได้มากกว่าเดิม โดยกล่าวว่า

ผลตอบแทนที่ให้กับพนักงานมันมากกว่า ถ้าเราทำโรงแรมอื่นบางที่ก็อาจจะไม่มีผลตอบแทนด้านนี้ สมมติเวลาเราขายห้องได้เพิ่ม เราก็จะได้เงินเพิ่ม ปกติโรงแรมอื่นพวกที่ได้ค่าคอม (Commission) ส่วนมากก็จะเป็นพวก Sale พวก Reception พอที่นี้เปิดโอกาสมากขึ้น ถ้าเราขายห้องได้หรือคุยกับแขก แยกจ่ายราคาสูงขึ้น เราก็สามารถได้ค่าคอมมิชชั่นด้วย ... เรา ก็อยากที่จะคุยกับแขก ชักจูงให้เขาจองห้องที่ดีกว่าเดิม หรือห้องใหญ่กว่าเดิม เราจะได้ค่าคอม ด้วย เขาก็จะได้อยู่ห้องสวยๆด้วย ... ที่เก่ราคาต่ำกว่า ที่นี้ราคาสูงมาก มันเป็นยอดเงินเยอะ ถึงแม้ว่าคิดเป็นคีน คีนนี้เราว่าเยอะแล้ว แล้วถ้าแขกอยู่ยาวๆ เป็นเดือนแบบนี้ มันก็มากขึ้นตามไป (มากกว่าที่เก่า) 50%

เพราะฉะนั้น ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและจูงใจ (Inspiring Incentive) สำหรับพนักงานโรงแรม คือ เซอร์วิสชาร์จที่ยุติธรรมและคอมมิชชั่นที่จูงใจ นำไปสู่การมุ่งมั่นตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่แม้ต้องเจองานที่หนัก และอยากพยายามเพิ่มขึ้นเพื่อรายได้ที่มากขึ้น

4.1.2.7 การให้ความสำคัญต่อพนักงาน (Employee First) คือ การสนับสนุนชีวิตเกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน ลดงานที่ไม่จำเป็นของพนักงาน รวมถึงการที่องค์กรสนับสนุนคุณภาพชีวิตและการเงินของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความสุข รู้สึกมั่นคง เห็นความใส่ใจและความหวังดีขององค์กร ทำให้สามารถทำงานหรือบริการได้ดียิ่งขึ้น และความตั้งใจทำงานอย่างดีเพื่อตอบแทนการดูแลขององค์กร โดยมีผู้ระบุถึงจำนวน 12 คนจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 20 คน ดังบทสัมภาษณ์ของคุณภาควุฒิ (HT5-7) ที่เล่าถึงความประทับใจในนโยบายขององค์กรหนึ่งที่เคยร่วมงาน และยกตัวอย่าง คือ การดูแลอาหารพนักงานที่ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน โดยกล่าวว่า

มีโรงแรมหนึ่ง มีนโยบายของโรงแรม สิ่งสำคัญที่สุดกลับไม่ใช่ลูกค้านะ สิ่งที่โรงแรมให้ความสำคัญที่สุดก็คือ พนักงาน เขาบอกว่าถ้าโรงแรมดูแลพนักงานได้ดี พนักงานก็จะกลับไปดูแลลูกค้าได้ดี และลูกค้าก็จะกลับมาพักกับเราอีก ... พนักงานรู้สึกดีจากข้างใน การบริการมันก็จะดีตามเพราะว่าเราบริการด้วยใจ .. โรงแรมหนึ่งก็โรงแรมใหญ่ เขาก็มีครัวมีพ่อครัวแต่เขากลับทำข้าวกล่องให้พนักงานกิน ข้าวกล่องใส่กล่องโฟมราดข้าว กับอีกโรงแรมหนึ่งมาตรฐานเดียวกัน เขาทำอาหารดี ๆ ลงไลน์บุฟเฟต์ให้พนักงานตัดกินเอง โดยที่คุณจะสามารถกินเท่าไรก็ได้ กับอีกที่ที่อิมไม่อิมคุณก็กินได้แค่กล่องเดียว แล้วเขาจะเอาแรงที่ไหนไปทำงาน ... แค่อะไรง่าย ๆ เรามีความสุขในการกิน เรากินเสร็จเราไปทำงาน เราก็อารมณ์ดี

และการลดงานที่ไม่จำเป็นของพนักงานเพื่อเพิ่มคุณภาพในการดูแลลูกค้าหรือทีมงาน ดังบทสัมภาษณ์คุณปลื้มใจ (HT5-6) ที่เล่าถึงนโยบายขององค์กรที่ใส่ใจพนักงานโดยลดงานเอกสาร เพื่อให้พนักงานเน้นงานที่สำคัญ ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวไว้ว่า

ที่ทำงานมากที่สุด 5-6 ปี ... ชอบ Company ตรงที่เขามีการ Launch Purpose องค์กรตัวใหม่ เขาเน้นให้พนักงานไม่ทำงานที่ลดประสิทธิภาพของเขาในการดูแลแขกหรือเพื่อนพนักงาน ยกตัวอย่างเช่น งาน Paper ถ้าไม่จำเป็นต้องทำก็ไม่ต้องทำ จากที่เคยมี Audit เข้ามานอนโรงแรมก็ไม่ต้องทำ แต่เข้าไป Focus ตรงที่ทำอะไรก็ได้ให้พนักงานดูแลแขกให้ตรงจุดเพื่อให้คะแนน Satisfaction มากขึ้น ... เราไปสอนอะไรที่มันมีความจำเป็นกับพนักงานมากกว่า ... ทำให้รู้สึกว่าเป็นองค์กรที่ใส่ใจพนักงานและคุณภาพชีวิตจริง ๆ

รวมถึงการที่องค์กรสนับสนุนคุณภาพชีวิตและการเงินของพนักงาน ทำให้พนักงานตั้งใจทำงานอย่างดีเพื่อตอบแทนการดูแลขององค์กร ดังบทสัมภาษณ์คุณอิมส์ (HT5-13) ที่เล่าถึงสวัสดิการที่องค์กรดูแลการทำฟันไปถึงพ่อแม่ลูกของพนักงาน ทำให้พนักงานรับรู้ถึงความใส่ใจขององค์กร นำไปสู่การตั้งใจทำงานเพื่อตอบแทนการดูแลขององค์กร โดยกล่าวว่า

ตอนที่เรารู้สึกว่าที่นี่จะมีทำฟันในพ่อแม่ของพนักงาน เรา รู้สึกว่า เฮ้ย! ไปทำฟันให้ถึงพ่อแม่เลยหรือ ... เราก็ถามเขาว่า พี่ๆ ที่นี่มีแบบนี้ด้วยหรือ เขาก็บอกว่า เออใช่ ที่นี่เขามีตั้งแต่สมัยก่อนแล้ว ด้วยความที่ Owner กับพนักงานสนิทกันมาก แล้ว Owner เขาก็เห็นพนักงานของเขา เห็นถึงความยากลำบาก บางคนจะพาพ่อกับแม่ไปทำฟันยังไม่มีตังค์ ช่วงนั้น Owner เขาก็เลย เออๆ เอาอย่างนี้แล้วกัน เราให้สวัสดิการพ่อแม่ลูกพนักงานด้วยละกัน ถ้าทำฟันก็มาเบิกได้ ถ้าจำไม่ผิด น่าจะ 1000 ต่อครั้ง อาจจะจำกัดจำนวนแต่จำไม่ได้ว่าเท่าไร เรา รู้สึกว่ามันแปลกดี แล้วมันไปถึงพ่อแม่ของเขา ... มองว่า บริษัทนั้นมันดีเนอะ นอกจากเขาใส่ใจเราแล้ว เขาก็ยังใส่ใจครอบครัวเราด้วย เราต้องตอบแทน ต้องทำงานให้มีประสิทธิภาพ

เพราะฉะนั้น การให้ความสำคัญต่อพนักงาน (Employee First) สำหรับพนักงานโรงแรม คือ การสนับสนุนชีวิตเกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน ลดงานที่ไม่จำเป็นของพนักงาน รวมถึงการที่องค์กรสนับสนุนคุณภาพชีวิต และการเงินของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความสุข รู้สึกมั่นคง เห็นความหวังดีขององค์กร ทำให้สามารถทำงานหรือบริการได้ดียิ่งขึ้น และความตั้งใจทำงานอย่างดีเพื่อตอบแทนการดูแลขององค์กร

4.1.2.8 การได้รับคำชื่นชม (Recognition) คือ การมีคนขอบคุณ ชื่นชม และรับรู้ถึงความพยายามในการทำงานของตัวเอง ทำให้รู้สึกว่ามีกำลังใจในการทำงาน อยากทำให้ดีกว่าเดิม โดยมีผู้ระบุถึงการได้รับคำชื่นชมจากสิ่งที่ทำจำนวน 7 คนจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 20 คน ดังบทสัมภาษณ์ของคุณห่วยไย (HT5-15) ที่เล่าถึงเหตุการณ์ Overbook ช่วงปีใหม่ที่ต้องย้ายลูกค้าไปอีกโรงแรมหนึ่ง แม้เหตุการณ์ไม่เป็นอย่างที่คาดหวัง แต่ลูกค้าก็เข้าใจและขอบคุณตน ทำให้ตนรู้สึกว่าจะอยากจะทำให้ดีขึ้นมากกว่านี้อีก โดยกล่าวว่า

อีก Case หนึ่งซึ่งเป็น Overbook ช่วง New year ลูกค้ามา 4 คน ... แล้วในช่วง New Year ก็รู้อยู่แล้วว่าทุกโรงแรมเต็มหมด ... แยกมาถึงตอนประมาณตี 2 คิดสภาพดูว่านี่คือ New year eve เป็นสิ่งที่ทุกคนคาดหวัง คือ ต้องเฉลิมฉลอง แต่แขกท่านนี้มาเหนื่อยแล้ว ไม่เฉลิมฉลองไม่พอ ห้องไม่มี เราก็ต้องให้เขารอทั้งที่เขาบินมาเหนื่อยแล้ว ซึ่งตอนนั้นเราก็พยายามทำให้ดีที่สุด สุดท้ายก็สามารถ Relocate ไปได้โรงแรมใหญ่โรงแรมหนึ่ง ... ลูกค้าก็ไม่ค่อย Happy เท่าไหร่แต่ขอให้จบวันไปก่อน You พักผ่อนก่อน พอวันต่อมา เราก็หอบข้าวหอบของหอบ Sparkling Wine หอบอะไรไปพบลูกค้า... เขาบอกว่า คือ เขารู้ Situation นี้ดีแต่ว่ามันไม่ค่อยน่าประทับใจเท่าไร ไม่ใช่แค่ New year eve แต่มันเป็นวันครบรอบแต่งงานของเขา แต่สิ่งที่เขาได้มาคือ ได้ไปอยู่ในห้องเตียงแยกในอีกโรงแรมหนึ่งซึ่งมันก็ Out of control เหมือนเรา แต่เขาก็เข้าใจและเขาก็ Appreciate ที่เรายังมา Follow up ไม่ได้ปล่อยเขาทิ้งไปเลย ... ชอบที่สุดตอนไปพบลูกค้าในรุ่งขึ้นแล้วเขาขอบคุณแล้วก็เห็นความพยายามของเรา ... รู้สึกดีใจ รู้สึกว่าเรายังไม่ได้ทำหน้าที่ให้เต็มที่ทั้ง ๆ ที่เขาควรจะเป็นลูกค้าของเรา อยากทำให้ดีกว่านี้ ... เขาบอกว่า ชอบคุณมากที่ยังอุตสาหมา Follow up แล้วเขาก็เล่าให้ฟังว่าเขาเข้าใจสถานการณ์โรงแรม มันอาจจะลงเอยไม่ดี สุดท้ายก็ขอบคุณในความพยายาม ชอบคุณที่ยังมาติดตาม

นอกจากการได้รับคำชื่นชม ขอบคุณจากลูกค้า การได้รับคำชื่นชม (Recognition) ยังหมายถึง การได้รับคำชื่นชม คำขอบคุณจากคนในองค์กร ดังบทสัมภาษณ์ของคุณไมตรี (HT5-2) ที่เล่า

ถึงเหตุการณ์ที่ได้รับคำขอบคุณจากผู้จัดการทั่วไป (General Manager [GM]) เพราะคุณไมตรีเป็นคนคิดโครว์ในงาน Staff party ให้กับผู้บริหารระดับสูง โดยกล่าวว่า

ตอนนั้นเราเป็น Trainee อยู่ อยู่กับหัวหน้าคนนี้แหละ ... เหตุการณ์วันนั้น คือ จะมีงาน Staff Party เขาก็ให้โจทย์มา จำได้เลยปีนั้นเป็น Back to School เขาบอกว่าให้ You ไปคิดว่าจะทำโครว์อะไรเกี่ยวกับ Back to School โจทย์ตอนนั้นแอบยากอยู่นะ คือเราเป็น Trainee แล้วไม่ได้สอนพนักงาน สอนระดับ ExCom (Executive Committees) แล้วคือภาษาอังกฤษตอนนั้น คือ เราไม่ค่อยได้ภาษาอังกฤษเลย เราก็ต้องไปสอน ExCom ที่เขามี GM (General Manager) EAM (Executive Assistant Manager) Director of Sales ที่เป็นต่างชาติ ทีนี้ เราไปสอนเขาประมาณอาทิตย์ สองอาทิตย์ จนถึงวันจริง GM ก็เรียกเราขึ้นไปบนเวทีแล้วเขาก็ Speech แบบเหมือน Say Thank you เราทั้ง ๆ ที่เราเป็นแค่ Trainee ... เราให้ Wording กับเรื่องนี้ คือ คำว่า Thank you very much นะ เพราะว่าเราจำคำพูดนี้ของเขาได้ดี

เพราะฉะนั้น การได้รับคำชื่นชม (Recognition) คือ การมีคนขอบคุณ ชื่นชม และรับรู้ถึงความพยายามในการทำงานของตัวเอง ทำให้รู้สึกว่ามีกำลังใจในการทำงาน อยากทำให้ดีกว่าเดิม

4.1.2.9 ความสัมพันธ์กับทีมและลูกค้า (Relationship with Team and Customers) คือ การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับทีมและลูกค้า โดยทีมดังกล่าวหมายถึงทีมงานและหัวหน้า ทำให้พนักงานการทำงานอย่างมีความสุข สนุก ร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย อยากอยู่ทำงานที่องค์กร ทำงานให้ได้ตามความคาดหวัง และเกิดพฤติกรรมการดูแลลูกค้าอย่างเต็มที่และผูกพันเหมือนเพื่อนและครอบครัว มีผู้ระบุถึงจำนวน 18 คนจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 20 คน โดยมีรายละเอียดแบ่งตามความสัมพันธ์กับทีม ความสัมพันธ์กับหัวหน้า และความสัมพันธ์กับลูกค้า ดังต่อไปนี้

1) ความผูกพันกับทีม (Relationship with Team) คือ ทีมที่ช่วยเหลือ สนับสนุนกันและกัน โดยไม่คำนึงว่าเป็นหน้าที่ของใคร ทีมที่มีความเป็นครอบครัว เข้าใจกัน ทำให้รู้สึกได้ถึงความใส่ใจกันและกัน เห็นอกเห็นใจกัน มีบรรยากาศการทำงานที่ดี นำไปสู่การทำงานอย่างมีความสุข สนุก และมีความเชื่อมั่นว่าจะร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยมีผู้ระบุถึงจำนวน 13 คนจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 20 คน ดังบทสัมภาษณ์ของคุณแจ่มใส (HT5-11) ที่เล่าถึงการทำงานในห้องอาหารช่วง Promotion Lobster ที่มีลูกค้าเยอะ แต่ทีมก็ช่วยเหลือกันไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งอะไร โดยกล่าวว่า

พอลูกค้าเยอะ พนักงานอาจจะหยิบจับอะไรไม่ทัน เช่น อาหารตรงนี้หมด แม่ครัวอาจจะไม่มีเพียงพอ พนักงานคนโน้นคนนี้เห็นก็ช่วยกันบอก ส่งต่อไปในครัวว่า อาหารตัวนี้หมดนะ หรือว่าโต๊ะนั้นยังไม่ได้อาหารเลย ทุกคนมาช่วยกัน ไม่จำเป็นจะต้องเป็นแผนกตรงนั้น คนรับ

หน้าที่ตรงนั้น ใครก็ได้ที่ไปช่วยและรู้ว่ามีปัญหาอยู่นะ ... ประมาณกลางปีที่แล้ว ช่วงนั้นจะมี Promotion Lobster ลูกค้าเยอะมาก ทีนี้ Lobster ที่เราเตรียมไว้ก่อนที่ลูกค้าจะลง พอช่วงระหว่างทางลูกค้าทานไปได้ครึ่งทาง ออเดอร์รอบสอง Lobster ไม่ทันละ ... คนที่อยู่หน้า Set ก็เข้าไปเตรียมกันข้างใน สมมติข้างในมีคนเตรียมอยู่ 2 คน ข้างหน้าจะต้องแบ่งคนเข้าไป ช่วงข้างใน พนักงานก็เข้ามาในครัวเพื่อที่จะเอาตรงนั้นรีบออกไปเสิร์ฟ ไม่ว่าจะป็นเราหรือเป็นแม่ครัวก็ไปเสิร์ฟได้หมดเลย สนุกดี... งานอะไรที่มันใหญ่ เราารู้สึกว่ามันขาดทีมไม่ได้ มันต้องมีทีมและต้องเป็น Teamwork ช่วยกันคนละไม้คนมือ ณ เวลาที่เราต้องช่วยกัน ตำแหน่งไม่เกี่ยวเลยนะว่าคุณจะตำแหน่งอะไร ถ้าคุณมาช่วยหยิบจับแล้วทำให้งานมันเดินไปได้ เรามองว่าตรงนี้นั้นคือ Teamwork ที่ดี

ทีมที่เข้าใจกัน ทำให้เห็นอกเห็นใจกัน ดังบทสัมภาษณ์ของคุณภาคภูมิ (HT5-7) ที่เล่าถึงกิจกรรม Job Rotation ที่ทำให้พนักงานเข้าใจการทำงานของแต่ละแผนกอื่น ๆ สร้างความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และทำงานด้วยความเอื้อเฟื้อกันและกัน กล่าวว่

ทุกคนสามารถเรียนรู้งานของแต่ละแผนกได้ จะได้ว่าเขาทำงานอย่างไร เขาเหนื่อยอย่างไร GM RM ก็ต้องไปปูเตียงไปเข้าครัวก็มีนะ ... เขาต้องการให้ทุกแผนกเรียนรู้ว่างานแต่ละแผนกเป็นยังไงประมาณปีละครั้ง ทุกปี ไม่ใช่ไปช่วยวันเดีวนะ สมมติ GM ต้องช่วยแม่บ้านก็ต้องไปช่วย 1 อาทิตย์ เวลาจัด Thank you Party ให้แม่บ้านก็ไม่มีใครรู้สึกอิจฉา เพราะทุกคนก็รู้อยู่แล้วว่างานแต่ละแผนกเป็นยังไง ...เขาอยากให้ไปรู้งานของแต่ละแผนกอื่นว่า เขาทำงานกันยังไง เขามีอุปสรรคในการทำงานยังไง ... สิ่งก็ตามมาก็คือ เวลาที่เรา Co งาน เขาไม่อยากจะทำงานของเราเป็นที่ตั้งว่างานฉันสำคัญ ฉันโทรมาทำไมคุณข้างจ้ง เขาอยากให้เราจริง ๆ แล้วงานหลักของแต่ละแผนกมันยุ่งแค่ไหน ต้องลำดับความสำคัญของงานของคนอื่นด้วย

เพราะฉะนั้น ความผูกพันกับทีม (Relationship with Team) คือ ทีมที่ช่วยเหลือ สนับสนุนกันและกัน โดยไม่คำนึงว่าเป็นหน้าที่ของใคร ทีมที่มีความเป็นครอบครัว เข้าใจกัน ทำให้รู้สึกได้ถึง ความใส่ใจกันและกัน เห็นอกเห็นใจกัน มีบรรยากาศการทำงานที่ดี นำไปสู่การทำงานอย่างมีความสุข สนุก และมีความเชื่อมั่นว่าจะร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

2) ความผูกพันกับหัวหน้า (Relationship with Leader) คือ หัวหน้าที่ให้โอกาส คอยช่วยเหลือ ทำงานไปด้วยกัน ทำให้พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุน อยากอยู่ทำงานที่องค์กร อยากทำงานให้ได้ตามความคาดหวัง เพื่อตอบแทนหัวหน้าที่ให้โอกาส โดยมีผู้ระบุถึงจำนวน 5 คนจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 20 คน ดังบทสัมภาษณ์ของคุณยินดี (HT5-1) ที่เล่าถึงช่วงชีวิตที่เป็นโรคซึมเศร้า

แต่หัวหน้าให้โอกาสในการปรับปรุงตัวทำให้ตั้งใจทำงานให้ดีและอยู่กับองค์กรเพื่อตอบแทนหัวหน้า โดยกล่าวว่า

มีช่วงหนึ่ง เราเป็นโรคซึมเศร้า เราเกรงไม่เอาอะไรเลยเหมือนกัน ถึงขั้นไม่ไปทำงาน 3 วัน 7 วันเลยนะ แต่หัวหน้านี้ให้โอกาสเรามากเลยนะ เคยคุยกับเขาแบบตัวต่อตัวเหมือนกันนะว่า พี่ ขอขอบคุณพี่นะที่ให้โอกาสเรา รู้ไหมเขาพูดอะไรออกมา เขาบอกว่า ก็มันอยู่ที่ตัวเธอเอง พี่ให้โอกาสเธอแล้วเธอจะรับมันไหม ถ้าเธอไม่รับแล้วไม่ปรับปรุงตัว พี่ก็ไล่เธอออกเหมือนเดิม แต่ พี่เธปรับปรุ่งตัวกลับมา เชื้อใหม่ตอนหลังมา เราไม่มีสายเลยนะ เพราะสัญญากับเขา พี่เขาบอกว่าอย่าสายนะ ... แล้วไปทำงานไม่สายเลย ไม่สายเลย แต่ก่อนจะมีคำว่า สายได้ 15 นาที เดือนนี้เราใช้สิทธิหรือยัง ... เรามองว่าเขาให้โอกาสเรา เขาเป็นคนดี ... ตอนนีเพื่อนกลับไปโรงแรมเก่าแล้ว เราก็เตรียมตัวจะแพ้ศกระเป่าจากที่นี่ไปโรงแรมเก่าเหมือนกัน แต่ จังหวะมาเจอหัวหน้าคนนี้ เราเลยบอกกับตัวเองว่า ถ้าจะไป ก็ต้องให้พี่เขาไปก่อน แล้วเรา ค่อยว่ากัน เพราะรู้สึกว่าเขามีพระคุณกับเรามาก

เพราะฉะนั้น ความผูกพันกับหัวหน้า (Relationship with Leader) คือ หัวหน้าที่ให้โอกาส คอยช่วยเหลือ ทำงานไปด้วยกัน ทำให้พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุน อยากอยู่ทำงานที่องค์กร อยากทำงานให้ได้ตามความคาดหวัง เพื่อตอบแทนหัวหน้าที่ให้โอกาส

3) ความผูกพันกับลูกค้า (Relationship with Customers) คือ การมีลูกค้าเป็นเหมือนคนในครอบครัว การเป็นเพื่อนกับลูกค้าในชีวิตจริง ทำให้มีความสุข ประทับใจ เกิดพฤติกรรมการดูแลลูกค้าอย่างเต็มที่และผูกพันเหมือนเพื่อนและครอบครัว โดยมีผู้ระบุถึงจำนวน 3 คนจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 20 คน ดั่งบทสัมภาษณ์ของคุณอบอุ่น (HT5-2) ที่เล่าถึง ความประทับใจในการทำงานจากความผูกพันเหมือนครอบครัวกับลูกค้า เช่น เป็นแม่อีกคนของครอบครัวลูกค้าท่านหนึ่ง ทำให้ทำงานดูแลลูกค้าเหมือนคนในครอบครัว โดยกล่าวว่า

เราจะคบกับแขกเป็นสิบ ๆ ปี 20 ปี แขกตายเราก็ไปหา แขกเกิดเราก็หา เราารู้สึกว่ามันไม่ใช่ งานโรงแรมอย่างเดียว มันเป็นหน้าที่ของเราที่เราดูแล ล่าสุด ลูกเขาอยู่เมืองไทยแล้วเขาก็ฝากลูกเขา พ่อแม่เขาอยู่เบลเยียม เขาก็พักที่โรงแรมเรา เราก็รู้จักแขกครอบครัวนี้หลาย ๆ สิบปีจนลูกสาวเขาแต่งงานแล้วก็มาอยู่เมืองไทย ลูกสาวจะซื้อผ้าปูที่นอนยังมาบอกเราเลย ... ปรีกษาเหมือนแม่อีกคน ... หลังจากนั้น ลูกเขาคลอดเขาก็เขียนมาหาเราว่าลูกคลอดแล้วนะ เราก็จำได้ว่าเดือนนี้แหละที่เขาจะต้องคลอด ... พ่อเขาออกจากโรงพยาบาลก็ส่งไลน์มาหาว่า เป็นยังไงบ้าง ... พ่อเขาก็ส่งอีเมลมาที่โรงแรมมาให้จัดนู่นนี่นั่น เราก็จัดรถคันใหญ่ไปเลย... มันก็มีความสุขในแต่ละวัน เราชอบเรียกตัวเองว่า (ชื่อโรงแรม) Wife ไม่ต้องเอาเมียมา เรา

ดูแล You ได้ แล้วบางทีก็เรากับเมียเขาว่า You ไม่ต้องห่วงสามี You หรอก เราดูแลให้ ... เราได้รู้ว่า แม่ฉันไม่สบาย ตอนนี้พ่อป่วย ตอนนี้ลูกฉันจะแต่งงาน ตอนนี้ลูกฉันท้อง 6 เดือน ทุกคนจะเขียนมาให้ช่วง COVID-19 เขาก็จะเขียนมาถามโรงแรมว่า เราเป็นยังไง มันก็น่ารักดี

เพราะฉะนั้น ความสัมพันธ์กับทีมและลูกค้า (Relationship with Team and Customers) สำหรับพนักงานโรงแรม คือ การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับทีม หัวหน้า และลูกค้า ทำให้พนักงานการทำงานอย่างมีความสุข สนุก ร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย อยากรู้ทำงานที่องค์กร ทำงานให้ได้ ตามความคาดหวัง และเกิดพฤติกรรมการดูแลลูกค้าอย่างเต็มที่และผู้กัพันธ์เหมือนเพื่อนและครอบครัว

4.2 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลของการวิจัยเชิงปริมาณจากการตอบแบบสอบถามจากพนักงานปัจจุบันของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 216 ชุดจาก 72 โรงแรม แบ่งออกเป็นโรงแรมระดับ 5 ดาวจำนวน 52 แห่ง และโรงแรมระดับ 4 ดาวจำนวน 20 แห่ง โดยมีรายละเอียดข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	81	37.50
หญิง	134	62.04
ไม่ระบุ	1	0.46
รวม	216	100
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	1	0.46
21 - 30 ปี	68	31.48
31 - 40 ปี	76	35.19
41 - 50 ปี	50	23.15
51 ปีขึ้นไป	20	9.26
ไม่ระบุ	1	0.46
รวม	216	100

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ประสบการณ์ในการทำงานโรงแรม		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 4 ปี	56	25.93
5 - 8 ปี	48	22.22
9 - 16 ปี	61	28.24
17 ปีขึ้นไป	38	17.59
ไม่ระบุ	13	6.02
รวม	216	100
*Min = 4 เดือน, Max = 37 ปี, Mode = 7 ปี		
4. ลักษณะของตำแหน่งงาน		
พนักงานบริการ (Front of the House)	110	50.93
พนักงานสนับสนุน (Back of the House)	99	45.83
ไม่ระบุ	7	3.24
รวม	216	100
5. แผนกของตำแหน่งงานปัจจุบัน		
ต้อนรับส่วนหน้า (Front office)	44	20.37
ทรัพยากรบุคคล (Human Resources)	33	15.28
อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage)	38	17.59
การเงินและจัดซื้อ (Finance and Purchasing)	7	3.24
เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)	3	1.39
รักษาความปลอดภัย (Security)	2	.93
การขายและการตลาด (Sales and Marketing)	16	7.41
แม่บ้าน (Housekeeping)	39	18.06
ซ่อมบำรุง (Engineering)	4	1.85
ครัว (Kitchen)	11	5.09
สำรองห้องพัก (Reservation)	3	1.39
สปา (Spa)	3	1.39
สำนักงานบริหาร (Executive Office)	8	3.70
ไม่ระบุ	5	2.31
รวม	216	100

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 62.04 เป็นเพศชายจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และไม่ระบุเพศ 1 คน คิดเป็น 0.46 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 35.19 ลำดับรองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 31.48 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 23.15 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.26 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.46 และไม่ระบุอายุ 1 คน คิดเป็น 0.46

ด้านข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานโรงแรม กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการทำงานโรงแรม (รวมทุกโรงแรม) อยู่ระหว่าง 9-16 ปีเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 28.24 ลำดับรองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 4 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 มีประสบการณ์ระหว่าง 5-8 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 มีประสบการณ์ 17 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.59 ไม่ระบุระยะเวลาประสบการณ์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.02 โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานโรงแรมน้อยที่สุด 4 เดือน มากที่สุด 37 ปี และมีกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ ทำงานโรงแรม 7 ปีเป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 18 คน ลักษณะของตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริการ (Front of the House) จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 50.93 และมีพนักงานสนับสนุน (Back of the House) จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 45.83 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานในแผนกแม่บ้าน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 18.06 รองลงมาเป็นแผนกต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 20.37 และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.59

4.2.2 การวิเคราะห์ผลการศึกษาด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ข้อมูลความเห็นจากการตอบแบบสอบถามปัจจัยที่นำของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว จำนวน 216 คน ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) และนำเสนอ ดังนี้

4.2.2.1 การวิเคราะห์ระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 216 คน จาก 72 โรงแรม พบว่าระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูงมาก และในมิติด้านการอุตสาหกรรมอย่างรอบคอบ มิติด้าน

การทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม มิติด้านความรับผิดชอบต่อองค์กร และมิติด้านการสร้างผลงานที่เป็นเลิศ อยู่ในระดับสูงมากทั้งหมด และมีมิติด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับสูง

การศึกษาระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำ เทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.23 โดยมีค่าเฉลี่ยมิติด้านการสร้างผลงานที่เป็นเลิศสูงที่สุด คือ 4.39 รองลงมาเป็นมิติด้านการอุทิศตัวอย่างรอบคอบ มีค่าเฉลี่ย 4.27 มิติด้านการทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม มีค่าเฉลี่ย 4.26 และมิติด้านความรับผิดชอบต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ ส่วนมิติด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรมีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด คือ 4.01 ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน

พฤติกรรมที่แสดงถึงความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
การอุทิศตัวอย่างรอบคอบ	4.27	.601	สูงมาก
การทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม	4.26	.661	สูงมาก
ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร	4.01	.826	สูง
ความรับผิดชอบต่อองค์กร	4.21	.695	สูงมาก
การสร้างผลงานที่เป็นเลิศ	4.39	.544	สูงมาก
รวม	4.23	.574	สูงมาก

4.2.2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำ เทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพฯ

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำ เทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานโรงแรมชั้นนำ เทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 216 ชุด จาก 72 โรงแรม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยด้านงานที่มีคุณค่าและความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับที่สูงมาก ส่วนปัจจัยด้านการมีอิสระในการตัดสินใจ การเติบโตในสายงาน การได้รับคำชื่นชม และการยอมรับ ความร่วมมือในการทำงาน ความยุติธรรม และความผูกพันกับหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยในระดับที่สูง

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรม มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.93 เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านงานที่มีคุณค่า มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาเป็นปัจจัยด้านความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.05 ปัจจัยด้านความร่วมมือในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.92 ปัจจัยด้านการได้รับคำชื่นชมและการยอมรับ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ปัจจัยด้านความผูกพันกับหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ย 3.90 ปัจจัยด้านการเติบโตในสายงาน มีค่าเฉลี่ย 3.89 และปัจจัยด้านการมีอิสระในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.70 ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
งานที่มีคุณค่า	4.33	.666	สูงมาก
การมีอิสระในการตัดสินใจ	3.81	.835	สูง
การเติบโตในสายงาน	3.89	.751	สูง
การได้รับคำชื่นชมและการยอมรับ	3.91	.715	สูง
ความร่วมมือในการทำงาน	3.92	.788	สูง
ความยุติธรรม	3.70	.849	สูง
ความผูกพันกับหัวหน้างาน	3.90	.938	สูง
ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน	4.05	.762	สูง
รวม	3.93	.630	สูง

4.2.2.3 การวิเคราะห์ระดับการคิดเชิงบวกของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ระดับการคิดเชิงบวกของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 216 คน จาก 72 โรงแรม พบว่า ระดับการคิดเชิงบวกของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง และในมิติด้านความเชื่อในตนเอง ผู้อื่น และสถานการณ์ มิติด้านความคิดในเชิงบวกและความรู้สึกเชิงบวก และมิติด้านการกระทำในเชิงบวก อยู่ในระดับสูงมากทั้งหมด ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงระดับการคิดเชิงบวก

องค์ประกอบการคิดเชิงบวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ความเชื่อในตนเอง ผู้อื่น และสถานการณ์	4.17	.583	สูง
ความคิดในเชิงบวกและความรู้สึกเชิงบวก	4.20	.608	สูง
การกระทำในเชิงบวก	4.11	.635	สูง
รวม	4.16	.554	สูง

การศึกษาระดับการคิดเชิงบวกของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการคิดเชิงบวกอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวม 4.16 โดยมีค่าเฉลี่ยมิติด้านความคิดในเชิงบวกและความรู้สึกเชิงบวกสูงสุด คือ 4.20 รองลงมาเป็นมิติด้านความเชื่อในตนเอง ผู้อื่น และสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนการกระทำในเชิงบวกมีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด คือ 4.11

4.2.3 การวิเคราะห์ผลการศึกษาด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

ข้อมูลความเห็นจากการตอบแบบสอบถามปัจจัยที่นำของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว จำนวน 216 คน ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ตามคำถามวิจัย และนำเสนอ ดังนี้

4.2.3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร (คำถามวิจัยที่ 2)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยเครื่องมือสถิติสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficients) จากจำนวน 216 คน 72 โรงแรม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายมิติของปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน พบว่า ปัจจัยทั้งหมด กล่าวคือ ปัจจัยด้านงานที่มีคุณค่า

การมีอิสระในการตัดสินใจ การเติบโตในสายงาน การได้รับคำชื่นชมและการยอมรับ ความร่วมมือในการทำงาน ความยุติธรรม ความผูกพันกับหัวหน้างาน ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน การอดสาหะอย่างรอบคอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานจากการพฤติกรรม ได้แก่ การอดสาหะอย่างรอบคอบ การทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร ความรับผิดชอบต่อองค์กร การสร้างผลงานที่เป็นเลิศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน และความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งปัจจัยเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านงานที่มีคุณค่า การมีอิสระในการตัดสินใจ การเติบโตในสายงาน การได้รับคำชื่นชมและการยอมรับ ความร่วมมือในการทำงาน ความยุติธรรม ความผูกพันกับหัวหน้างาน ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน การอดสาหะอย่างรอบคอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานมากที่สุด คือ การได้รับคำชื่นชมและการยอมรับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .551$, $p = 0.00$ รองลงมา คือ ความยุติธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .543$, $p = 0.00$ ลำดับถัดมา คือ ความร่วมมือในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .535$, $p = 0.00$ การเติบโตในสายงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .530$, $p = 0.00$ ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .504$, $p = 0.00$ งานที่มีคุณค่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .467$, $p = 0.00$ การมีอิสระในการตัดสินใจ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .457$, $p = 0.00$ ตามลำดับ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานน้อยที่สุด คือ ความผูกพันกับหัวหน้างาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .401$, $p = 0.00$ ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน และความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน

ปัจจัย	ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน	การอุทิศตัวอย่างรอบคอบ	การทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม	ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร	ความรับผิดชอบต่อองค์กร	การสร้างผลงานที่เป็นเลิศ	ภาพรวม
งานที่มีคุณค่า	r	.500**	.415**	.403**	.363**	.406**	.467**
	p	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
การมีอิสระในการตัดสินใจ	r	.443**	.318**	.426**	.460**	.339**	.457**
	p	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
การเติบโตในสายงาน	r	.464**	.372**	.530**	.498**	.412**	.530**
	p	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
การได้รับคำชื่นชมและการยอมรับ	r	.512**	.455**	.488**	.533**	.400**	.551**
	p	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ความร่วมมือในการทำงาน	r	.455**	.372**	.526**	.555**	.390**	.535**
	p	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ความยุติธรรม	r	.495**	.379**	.521**	.509**	.378**	.543**
	p	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ความผูกพันกับหัวหน้างาน	r	.302**	.289**	.385**	.417**	.304**	.401**
	p	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน	r	.450**	.400**	.474**	.474**	.377**	.504**
	p	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

4.2.3.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร (คำถามวิจัยที่ 3)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficients) จากจำนวน 216 คน 72 โรงแรม พบว่า การคิดเชิงบวกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงบวกรายด้าน และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน

การคิดเชิงบวก	ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน	การอดสภาวะอย่างรอบคอบ	การทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม	ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร	ความรับผิดชอบต่อการ	การสร้างผลงานที่เป็นเลิศ	ภาพรวม
ความเชื่อในตนเอง	r	.605**	.517**	.468**	.529**	.547**	.598**
ผู้อื่น และ	p	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
สถานการณ์							
ความคิดในเชิงบวก	r	.697**	.594**	.517**	.556**	.579**	.665**
และความรู้สึก	p	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
เชิงบวก							
การกระทำ	r	.716**	.615**	.577**	.602**	.620**	.712**
ในเชิงบวก	p	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ภาพรวม	r	.749**	.632**	.578**	.619**	.644**	.731**
	p	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านของการคิดเชิงบวกกับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน พบว่า ทั้งมิติด้านความเชื่อในตนเอง ผู้อื่น และสถานการณ์ มิติด้านความคิดในเชิงบวกและความรู้สึกเชิงบวก และมิติด้านการกระทำในเชิงบวก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยมิติที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานมากที่สุด คือ มิติด้านการกระทำในเชิงบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .712$, $p = 0.00$ รองลงมาเป็นมิติด้านความคิดในเชิงบวกและความรู้สึกเชิงบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .665$, $p = 0.00$ และมิติด้านความเชื่อในตนเอง ผู้อื่น และสถานการณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .598$, $p = 0.00$ ตามลำดับ

ผลการวิจัยพบปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 9 ปัจจัย ได้แก่ (1) การสื่อสารเพื่อความกลมเกลียว (Harmonious Communication) (2) การให้อิสระในงาน (Obtaining Autonomy) (3) ความสำเร็จในงาน (Target Achievement) (4) การทำงานที่มีคุณค่า (Enriching Work) (5) การได้พัฒนาและก้าวหน้าในสายอาชีพ (Learning & Career Growth) (6) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและจูงใจ (Inspiring Incentive) (7) การให้ความสำคัญต่อพนักงาน (Employee First) (8) การได้รับคำชื่นชม (Recognition) (9) ความสัมพันธ์กับทีมและลูกค้า

(Relationship with Team and Customers) และพบความสัมพันธ์เชิงระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Zigarmi et al., 2009) กับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน รวมทั้งพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการคิดเชิงบวกกับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ในบทถัดไป ผู้วิจัยจะสรุป อภิปรายผล พร้อมทั้งระบุประโยชน์ ข้อจำกัดของการทำวิจัยครั้งนี้ และขอเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงบวกของพนักงานกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนองค์การของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ในบทนี้ ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผลการวิจัย ข้อจำกัด ประโยชน์ รวมถึงระบุข้อเสนอแนะ โดยผู้วิจัยขอเสนอ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา และอภิปรายผล
- 5.2 ข้อจำกัดของการวิจัย
- 5.3 ประโยชน์ของการวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา และอภิปรายผล

การศึกษาคั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-methods) เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และการตอบแบบสอบถามจากพนักงานปัจจุบันของโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและสัมภาษณ์กลุ่ม จำนวน 20 คน จาก 16 โรงแรม ซึ่งเป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว 1 โรงแรม และโรงแรมระดับ 5 ดาว 15 โรงแรม) และกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 216 คน จาก 72 โรงแรม จากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และการแนะนำต่อ (Snowball Sampling) มีแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ประยุกต์จากแบบสัมภาษณ์เรื่องปัจจัยที่สร้างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของ วาสิตา บุญสาธ

(2556) เป็นเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และแบบสอบถามที่ได้รับการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญด้านความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน ด้านการวิจัยเชิงปริมาณ และด้านบริบทโรงแรม ทั้งหมด 3 ท่านเป็นเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ผ่านโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป (SPSS) ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Average) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ประกอบกับสถิติเชิงพรรณนา (Inferential Statistics) ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่อตอบคำถามวิจัยตามลำดับจากการวิเคราะห์ผลบทที่ 4 สรุปผลได้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1.1 ปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร (คำถามวิจัยที่ 1)

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและสรุปผลการศึกษา เพื่อตอบคำถามวิจัยที่ 1 ที่ว่า ปัจจัยใดที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีปัจจัยทั้งสิ้น 11 ปัจจัย โดยจัดกลุ่มปัจจัยออกเป็น 3 ด้าน คือ โดยพัฒนาเป็นตัวแบบปัจจัย ดังภาพที่ 5.1

HOTELIER



ภาพที่ 5.1 ตัวแบบปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแบบปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครระบุถึงปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ การทำงานที่มีคุณค่า ความสำเร็จของงาน การได้พัฒนาและก้าวหน้าในสายอาชีพ การได้รับคำชื่นชม และความอิสระในงาน (2) ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ การให้ความสำคัญ

ต่อพนักงาน การสื่อสารเพื่อความกลมเกลียว และ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและจูงใจ และ (3) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ ได้แก่ ความผูกพันกับทีม ความผูกพันกับหัวหน้า และความผูกพันกับลูกค้า นำมาพัฒนาผ่านตัวแบบ “HOTELIER²” ทำให้พนักงานโรงแรมมีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและเกิดพฤติกรรมการทำงานอย่างสร้างสรรค์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การสื่อสารเพื่อความกลมเกลียว (Harmonious Communication) หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานสื่อสารเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานองค์กร การลดขั้นตอนการสื่อสาร โดยเฉพาะในภาวะวิกฤติ รวมถึง และการสื่อสารสิ่งท้องค้การทำเพื่อพนักงานให้พนักงานรับรู้

2) การให้อิสระในงาน (Obtaining Autonomy) หมายถึง การมีโอกาสได้ตัดสินใจในงาน มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน มีอิสระ

3) ความสำเร็จในงาน (Target Achievement) หมายถึง การได้เห็นผลสำเร็จจากงานที่ทําเห็นผลสำเร็จจากงานที่ทําทหาย

4) การทำงานที่มีคุณค่า (Enriching Work) หมายถึง การที่ได้สร้างความสุขให้ผู้อื่น การได้ทำงานที่สำคัญต่อผู้อื่น และการได้เป็นเบื้องหลังความสำเร็จของผู้อื่นทั้งพนักงานภายในทีม พนักงานต่างแผนก และลูกค้า

5) การได้พัฒนาและก้าวหน้าในสายอาชีพ (Learning & Career Growth) หมายถึง การได้พัฒนาตัวเองจากงานที่ทําทหายและงานใหม่ๆ ทำให้มีโอกาสได้เติบโตในสายงานมากขึ้น

6) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและจูงใจ (Inspiring Incentive) หมายถึง เซอร์วิสชาร์จ (Service Charge) ที่ยุติธรรมและ คอมมิชชั่น (Commission) ที่จูงใจ

7) การให้ความสำคัญต่อพนักงาน (Employee First) หมายถึง การสนับสนุนชีวิตเกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน การลดงานที่ไม่จำเป็นของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลลูกค้าหรือทีมงาน รวมถึงการท้องค้การสนับสนุนคุณภาพชีวิตและการเงินของพนักงาน

8) การได้รับคำชื่นชม (Recognition) หมายถึง การมีคนขอบคุณ ชื่นชม และรับรู้ถึงความพยายามในการทำงานของตัวเอง

9) ความสัมพันธ์กับทีมและลูกค้า (Relationship with Team and Customers) หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับทีม หัวหน้า และลูกค้า ประกอบด้วย (1) ความผูกพันกับทีม (Relationship with Team) หมายถึง ทีมที่ช่วยเหลือ สนับสนุนกันและกัน โดยไม่คำนึงว่าเป็นหน้าที่ของใคร ทีมที่มีความเป็นครอบครัว ทำให้รู้สึกได้ถึงความใส่ใจกันและกัน มีบรรยากาศการทำงานที่ดี ทีมที่เข้าใจกัน (2) ความผูกพันกับหัวหน้า (Relationship with Leader) หมายถึง หัวหน้าที่ให้โอกาส หัวหน้าที่ช่วยเหลือ ทำงานไปด้วยกัน และ (3) ความผูกพันกับลูกค้า (Relationship with Customers) หมายถึง การมีลูกค้าเป็นเหมือนคนในครอบครัว การเป็นเพื่อนกับลูกค้าในชีวิตจริง

สำหรับงานวิจัยนี้ สถานะทางความรู้สึก (Perrewe et al, 2013; Zigarmi et al., 2009) ที่เต็มไปด้วยอารมณ์เชิงบวก (Johri & Misra, 2014; Zigarmi et al., 2009) ของพนักงานที่เกิดจากการรับรู้ประมวลเป็นกระบวนการประเมิน (Perrewe et al, 2013; Zigarmi et al., 2009) จนเกิดเป็นความรู้สึกและการตัดสินใจซึ่งนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมที่พนักงานอุทิศเวลาและพลังงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่สร้างสรรค์ (Johri & Misra, 2014; Perrewe et al, 2013; Vallerand et al., 2003; Zigarmi et al., 2009) จากการทบทวนวรรณกรรมเรื่องปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของ Zigarmi et al. (2009) ซึ่งประกอบด้วย (1) งานที่มีคุณค่า (2) การมีอิสระในการตัดสินใจ (3) การเติบโตในสายงาน (4) การได้รับคำชื่นชมและการยอมรับ (5) ความร่วมมือในการทำงาน (6) ความยุติธรรม (7) ความผูกพันกับหัวหน้างาน และ (8) ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน ประกอบกับแนวคิดของ Zigarmi et al. (2011) ซึ่งประกอบด้วย (1) ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ การกระจายความยุติธรรม มีกระบวนการยุติธรรม ความก้าวหน้าในงาน และความคาดหวังในผลการปฏิบัติงาน (2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ งานที่มีคุณค่า อิสรภาพในงาน ความสมดุลของภาระงาน ภาระงานที่มีคุณค่าและหลากหลาย และ (3) ปัจจัยอื่น ๆ ในการทำงาน ได้แก่ ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน ความผูกพันกับหัวหน้างาน ความร่วมมือ และข้อมูลย้อนกลับ รวมถึงงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในอุตสาหกรรมอื่น ๆ โดยพบความสอดคล้องและความแตกต่างกับปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีความสอดคล้องกับ Zigarmi et al. (2009, 2011) และงานวิจัยอื่น ๆ มี 2 ปัจจัย ได้แก่

1) ความอิสระในงาน (Obtaining Autonomy) ซึ่งเป็นปัจจัยด้านงาน คือ พนักงานโรงแรมรู้สึกอยากจะทำงานให้ดียิ่งขึ้นถ้าพวกเขาได้มีอิสระในการตัดสินใจในงานซึ่งส่งผลให้พนักงานอยากจะทำงานเพื่อตอบแทนโอกาสที่รับ สอดคล้องกับ การมีอิสระในการตัดสินใจ ของ Zigarmi et al. (2009) อิสรภาพในงานของ Zigarmi et al. (2011) และมุมมองของปัจจัยสร้างแรงจูงใจในพนักงานโรงแรมของนนนภครวัฒน์ กิรติพิพัฒน์กร (2561) ที่ระบุว่า งานที่พนักงานสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและแสดงความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่

2) ความผูกพันกับทีมงาน (Relationship with Team) ซึ่งเป็นปัจจัยด้านความสัมพันธ์ คือ พนักงานโรงแรมจะมีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนเมื่อได้อยู่ในทีมที่ช่วยเหลือกัน เมื่อเจอปัญหาอุปสรรคในการทำงานต่าง ๆ แสดงความช่วยเหลือกันโดยไม่คำนึงถึงขอบเขตหน้าที่และเวลางานของตนเอง มีทีมที่ดูแล ช่วยเหลือ เหมือนคนในครอบครัว มีความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับ Zigarmi et al. (2009) และ Zigarmi et al. (2011) ที่ระบุถึง พนักงานรับรู้ถึง

ความสัมพันธ์ที่ดีทั้งความสัมพันธ์ส่วนตัวและความสัมพันธ์ในงาน สร้างความสามัคคี และความเชื่อใจระหว่างตนเองกับเพื่อนร่วมงาน และสอดคล้องกับอธิป ศรีเปารยะ และคณะ (2554) ที่กล่าวว่า การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อพบปัญหาในการทำงาน ทำให้พนักงานโรงแรมเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

ปัจจัยที่มีความคล้ายคลึงกับงานวิจัยอื่น ๆ ต่อไปนี้ จะแบ่งออกเป็นปัจจัยด้านงาน ด้านองค์การ และด้านความสัมพันธ์ โดยปัจจัยด้านงานที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีความคล้ายคลึงกับ Zigarmi et al. (2009, 2011) และงานวิจัยอื่น ๆ โดยมีความแตกต่างด้านความหมาย ได้แก่

1) การทำงานที่มีคุณค่าต่อผู้อื่น (Enriching Work) พนักงานโรงแรมรับรู้ถึงคุณค่าของงานผ่านความสุขของลูกค้าหรือความสุขของเพื่อนพนักงานจากงานที่ตนเองได้ทำ รับรู้ว่าการงานของตนสำคัญต่อผู้อื่น รวมถึงการได้เป็นเบื้องหลังความสำเร็จของผู้อื่น จึงทำให้พนักงานตั้งใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ คล้ายคลึงกับ Zigarmi et al. (2009) Zigarmi et al. (2011) และโชติรส ดำรงสานติ (2554) ที่ระบุว่า งานที่มีคุณค่า คือ งานที่มีความสำคัญต่อตนเองหรือองค์การ แต่ด้วยธรรมชาติของงานบริการซึ่งเป็นจุดขายของธุรกิจโรงแรม ทำให้ผลมีความแตกต่างที่มุมมองของพนักงานโรงแรมเน้นการมองคุณค่าที่มาจากการได้ทำให้ผู้อื่นมีความสุขจากสิ่งที่ตนทำ ดังที่ Kasai & Boonsathorn (2018) ได้อธิบายจากศึกษาในบริบทโรงแรมขนาดเล็กในประเทศไทย ระบุว่าพนักงานรับรู้ถึงความสำคัญของงานตนเองที่มีต่อผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกโรงแรม มีความเชื่อว่าการทุ่มเทของตนให้โรงแรมนั้นคุ้มค่าและผู้รับบริการก็พึงพอใจ

2) การได้พัฒนาและก้าวหน้าในสายอาชีพ (Learning & Career Growth) การที่พนักงานได้ทำงานที่ทำให้รู้สึกว่าได้พัฒนาความรู้ ความสามารถจากงานที่ทำหลายและงานใหม่ ๆ และสามารถมองเห็นการเติบโตก้าวหน้าจากงานที่ทำส่งผลให้พนักงานโรงแรมมีกำลังใจ และตั้งใจทำงานเพื่อแสดงศักยภาพ สอดคล้องกับ Zigarmi et al. (2009) ที่ระบุถึง การเติบโตในสายงาน และความก้าวหน้าในงานของ Zigarmi et al. (2011) คือ การสนับสนุนการเติบโตในอาชีพปัจจุบันและในอนาคต และมีความคล้ายคลึงกับ Zigarmi et al. (2011) ที่ระบุถึงภาระงานที่มีคุณค่าว่าเป็นความหลากหลายในเชิงประเภทของงานและความซับซ้อนของงาน มีความแตกต่างที่มุมมองของพนักงานโรงแรมที่นอกจากจะมองถึงการเติบโตทางสายอาชีพจากงานแล้ว พนักงานโรงแรมยังมองถึงการที่ได้พัฒนาเรียนรู้ตนเองจากงานที่ทำด้วย ทั้งการได้เรียนรู้จากงานที่ทำหลาย ถึงแม้สุดท้ายผลของงานจะไม่ประสบความสำเร็จ พนักงานโรงแรมก็ยิ่งรู้สึกว่าได้เรียนรู้อะไรจากงานนั้น ๆ รวมถึงการได้เรียนรู้งานใหม่ ๆ หรือจากแผนกอื่น ๆ สอดคล้องกับ อธิป ศรีเปารยะ และคณะ (2554) ที่ระบุถึงงานที่ทำส่งเสริมให้มีความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้นเป็นสิ่งที่พนักงานโรงแรมให้ความสำคัญ

3) การได้รับคำชื่นชม (Recognition) พนักงานโรงแรมรู้สึกประทับใจเมื่อมีคนชื่นชมขอบคุณ ในสิ่งที่พนักงานทำได้ดี การที่มีคนชื่นชมหรือขอบคุณทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคนอื่นเห็นผลงานของเขา มันคุ้มค่าที่เขาได้ทุ่มเททำงาน และทำให้พนักงานโรงแรมอยากจะทำให้มากกว่านี้ รวมถึงการบอกพนักงานว่าเห็นถึงความพยายามอย่างเต็มที่ของพนักงานแม้ในสถานการณ์ที่ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ คล้ายคลึงกับ การได้รับคำชื่นชมและการยอมรับของ Zigarmi et al. (2009) ที่ระบุว่า พนักงานรับรู้การชื่นชม การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานจากการทำงานที่ดีของตน รวมถึงการได้รับรางวัลตอบแทนผลงานที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังคล้ายคลึงกับการเป็นที่ยอมรับในองค์กรจากทั้งผู้บริหารและหัวหน้างาน ของดาวใจ ศรีลัมพ์ (2555) และ ยศนันท์ อ่อนสันทัต (2560) ที่ระบุถึง การที่พนักงานโรงแรมได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และคนในองค์กร ทำให้พนักงานโรงแรมมีแรงจูงใจในการทำงาน ความแตกต่างที่พบเพิ่มเติมจากการศึกษาเดิมในการศึกษาคั้งนี้ว่า เนื่องจากโรงแรมเป็นธุรกิจบริการซึ่งพนักงานมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้ามากกว่าธุรกิจอุตสาหกรรมอื่น ๆ จึงทำให้นอกจากคำชื่นชมของคนในองค์กรแล้ว คำชื่นชมและคำขอบคุณจากลูกค้าก็มีอิทธิพลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรมด้วยเช่นกัน แต่การที่ลูกค้ากล่าวขอบคุณพนักงานโรงแรมก็รู้สึกมีพลังใจแล้ว

ปัจจัยด้านองค์การที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีความคล้ายคลึงกับ Zigarmi et al. (2009, 2011) และวิจัยอื่น ๆ ได้แก่

1) การให้ความสำคัญต่อพนักงาน (Employee First) พนักงานโรงแรมรู้สึกประทับใจเมื่อได้รับรู้ถึงความใส่ใจขององค์กรในด้านต่าง ๆ องค์กรที่มีนโยบายให้ความสำคัญกับพนักงานก่อนลูกค้า (Employee First) ซึ่งมีความเชื่อว่าถ้าดูแลให้พนักงานมีความสุข พนักงานจะสามารถส่งต่อความสุขให้กับลูกค้าได้ และเมื่อลูกค้ามีความสุข ลูกค้าก็จะกลับมาพักที่โรงแรมอีก พนักงานโรงแรมจะรับรู้ได้ผ่านการดูแลสนับสนุนขององค์กร ด้านชีวิตเกี่ยวกับการทำงาน เช่น การดูแลสุขภาพ อาหารให้พนักงาน องค์กรที่ให้คุณภาพอาหารที่ดีและปริมาณที่เพียงพอ ทำให้พนักงานมีพลังกายพลังใจในการทำงานอย่างเต็มที่ การลดภาระงานที่จำเป็นของพนักงานเพื่อให้พนักงานโรงแรมสามารถดูแลลูกค้าหรือทำงานที่สำคัญของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น อาหารพนักงานซึ่งเป็นสวัสดิการหนึ่งที่โรงแรมชั้นนำมีเพื่อบริการ โดยพนักงานสามารถรับประทานอาหารที่ห้องอาหารพนักงานที่โรงแรมเตรียมไว้ให้ได้ ผู้ให้สัมภาษณ์หลายท่านระบุถึงการมีอาหารพนักงานที่มีคุณภาพและเพียงพอ แม้เป็นเรื่องเล็กน้อยแต่ทำให้พนักงานโรงแรมเห็นความใส่ใจของโรงแรม หากพนักงานไม่ชอบอาหารรายการใดหรือต้องการปรับรายการ เมื่อพิจารณาแล้วว่ารายการอาหารที่พนักงานเสนอมายังสามารถครอบคลุมอยู่ในงบประมาณ ก็สามารถปรับเปลี่ยนให้ซึ่งเป็นสิ่งที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถทำได้เลย พนักงานโรงแรมเห็นได้ว่า แม้เป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ แต่ก็สามารถรับรู้ได้ถึง

ความใส่ใจของโรงแรม ซึ่งผลการศึกษาของ มนเสฏฐ์ ประชาศิลป์ชัย (2555) ระบุว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูง มีความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงานโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำ ผลดังกล่าวมีส่วนคล้ายคลึงกับ ความสมดุลของภาระงานของ Zigarmi et al. (2011) ที่ระบุว่า มีเวลาเพียงพอที่จะดำเนินงานให้สำเร็จ ความแตกต่างจากผลวิจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของอรรจนา เกตุแก้ว (2557) ที่ระบุว่า ไม่ได้มีผลในการจูงใจให้พนักงานอยากทำงานโดยตรง แต่จำเป็นต้องมีการสนับสนุน ขาดไม่ได้ ในขณะที่พนักงานโรงแรมรู้สึกมีความสุขที่เห็นองค์การสนับสนุนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพวกเขา นอกจากนี้ พนักงานโรงแรมยังเน้นถึงการที่องค์การมีการสนับสนุนการทำงานของพวกเขา มากกว่าการมองแค่ภาระงาน แต่มีการสนับสนุนไปถึงด้านคุณภาพชีวิตและการเงิน เช่น การมีสวัสดิการที่ครอบคลุมไปถึงครอบครัว การสนับสนุนค่ารักษาพยาบาลและค่ารักษาทางทันตกรรมให้ครอบครัว การมีทุนการศึกษาบุตรโดยพนักงานโรงแรม ระบุว่า การจัดวันมอบทุนการศึกษาและเชิญบุตร/บุตรที่ได้รับทุน พนักงานที่เป็นผู้ปกครอง รวมถึงพนักงานท่านอื่นในโรงแรม มาร่วมงาน ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความใส่ใจดูแลของโรงแรมรวมถึงการทำให้ครอบครัวของพนักงานโรงแรมประทับใจในโรงแรมที่โรงแรมดูแลพนักงานเป็นอย่างดี ทำให้พนักงานอยากตั้งใจทำงานเพื่อตอบแทนความใส่ใจขององค์การ และการจัดฝึกอบรมหรือให้สวัสดิการเกี่ยวกับการเงินของพนักงาน จะช่วยให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงและมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ

2) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและจูงใจ (Inspiring Incentive) พนักงานโรงแรมยินดีทำงานอย่างเต็มที่ หากการทำงานหนักนั้นจะตอบแทนด้วยเซอร์วิสชาร์จ (Service Charge) ที่ยุติธรรมกับความทุ่มเททำงานหนักของพนักงาน นอกจากนี้ค่าตอบแทนที่จูงใจทำให้พนักงานอยากทำงานให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น คล้ายคลึงกับ Zigarmi et al. (2009) Zigarmi et al. (2011) และดาวใจ ศรีลัมพ์ (2555) ที่ระบุถึง ความถึงความยุติธรรม สมดุลเท่าเทียมกันทั้งด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และปริมาณงาน มีความแตกต่างตรงที่นอกจากค่าตอบแทนที่ยุติธรรมแล้ว พนักงานโรงแรมมองกว้างไปยังการมีค่าตอบแทนที่จูงใจที่ทำให้มีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีความคล้ายคลึงกับ Zigarmi et al. (2009, 2011) และวิจัยอื่น ๆ ได้แก่

1) ความผูกพันกับหัวหน้า (Relationship with Leader) การที่หัวหน้ามอบโอกาสให้พนักงานได้ปรับปรุงตัวเมื่อทำผิด ได้ทำงานที่หัวหน้าไว้วางใจ รวมถึงการที่หัวหนาร่วมทำงานด้วยกันเป็นทีม ทำให้พนักงานโรงแรมมีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน ตั้งใจทำงานเพื่อตอบแทนโอกาสที่หัวหน้ามอบให้ คล้ายคลึงกับ Zigarmi et al. (2009) และ Zigarmi et al. (2011) ที่ระบุถึง พนักงานรับรู้ถึงความสัมพันธ์ที่ดีทั้งความสัมพันธ์ส่วนตัวและความสัมพันธ์ในงาน และความ

เชื่อใจระหว่างตนเองกับหัวหน้างาน มีความแตกต่างที่พนักงานโรงแรมมุ่งเน้นถึงความสัมพันธ์ในเชิงการได้รับโอกาสจากหัวหน้าและการร่วมกันทำงาน นอกจากนี้ โซติรัส ดาร์จสานติ (2554) ที่ระบุว่า กลยุทธ์การสื่อสารของหัวหน้าในการให้และรับข้อมูลย้อนกลับในระยะเวลาที่เหมาะสม ไม่มากไปจะทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงาน ซึ่งในมุมมองพนักงานโรงแรมไม่ได้มีการพูดถึงมุ่งมั่น

นอกจากความแตกต่างในมุมมองที่พนักงานโรงแรมเน้นถึงความรู้สึกว่า องค์กรมีการสนับสนุนการทำงานของพนักงานมากกว่าการมองแค่ภาระงาน แต่ให้การสนับสนุนไปถึงด้านคุณภาพชีวิตและการเงิน การมองกว้างไปยังการมีค่าตอบแทนที่จูงใจที่ทำให้มีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน และการมุ่งเน้นถึงความสัมพันธ์ในเชิงการได้รับโอกาสจากหัวหน้างานแล้ว ปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่พบในจาก Zigarmi et al. (2009) และ Zigarmi et al. (2011) คือ

1) ความสำเร็จของงาน (Target Achievement) พนักงานโรงแรมรู้สึกมีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานเมื่อได้เห็นผลสำเร็จของงานที่ตนได้ตั้งใจทุ่มเททำ ซึ่งสอดคล้องกับ เกียรติกุล เข้มเพ็ชร์ (2559) ที่ระบุถึงปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานในพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร คือ ความสำเร็จในการทำงาน คือ พนักงานมีความสามารถในการทำงานให้สำเร็จได้ มีความภาคภูมิใจในผลงานที่สำเร็จ และนนทัช พรอมไธสง (2552) กล่าวว่า แม้เนื้องานจะมีความท้าทายก็เต็มใจทำงานสำเร็จ

2) การสื่อสารเพื่อความกลมเกลียว (Harmonious Communication) พนักงานโรงแรมมีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนผ่านการสื่อสารที่ยืดหยุ่นขององค์กร ทั้งในการลดขั้นตอนการสื่อสาร การเปิดรับความคิดเห็นจากพนักงานแล้วนำความเห็นพนักงานไปพิจารณา และการที่องค์กรสื่อสารสิ่งดี ๆ ขององค์กร องค์กรได้ทำอะไรเพื่อพนักงานบ้าง เพื่อให้พนักงานตระหนักว่าเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กรและอยากทำงานออกมาให้ได้ดี เพราะรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายองค์กรและตอบแทนในสิ่งที่องค์กรทุ่มเททำเพื่อพนักงาน

3) ความผูกพันกับลูกค้า (Relationship with Customers) การที่พนักงานโรงแรมได้มีความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าที่เข้ารับบริการ ความผูกพันที่มีลูกค้าเหมือนเป็นครอบครัวและเพื่อนในชีวิตจริงทำให้พนักงานทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ เพราะงานบริการของโรงแรมจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้ามากกว่าอุตสาหกรรมอื่น ๆ ผลวิจัยนี้จึงพบความผูกพันกับลูกค้าเพิ่มเติมจากความผูกพันกับทีมงานและหัวหน้า ทั้งนี้ ความผูกพันกับลูกค้า (Relation with Customers) สอดคล้องกับ Kasai & Boonsathorn (2018) ระบุปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในโรงแรมขนาดเล็กในประเทศไทยว่าความผูกพันกับลูกค้าเป็นความรู้สึกเชิงบวกระหว่างพนักงานและลูกค้าที่ผลักดันให้พนักงานพยายามบริการให้ดีที่สุด

5.1.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนกับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร (คำถามวิจัยที่ 2)

พนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครมีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก พนักงานโรงแรมทำงานด้วยความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนโดยพฤติกรรมที่แสดงออกสูงที่สุด คือ การสร้างผลงานที่เป็นเลิศ หมายความว่าพนักงานโรงแรมมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ ในขณะที่เดียวกัน ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกต่ำที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนอื่น ๆ หมายความว่า พนักงานโรงแรมอาจเปลี่ยนองค์การในการทำงานหากมีโอกาส

ผลวิจัยพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนกับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีระดับที่แตกต่างกันไป โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ การได้รับคำชื่นชมและการยอมรับ โดยมีความยุติธรรม ความร่วมมือในการทำงาน การเติบโตในสายงาน ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน งานที่มีคุณค่า การมีอิสระในการตัดสินใจ และความผูกพันกับหัวหน้างาน ที่มีความสัมพันธ์กับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครตามลำดับ

ผลวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนกับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครสอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ๆ (ดาวใจ ศรีลัมภ์, 2555) ได้แก่ ปัจจัยด้านการได้รับคำชื่นชมและยอมรับ สอดคล้องกับ ยศนันท์ อ่อนสันทัต (2560) ที่กล่าวว่า การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน เป็นปัจจัยจูงใจในพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล และสอดคล้องกับดาวใจ ศรีลัมภ์ (2555) ที่ว่าการเป็นที่ยอมรับในองค์การเป็นเสริมแรงจูงใจในการทำงานซึ่งเป็นเสมือนการตอบแทนพฤติกรรมที่ดีและผลงานของพนักงานในองค์การ และหากได้รับคำชื่นชมจากหัวหน้า ก็จะทำให้พนักงานโรงแรมมีแรงจูงใจในการทำงาน (ยศนันท์ อ่อนสันทัต, 2560)

ปัจจัยด้านความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับ ยศนันท์ อ่อนสันทัต (2560) ที่ว่าหากพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ ก็จะทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และดาวใจ ศรีลัมภ์ (2555) ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยหากมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไว้วางใจกัน จะทำให้เกิด

แรงจูงใจในการทำงาน โดยอธิป ศรีเปารยะ และคณะ (2554) ระบุว่า การได้รับความช่วยเหลือและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานโรงแรมมีแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านงานที่มีคุณค่า สอดคล้องกับ Kasai & Boonsathorn (2018) ที่ระบุว่า พนักงานรับรู้ถึงความสำคัญของงานตนเองที่มีต่อผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกโรงแรม ทำให้พนักงานโรงแรมมีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน และดาวใจ ศรีลัมภ์ (2555) คุณค่าของงานที่ทำที่มีอิทธิพลในการพยากรณ์ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงาน โดยคุณค่าของงานจะส่งผลต่อทัศนคติเชิงบวกของพนักงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจ และรู้สึกอยากจะทำงานอยู่ต่อบริษัทต่อไป ส่วนปัจจัยด้านความมีอิสระในการตัดสินใจ สอดคล้องกับงานวิจัยอื่น โดย ดาวใจ ศรีลัมภ์ (2555) ระบุว่า ความอิสระในงาน มีอิทธิพลในการพยากรณ์ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงาน โดยพนักงานที่ได้รับการเปิดโอกาสให้ทำงานอย่างมีอิสระ รู้สึกว่าได้รับความไว้วางใจ นำมาซึ่งความมุ่งมั่นในการทำงาน และปัจจัยด้านความผูกพันกับหัวหน้างาน สอดคล้องกับอธิป ศรีเปารยะ และคณะ (2554) คือ หัวหน้าที่ให้คำปรึกษา และคอยช่วยเหลือเมื่อพนักงานเกิดปัญหาในการทำงานทำให้พนักงานโรงแรมมีแรงจูงใจในการทำงาน

5.1.3 ความสัมพันธ์ของการคิดเชิงบวกกับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร (คำถามวิจัยที่ 3)

พนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับของการคิดเชิงบวกอยู่ในระดับสูงและมีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก ผลวิจัยพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการคิดเชิงบวกระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร คือ พนักงานโรงแรมที่มีการคิดเชิงบวกซึ่งประกอบด้วยมิติด้านความเชื่อในตนเอง ผู้อื่น และสถานการณ์ มิติด้านความคิดในเชิงบวกและความรู้สึกเชิงบวก และมิติด้านการกระทำในเชิงบวกอยู่ในระดับที่สูงจะมีระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนที่สูง และหากพนักงานโรงแรมมีการคิดเชิงบวกในระดับต่ำก็จะมีระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนที่ต่ำเช่นกัน โดยมิติของการคิดเชิงบวกที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนมากที่สุด คือ มิติด้านการกระทำในเชิงบวก รองลงมาเป็นมิติด้านความคิดในเชิงบวกและความรู้สึกเชิงบวก และมิติด้านความเชื่อในตนเอง ผู้อื่น และสถานการณ์ ตามลำดับ และเมื่อมองภาพรวม พบว่า การคิดเชิงบวกทั้งใน 3 มิติ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญ

ความสัมพันธ์เชิงบวกของการคิดเชิงบวกและความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน สอดคล้องกับ ทรงสมร โสตะ (2560) ที่ศึกษาในครูโรงเรียนมัธยม โดยระบุว่า การคิดเชิงบวกมี

ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ หากมีการคิดเชิงบวก เมื่อมีความกดดันหรือปัญหาใด ๆ ก็จะมีท่วงท่ายใจจนผ่านพ้นไปได้ เช่นเดียวกับ ดลปภักดิ์ ทรงเลิศ, เรณูการ์ ทองคำรอด, และกฤษกร เจือดี (2560) ที่กล่าวว่า การคิดเชิงบวกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาล เมื่อมีการยอมรับความผิดพลาด มองทุกสิ่งในแง่ดี และปรับตัวในการเผชิญต่ออุปสรรค ก็จะส่งผลต่อการทำงานอย่างมีคุณภาพ ซึ่ง Ali (2017) ระบุว่า การคิดเชิงบวกมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง ด้านการมีวินัยในตนเอง การควบคุมจิตใจ การยอมรับตนเอง และการรับผิดชอบในหน้าที่ในพนักงานบริการ โรงแรมจึงควรมีการเสริมสร้างพนักงานโรงแรมให้มีการคิดเชิงบวก ผ่านนโยบาย วัฒนธรรม องค์กร การฝึกอบรม และกิจกรรมต่าง ๆ จะทำให้พนักงานโรงแรมมีความสุขในการทำงาน เข้าใจวิธีการแก้ปัญหา และอาจส่งผลให้พนักงานมีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานต่อไป

5.2 ข้อจำกัดของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มีข้อจำกัดในการศึกษา ดังต่อไปนี้

5.2.1 วิธีการศึกษาในงานวิจัยนี้ใช้การวิจัยเชิงผสมผสาน โดยมีการวิจัยเชิงคุณภาพที่ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกและสัมภาษณ์กลุ่มจากพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวจำนวน 1 คนและพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวจำนวน 15 คน รวมเป็นจำนวน 16 คน และมีการวิจัยเชิงปริมาณจากพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรม 4-5 ดาว จำนวน 216 คน จาก 72 โรงแรม แบ่งออกเป็นโรงแรมระดับ 5 ดาวจำนวน 52 แห่ง และโรงแรมระดับ 4 ดาวจำนวน 20 แห่ง การเก็บข้อมูลครั้งนี้เกิดขึ้นในช่วงสถานการณ์การแพร่กระจายของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019) หรือ โควิด-19 (COVID-19) ซึ่งเป็นวิกฤติระดับโลกและส่งผลกระทบต่อธุรกิจการโรงแรมและท่องเที่ยวโดยตรง สถานการณ์ดังกล่าวจึงส่งผลกระทบต่อความท้าทายในการเข้าถึงข้อมูลในช่วงวิกฤตการณ์นี้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณมีจำนวนจำกัด ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ช่องทางออนไลน์ในการเข้าถึงข้อมูลมากขึ้น ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวและผ่านวิดีโอคอล (Video Call) และแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ มีความท้าทายในการควบคุมสภาพแวดล้อมของผู้ให้สัมภาษณ์ และท้าทายต่อการสังเกตการณ์พฤติกรรมผู้ให้สัมภาษณ์ในองครวม ทั้งนี้ผู้วิจัยพยายามสังเกตพฤติกรรมให้ได้มากที่สุดภายใต้ข้อจำกัดดังกล่าว

5.2.2 ช่วงระยะเวลาในการศึกษาอยู่ระหว่างช่วงสถานการณ์การแพร่กระจายของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019) หรือ โควิด-19 (COVID-19) ซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่และง่ายต่อการติดต่อ ทำให้ภาครัฐมีนโยบายในการปิดกั้นการเดินทางของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จึง

ส่งผลกระทบต่อตรงต่อธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว ทำให้หลายโรงแรมปิดทำการชั่วคราวและมีการเลิกจ้างพนักงานโรงแรมบางส่วนซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาวะจิตใจของพนักงานโรงแรม แม้การวิจัยเชิงคุณภาพจะเป็นการสนทนาประสบการณ์เชิงบวก สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ระบุชี้แจงกับกลุ่มตัวอย่างในหน้าแรกของแบบสอบถามออนไลน์เพื่อการตอบโดยคำนึงถึงทำงานโรงแรมในช่วงเวลาปกติ

5.2.3 การเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ในการวิจัยเชิงคุณภาพมีความท้าทายในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างจากสถานการณ์การแพร่กระจายของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019) หรือ โควิด-19 (COVID-19) โดยผู้ให้สัมภาษณ์ของงานวิจัยนี้เป็นพนักงานบริการ (Front of the House) จำนวน 5 ท่าน และพนักงานสนับสนุน (Back/Heart of the House) จำนวน 15 ท่าน ผลวิจัยจึงมาจากพนักงานสนับสนุนเป็นส่วนใหญ่ซึ่งมีผลต่อผลการวิจัย เช่น ความผูกพันกับทีม มีผู้ให้สัมภาษณ์ระบุถึงจำนวน 13 คน ซึ่งเป็นจำนวนมากกว่าความสัมพันธ์กับลูกค้าซึ่งมีผู้ให้สัมภาษณ์ระบุถึงจำนวน 3 คน เพราะผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นพนักงานสนับสนุนซึ่งไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับลูกค้า รวมถึงผู้ให้สัมภาษณ์เป็นพนักงานโรงแรม 4 ดาวทั้งหมด 1 ท่านและเป็นพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว 19 ท่าน เพราะฉะนั้นผลการวิจัยจึงมาจากพนักงานโรงแรมชั้นนำระดับ 5 ดาว เป็นส่วนใหญ่

5.2.4 การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามในการวิจัยเชิงปริมาณ มีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนไม่ประสงค์ตอบในบางข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวดังที่แสดงในตารางข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย เพราะผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยยึดมั่นในจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบตามความสมัครใจ และอาจมีสาเหตุจากการที่พนักงานสลับสับเปลี่ยนตำแหน่งในการทำงานเพื่อช่วยเหลือแผนกส่วนอื่น ๆ ในช่วงที่โรงแรมกำลังเผชิญผลกระทบจากการแพร่กระจายของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019) หรือ โควิด-19 (COVID-19)

5.2.5 บริบทในการศึกษาครั้งนี้ คือ บริบทโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้นซึ่งเป็นธุรกิจที่ผู้วิจัยมีความคุ้นเคยจากการศึกษาและประสบการณ์ทำงานเพื่อหลีกเลี่ยงอคติที่อาจเกิดขึ้นในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงมีการทวนถามกลับ (Member Checking) จากผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนการสรุปผลวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือ

5.3 ประโยชน์ของการวิจัย

ประโยชน์ของการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ประโยชน์ทางวิชาการ และประโยชน์ทางการประยุกต์ใช้ในองค์กร มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.3.1 ประโยชน์ทางวิชาการ

การศึกษาเกี่ยวกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและการคิดเชิงบวกที่ผ่านมา มีในมุมมองที่แตกต่างหลากหลายตามบริบทประเภท เช่น ธุรกิจ องค์กร สายอาชีพ เป็นต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญธุรกิจโรงแรมอันเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จึงเป็นครั้งแรกที่มีการศึกษาเจาะจงในธุรกิจโรงแรม เพื่อสะท้อนปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานและการคิดเชิงบวกที่มีต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรม 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร อันเป็นประโยชน์ในการทำความเข้าใจความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในบริบทดังกล่าว และผลจากการศึกษาครั้งนี้สามารถต่อยอดในการศึกษาภายใต้บริบทโรงแรมในแง่มุมอื่น ๆ นอกจากนี้ งานวิจัยนี้ยังเป็นครั้งแรกที่มีศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการคิดบวกและความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนซึ่งผลการศึกษานี้สามารถต่อยอดในการศึกษาเกี่ยวกับการคิดบวกและความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน เพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

5.3.2 ประโยชน์ทางการประยุกต์ใช้ในองค์กร

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร องค์กรสามารถเข้าใจปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตัวแบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น คือ “HOTELIER²” ซึ่งประกอบด้วย (1) การสื่อสารเพื่อความกลมเกลียว (Harmonious Communication) (2) การให้อิสระในงาน (Obtaining Autonomy) (3) ความสำเร็จในงาน (Target Achievement) (4) การทำงานที่มีคุณค่า (Enriching Work) (5) การได้พัฒนาและก้าวหน้าในสายอาชีพ (Learning & Career Growth) (6) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและจูงใจ (Inspiring Incentive) (7) การให้ความสำคัญต่อพนักงาน (Employee First) (8)

การได้รับคำชื่นชม (Recognition) (9) ความสัมพันธ์กับทีมและลูกค้า (Relationship with Team and Customers) จากผลการศึกษาดังกล่าว องค์การสามารถนำไปประกอบการวางแผนในการกำหนดนโยบาย การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม หรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานภายในองค์การ ดังนี้

5.3.2.1 มิติด้านงาน ได้แก่ การให้อิสระในงาน (Obtaining Autonomy) ความสำเร็จในงาน (Target Achievement) การทำงานที่มีคุณค่า (Enriching Work) การได้พัฒนาและก้าวหน้าในสายอาชีพ (Learning & Career Growth) และการได้รับคำชื่นชม (Recognition) คือ องค์การต้องทำให้พนักงานรู้สึกได้ถึงคุณค่าของงานที่มีต่อผู้อื่นผ่านการสื่อสารว่าผู้อื่นได้รับประโยชน์หรือมีความสุขจากสิ่งที่พนักงานทำอย่างไร เพราะความสุขของพนักงานเกิดขึ้นจากการได้ทำให้ลูกค้าหรือทีมงานมีความสุข โดยอาจจะไปถึงเหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน หรืออนาคตที่กำลังเกิดขึ้นหากพนักงานสามารถบรรลุเป้าหมายของงานนั้น ๆ ได้ องค์การควรมอบหมายงานที่จะสามารถช่วยพัฒนาพนักงานได้และสื่อสารว่างานจะเป็นส่วนหนึ่งของความก้าวหน้าในอาชีพอย่างไร โดยงานนั้น ๆ ต้องมีเป้าหมายชัดเจนและมีความท้าทายระดับหนึ่งที่พนักงานยังสามารถพยายามยิ่งขึ้นเพื่อบรรลุผลสำเร็จและพนักงานสามารถรับรู้ถึงผลสำเร็จของงานนั้นได้ พนักงานจะรู้สึกมีความสุขเมื่อได้เห็นผลสำเร็จจากความทุ่มเทของตนเอง รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจในงานของพนักงานเองตามเห็นสมควร เมื่อจบงาน มีการแสดงคำขอบคุณ คำชมเชยพนักงานเมื่อพนักงานพยายามและทำงานได้ดี หรือหากแม้ไม่บรรลุเป้าหมายและเล็งเห็นว่าพนักงานพยายามมากขึ้นแล้วก็ควรที่จะชมเชยในความพยายามของพนักงานว่า องค์การรับรู้ถึงความพยายามของพนักงาน เพื่อพัฒนาและรักษาความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานอีกด้วย

5.3.2.2 มิติด้านองค์การ ได้แก่ การสื่อสารเพื่อความกลมเกลียว (Harmonious Communication) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและจูงใจ (Inspiring Incentive) และการให้ความสำคัญต่อพนักงาน (Employee First) คือ องค์การอาจมีนโยบายและกิจกรรมที่สนับสนุนชีวิตการทำงาน of พนักงาน ทั้งในด้านงานและชีวิตในที่ทำงาน เช่น การลดหรือจัดสรรภาระงานที่ไม่สำคัญเพื่อให้พนักงานได้ทำงานที่สำคัญได้อย่างเต็มที่ การดูแลคุณภาพอาหารที่จัดเป็นสวัสดิการของพนักงานที่พนักงานสามารถรับรู้ได้ถึงความสะดวกขององค์การและส่งเสริมให้พนักงานมีพลังในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ รวมถึงการมีนโยบายและกิจกรรมที่สนับสนุนคุณภาพชีวิตและการเงินของพนักงาน เช่น การมีสวัสดิการที่ช่วยลดไปถึงครอบครัวพนักงาน รวมถึงการออกแบบสวัสดิการหรือการฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนด้านการเงินของพนักงาน ทำให้พนักงานสัมผัสได้ถึงความสะดวกที่เหนือกว่าการดูแลแค่พนักงาน รับรู้ถึงความหวังดีขององค์การและทำให้พนักงานอยากจะทุ่มเททำงานเพื่อตอบแทนการดูแลขององค์การ และที่สำคัญ คือ ควรสื่อสารสิ่งที่องค์การทำเพื่อสนับสนุนพนักงานให้พนักงานสามารถรับรู้ได้ด้วย

5.3.2.3 มิติด้านความสัมพันธ์ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับทีมและลูกค้า (Relationship with Team and Customers) คือ องค์กรอาจสนับสนุนความเป็นทีมขององค์กรผ่านนโยบาย การฝึกอบรม หรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความเป็นครอบครัว ความเข้าใจระหว่างแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น การจัด Job Rotation โดยให้พนักงานได้หมุนเวียนลงทำงานของแผนกอื่น ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน หรือการจัดกิจกรรม Teambuilding เพื่อให้พนักงานที่อาจไม่ค่อยได้พูดคุยกัน ได้ทำความรู้จักและได้เห็นมุมมองอื่น ๆ ของเพื่อนทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณรู้จักและสนิทกับเพื่อนพนักงานอื่น ๆ มากขึ้นซึ่งจะส่งผลให้การทำงานร่วมกันระหว่างแผนกง่ายขึ้น อีกทั้ง หัวหน้างานอาจต้องพูดคุยกับพนักงานให้มากขึ้น เมื่อพนักงานมีปัญหา ใจกว้างและให้ออกาสพนักงานได้พิสูจน์ตนเอง รวมถึงใจกว้างและให้ออกาสในการทำงานสำคัญ นอกจากนี้ การสร้างลูกค้าประจำ (Returning Guest) นอกจากจะสามารถสร้างชื่อเสียงและรายได้ให้โรงแรม ยังสามารถพัฒนาความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนให้กับพนักงานโรงแรมที่เคยให้บริการอีกด้วย

ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการวิจัยมาสรุปเป็นแนวทางในการพัฒนาความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เป็นตารางสรุปประโยชน์ทางการประยุกต์ใช้ในองค์กร พร้อมทั้งระบุตัวอย่างกิจกรรมที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงในระหว่างการสัมภาษณ์เรื่องความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 ตารางสรุปประโยชน์ทางการประยุกต์ใช้ในองค์กร

มิติของปัจจัยจากการศึกษา	แนวทางการพัฒนาความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน	ตัวอย่างกิจกรรม
มิติด้านงาน	<ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารคุณค่าของงานของพนักงานที่มีต่อผู้อื่น - สื่อสารเป้าหมายของงานให้ชัดเจน สร้างความท้าทายในระดับที่พนักงานสามารถพยายามยิ่งขึ้น เพื่อสำเร็จได้ และให้อิสระในกระบวนการ - แสดงให้พนักงานเห็นโอกาสในการก้าวหน้าจากงานที่ทำให้โอกาสในการเรียนรู้ - แสดงคำขอบคุณ หรือชมเชยพนักงานเมื่อทำได้ดี หรือแม้ไม่สำเร็จแต่พนักงานพยายามอย่างเต็มที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - แสดงความสำคัญของงานของพนักงานในทุกการประชุม - แผนพัฒนาระดับบุคคลหรือกิจกรรมอบรมพนักงานที่ระบุโอกาสในการก้าวหน้าชัดเจน - กิจกรรม Appreciation (เปิดพื้นที่ให้มีการขอบคุณกันทั้งภายในและระหว่างแผนก)

มิติของปัจจัย จากการศึกษา	แนวทางการพัฒนาความมุ่งมั่นและพลัง ขับเคลื่อนในการทำงาน	ตัวอย่างกิจกรรม
มิติด้าน องค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - มีนโยบายให้ความสำคัญกับพนักงาน เน้นถึงคุณภาพในการดูแลพนักงานและการดูแลถึงครอบครัวของพนักงาน - ลดงานไม่จำเป็น เน้นงานสำคัญ - เปิดรับและพิจารณาความคิดเห็นจากพนักงาน - สื่อสารว่าพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายขององค์กร - มีค่าตอบแทนที่ยุติธรรมต่อการทุ่มเทของพนักงาน รวมถึงออกแบบค่าตอบแทนที่จูงใจ 	<ul style="list-style-type: none"> - อาหารพนักงานที่เพียงพอให้อิ่มและมีคุณภาพ - ทุนการศึกษาเรียนดีของลูกพนักงาน/ค่าทำฟันให้พ่อแม่และลูก - Townhall - Talent Stage (เปิดพื้นที่ให้พนักงานลองรับผิดชอบโครงการของโรงแรม)
มิติด้าน ความสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจกันและกันภายในและระหว่างแผนกในองค์กร - เสริมความเข้มแข็งให้กับวัฒนธรรมความเป็นครอบครัวในโรงแรมและทำให้วัฒนธรรมความเป็นครอบครัวเป็นรูปธรรม - หัวหน้ามอบโอกาสในการทำงานที่สำคัญและร่วมทำงานกับพนักงานเป็นทีม 	<ul style="list-style-type: none"> - Job Rotation - Teambuilding - กิจกรรมสนับสนุนความเป็นครอบครัว - Leadership Training (เน้นวิธีการมอบโอกาสให้พนักงานและการร่วมทำงานกับพนักงาน)

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในอนาคตจากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

5.4.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร การประยุกต์ใช้ภายในองค์กรหนึ่งใดภายในกลุ่มประชากรควรคำนึงบริบทองค์กรนั้น หากต้องการประยุกต์ใช้ใน 1 โรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเฉพาะบริบทใน 1 องค์กรเพื่อให้เหมาะสมต่อการใช้งานของแต่ละโรงแรมนั้น ๆ นอกจากนี้ ยังควรขยายการศึกษาไปยังโรงแรมชั้นนำในจังหวัดอื่น ๆ โดยเฉพาะจังหวัดที่เป็นเมืองหลักของการท่องเที่ยวประเทศไทย เช่น ภูเก็ต เชียงใหม่ ชลบุรี

เป็นต้น เพื่อการนำผลประยุกต์ใช้ในจังหวัดอื่น ๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว และนำไปสู่การสนับสนุนผลิตภัณฑ์บุคลากรในอุตสาหกรรมสำคัญของประเทศ

5.4.2 การวิจัยครั้งนี้พบปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแสดงให้เห็นถึง 11 ปัจจัยใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ การทำงานที่มีคุณค่าต่อผู้อื่น ความสำเร็จของงาน การได้รับคำชื่นชมจากสิ่งที่ทำ การได้พัฒนาตัวเองจากงาน และความอิสระในงาน 2) ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ การให้ความสำคัญต่อพนักงาน การสื่อสารที่พลิกฟื้นและยืดหยุ่น และค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและจูงใจ และ 3) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ ได้แก่ ความผูกพันกับทีม ความผูกพันกับหัวหน้า และความผูกพันกับลูกค้า การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเชิงปริมาณจากปัจจัย 3 ด้านดังกล่าวเพื่อตรวจสอบและขยายผลในการนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น

5.4.3 การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน การคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานกับองค์กรธุรกิจบริการอื่น ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาตัวแบบสำหรับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานที่สามารถประยุกต์ใช้ในบริบทที่กว้างขวางมากขึ้น

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัยจะมีประโยชน์เพื่อประกอบการตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะสามารถพัฒนาความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรม เพื่อให้พนักงานโรงแรมทำงานอย่างมีความสุข ถ่ายทอดประสบการณ์อันน่าประทับใจให้กับผู้ใช้บริการทั้งในและต่างประเทศนำไปสู่การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

บรรณานุกรม

- กฤษฎี วิภาสสุวรรณ. (2557). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ*. Nida Wisdom Repository. สืบค้นจาก <https://repository.nida.ac.th/handle/662723737/3873>
- กฤษณ์ปกรณ์ อัสวาศเมธีกุล. (2560). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเทคนิคการคิดเชิงบวกและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของหัวหน้างานกับประสิทธิผลในการจัดการความขัดแย้งของหน่วยงานกรณีศึกษา ธุรกิจด้านวิจัยและพัฒนาสัตว์น้ำ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์)*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2561). *ธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท และห้องชุด. บทวิเคราะห์ธุรกิจประจำเดือนสิงหาคม 2561*. สืบค้นจาก https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2561/T26/T26_201808.pdf
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). *สรุปลานการณ์พักผ่อน จำนวนผู้เยี่ยมชม และรายได้จากผู้เยี่ยมชม เดือนเมษายน 2563. สถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศ รายจังหวัด ปี 2563 (Domestic Tourism Statistics (Classify by region and province 2020))*. สืบค้นจาก https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=594.
- กระทรวงมหาดไทย (2551). *กฎกระทรวง กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์ของการประกอบธุรกิจโรงแรม. ราชกิจจานุเบกษา*. สืบค้นจาก https://multi.dopa.go.th/omd3/official_letter/view27
- จิราพร เรืองทวีศิลป์. (2557). *ธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพมหานคร: ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน).
- โชติรส ดำรงสานติ. (2554). *การให้สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินและกลยุทธ์การสื่อสารของผู้นำที่มีผลต่อความรักและพลังขับเคลื่อนองค์กรของคนเก่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. Nida Wisdom Repository. <https://repository.nida.ac.th/handle/662723737/631>
- ณภัทริรา มุ่งธนวรรกุล. (2558). *การศึกษาเปรียบเทียบความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรระหว่างบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ กับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ที่ติดอันดับ SET 100 Index*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ณัฐธยาน์ เต. (2552). *Positive Thinking นักธุรกิจยุคใหม่ใช้ใจบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: ปัญญาชน.
- ดลปัทฏ์ ทรงเลิศ เรณุการ์ ทองคำรอด และกฤษกร เจือดี. (2560). ความสัมพันธ์ของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและความผูกพันต่อองค์กร ต่อผลการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ภาควิชา. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. 8(2), 27-43.
- ดวงกมล ปิ่นเฉลียว. (2559). การสร้างเสริมสุขภาพจิตด้วยความคิดเชิงบวก. *วารสารพยาบาลตำรวจ*. 8(2), 223-230.
- ดาวใจ ศรีลัมพ์. (2555). การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรัก ความมุ่งมั่น และความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มความสามารถของบุคลากร 3 ช่วงวัย: กรณีศึกษาบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (แก่งคอย) จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สืบค้นจาก <https://repository.nida.ac.th/handle/662723737/628>
- ทรงสมร โสตะ. (2560). สุขภาวะทางจิต ความคิดเชิงบวก คุณค่าของงาน และความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. *วารสารศรีนครินทร์ วิทยาลัยวิจัยและพัฒนา*. 9(18), 60-71.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (มกราคม 2562). *รายงานเศรษฐกิจและการเงิน*. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/PressRelease/PressRelease2557/MonthlyReport_January2019_6LT83e.pdf
- ธนาภรณ์ ถาวรวัฒน์สกุล. (2557). *แนวทางการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สืบค้นจาก <https://repository.nida.ac.th/handle/662723737/3871>
- ธนัทพร อุทัยสุทธิจิตร. (2018). ศึกษาวิเคราะห์การขาดเกลากิเลสตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท. *วารสารปัญญา*, 25(1), 72-77.
- นนทัช พรอมไธสง. (2552). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม แกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี
- นนภชวีวัฒน์ กิรติพิพัฒน์กร. (2561). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้านและแผนกต้อนรับส่วนหน้า สำหรับโรงแรมห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*. 12, 19-35.
- นัสนวรรณ โคมลวานิช. (2553). *พนักงานโรงแรมมือหนึ่ง! สนุกกับงานบริการ เป็นหนึ่งเรื่องครองใจลูกค้ำ*. กรุงเทพมหานคร: กันยาวิรี่.
- นิตา ชัชกุล. (2550). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ประชาชาติธุรกิจ ออนไลน์. (2562). มาสเตอร์การ์ดเผย”กรุงเทพฯ” ติดอันดับเมืองที่มีการใช้จ่ายอาหาร-ช้อปปิ้งมากที่สุด. สืบค้นจาก <https://www.prachachat.net/marketing/news-277239>
- พิทักษ์ สุพรรณโณภาพ, อรุณา เจริญสุข, องอาจ นัยพัฒน์ และสังวรณ์ จัดกระโทก. (2560). การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการคิดเชิงบวกของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*, 10(1), 605-619.
- พุทธชาติ ลุนคำ. (2560). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2561-63 ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพมหานคร: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา.
- มติชนออนไลน์. (2561). มาสเตอร์การ์ดมอบโล่ ชูกรุงเทพฯ ที่ 1 สุดยอดจุดหมายปลายทางของโลก. สืบค้นจาก https://www.matichon.co.th/news-monitor/news_1225764
- ยศนันท์ อ่อนสันทด. (2560). ความพึงพอใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). DSpace BU Repository. <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/3710>
- วาสิตา บุญสาธ. (2556). การสร้างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน เพื่อนำประเทศไทยไปสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์. *วารสารเศรษฐศาสตร์ปริทรรศน์*, 307-355.
- วาสิตา บุญสาธ. (2561). หนังสือประกอบการเรียนวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิทยากร เชียงกุล. (2562). พลังแห่งการคิดบวก (The power of positive thinking). กรุงเทพมหานคร: ไทยควอลิตี้บุ๊กส์.
- วิภาสสุวรรณ, ก. (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, Retrieved from <https://repository.nida.ac.th/handle/662723737/3873>
- ศิริราช. (2563). ไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 (novel coronavirus 2019, 2019-nCoV). *บทความสุขภาพ*. สืบค้นจาก https://www.si.mahidol.ac.th/siriraj_online/thai_version/Health_detail.asp?id=1410.
- ศุภลักษณ์ สุริยะ. (2556). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สืบค้นจาก. <https://repository.nida.ac.th/handle/662723737/592>
- ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก. (ม.ป.ป.). สถานการณ์ธุรกิจโรงแรมปี 2561-2562. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน.

- สดใส เกตุไฉน. (2543). *ผลของการรับรู้ข้อมูลแบบไม่รู้ตัวร่วมกับการให้ข้อมูลการปฏิบัติตัว และวิธีคิดเชิงบวก ต่อความหวังตามแนวคิดของเฮิร์ทในผู้ป่วยมะเร็งเต้านมที่รักษาด้วยการผ่าตัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). สืบค้นจาก http://www.tnrr.in.th/?page=result_search&record_id=307678
- สมาคมโรงแรมไทย. (2560). *รายชื่อโรงแรม/รีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว (Thailand Standard Hotels Directory 2017)*. หน้า 41-91
- สิทธิชัย จันทานนท์. (2554). *การคิดเชิงบวก Positive Thinking* โดย ดร.สิทธิชัย จันทานนท์. สืบค้นจาก <https://www.facebook.com/notes/โรงเรียนศรีวิกรม์/การคิดเชิงบวก-positive-thinking-โดย-ดร.สิทธิชัย-จันทานนท์/10150265846057090/>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). *ภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสแรกของปี 2562 และแนวโน้มปี 2562*. สืบค้นจาก https://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8886&filename=QGDG_report
- อชิป ศรีเปารยะ เทวินทร์ เจริญวงศ์ และพลสิทธิ์ เมฆรักชานิช. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท. *Journal of Modern Management Science*. 12(2), 173-184.
- อรธนา เกตุแก้ว. (2557). *แนวทางการลดอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ย่านราชประสงค์ กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- อัจฉา เตมีย์. (2554). *การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร
- เกียรติกุล เข้มเพ็ชร. (2559). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายห้องพัก โรงแรมรอยัลออกคิด เซอร่าตัน กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. สืบค้นจาก <http://cms.dru.ac.th/jspui/handle/123456789/878>
- เบิร์น, รอ. (2550). *เดอะซีเคร็ต (The Secret)*. (จิระนันท์ พิตรปรีชา, ผู้แปล). กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์. (ต้นฉบับพิมพ์ปี ค.ศ. 2006)
- เวนเทอร์ลลา, สก็อตต์ ดับเบิลยู. (2545). *อำนาจแห่งความคิดเชิงบวกในโลกธุรกิจ (The power of positive thinking in business 10 traits for maximum results)*. (วิทยา พลายมณี, ผู้แปล). กรุงเทพมหานคร: เอ. อาร์. บีซิเนสเพรส.
- Ali, A. F. S. (2017). Positive Thinking as Training program to Developing environment working in Hospitality Industry. *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-*

University of Sadat City. 1(2/1), 33-57.

AON Hewitt. (2017). *Trends in Global Employee Engagement*. Retrieved from <https://www.aon.com/unitedkingdom/attachments/trp/2017-Trends-in-Global-Employee-Engagement.pdf>

Automobile Association. (n.d.) Hotel star ratings. *AA Hotel and Hospitality Services Ratings and Awards*. Retrieved from <https://www.theaa.com/hotel-services/ratings-and-awards>.

Bell A. (2020) Navigating the Hotel Star System. Retrieved from <https://www.investopedia.com/financial-edge/0410/navigating-the-hotel-star-system>.

Canada Select. (n.d.) *How We Rate*. Retrieved from <https://canadaselect.com/en/how-we-rate>.

Cambridge Dictionary. (n.d.). Cambridge Dictionary. Retrieved from <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/passion>

Chamine S. (2012). *Positive Intelligent*. Texas: Greenleaf Book Group Press.

Conde Nast Traveler. (2019). Top 10 Hotels in Bangkok: Readers' Choice Awards 2019. Retrieved from <https://www.cntraveler.com/readers-choice-awards/asia/top-hotels-in-bangkok>

Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The psychology of optimal experience* (Vol. 1990). New York: Harper & Row.

DiPirro, D. (n.d.). *Train yourself to be more positive in 5 steps*. Retrieved from <http://tinybuddha.com/blog/train-yourself-to-be-more-positive-in-5-steps>.

Forbes Travel Guide. (2019, October). *2019 Star Award Winners*. Retrieved from <https://www.forbestravelguide.com/award-winners>.

Gubman, E. (2004). From Engagement to Passion for Work: The Search for the Missing Person. *Human Resource Planning, 27(3)*, 42-46.

Gupta V. (2015). Role of positive emotions in organizational coping. *Journal of Organization & Human Behavior, 4(2&3)*, 53-61.

Hagel J., Brown J. S. & Samoylova T. (2013). *Unlocking the passion of the Explorer*. Deloitte University Press. 1-27.

Johri R., & Misra R. K. (2014). Self-efficacy, work passion and wellbeing: A theoretical

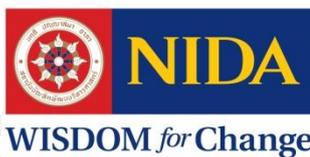
- framework. *IUP Journal of Soft Skills*, 8(4), 20.
- Kasai, p. & Boonsathorn W. (2018). Factors Leading to work passion for innovative work behavior: Case Study of Small Hotel Business in Thailand. *Dusit Thani College Journal*, 12(1), 7-11.
- Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success?. *Psychological bulletin*, 131(6), 803.
- Macmillan Dictionary. (2017). Optimism. *Word of the Day*. Retrieved from <http://www.macmillandictionaryblog.com/optimism>
- Mastercard. (2018). *Big Cities, Big Business: Bangkok, London and Paris Lead the Way in Mastercard's 2018 Global Destination Cities Index*. from <https://newsroom.mastercard.com/press-releases/big-cities-big-business-bangkok-london-and-paris-lead-the-way-in-mastercards-2018-global-destination-cities-index>
- Oxford Dictionary. (n.d.). *Oxford Learner's Dictionary*. Retrieved from <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/passion?q=passion>
- Perrewe P., Hochwarter W. A., Ferris G. R., Mcallister C. P. & Harris J. H. (2013). Developing a passion for work passion: Future directions on an emerging construct. *Journal of Organizational Behavior*, 35(1), 145–150.
- Ryan P. (2019). *Burnout is an official medical diagnosis, World Health Organization says*. Retrieved from <https://edition.cnn.com/2019/05/27/health/who-burnout-disease-trnd/index.html>
- Sharma D. R. (2016). *Understand "Optimist" Through Etymology*. Retrieved from <https://logophilia.in/2016/09/20/understand-optimist-through-etymology>.
- Shawn A. (2010). *The Happiness Advantage*. New York: The Crown Publishing.
- Shawn A. (2012). Positive Intelligence. *Harvard Business Review*, 100-102.
- Smith B. L. (2017). *A Case Study of How a Leader's Communication of Organizational Vision Influences the Development of Work Passion*. Michigan: ProQuest.
- TripAdvisor. (2019). The Very Best of Travel Chosen by Millions of Travelers. *Top 25 Hotels—Thailand*. Retrieved from <https://www.tripadvisor.com/TravelersChoice-Hotels-cTop-g293915>

- Vallerand R. J., Blanchard C., Mageau G. A., Koestner R., Gadne M., Ratelle C. & Leonard M. (2003). On Obsessive and Harmonious Passion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(4), 756–767.
- Vater T. & Cobaj L. (2017). Top 10: the best five-star hotels in Bangkok. *The Telegraph*. Retrieved from <https://www.telegraph.co.uk/travel/destinations/asia/thailand/bangkok/articles/best-five-star-hotels-in-bangkok>.
- Wilson, L. (n.d). Art of Positive thinking. *Theeranaipunya II – Skill Enhancement and Capacity Development for Fisher Youth*. Retrieved from <https://www.scribd.com/document/429416565/Theeranaipunya-2-Livi-Wilson#>
- Wogan J. (2019) Travel and Leisure the World's Best Awards 2019. *The Top 5 Hotels in Bangkok*. from <https://www.travelandleisure.com/worlds-best/hotels-in-bangkok>
- World Health Organization. (2019). *QD85 Burn-out*. from ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics (Version: 04/2019): Retrieved from <https://icd.who.int/browse11/lm/en#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>.
- Zigarmi, D., Houson, D., Witt, D., Diehl, J. & Kim Nimon. (2009). Beyond Engagement: Toward a Framework and Operational Definition for Employee Work Passion. *Human Resource Development Review*, 300-326.
- Zigarmi, D., Houson, D., Witt, D., Diehl, J. & Kim Nimon. (2009). *From Engagement to Work Passion*. 1-12.
- Zigarmi, D., Houson, D., Witt, D., Diehl, J. & Kim Nimon. (2011). A Preliminary Field Test of an Employee Work Passion Model. *Human Resource Development Quarterly*. 22(2), 195-221.



ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม



สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

แบบสอบถามความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน และการคิดเชิงบวก

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร” คำตอบทั้งหมดไม่มีถูกหรือผิด จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามโดยตอบตรงกับความเห็นคิดของท่านมากที่สุดโดยพิจารณาถึงตอนที่ทำงานที่โรงแรมของท่านในช่วงเวลาปกติ และตอบครบทุกข้อ

คำตอบทั้งหมดจากแบบสอบถามฉบับนี้จะถือเป็นความลับ การรายงานผลจะอยู่ในลักษณะภาพรวม ไม่มีการระบุข้อมูลรายบุคคลในการรายงานผล และคำตอบของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและองค์การของท่าน คำตอบที่ได้รับจะนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือวิจัยเชิงสถิติเพื่อใช้ข้อมูลเป็นประโยชน์ทางวิชาการในการนำเสนอความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและการคิดเชิงบวกกับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน รวม 64 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน

ส่วนที่ 2 การคิดเชิงบวก

ส่วนที่ 3 ระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านเสียสละเวลาอันมีค่าให้เข้าร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวณัฐฐา วรรณสุข

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ

คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ส่วนที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	2 ไม่เห็น ด้วย	3 เฉยๆ	4 เห็นด้วย	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ฉันรู้สึกว่าการที่ฉันทำอยู่เป็นงานที่มีคุณประโยชน์ต่อโรงแรม	1	2	3	4	5
2. ฉันรับรู้ว่าการที่ฉันได้รับมอบหมายเป็นงานที่มีคุณค่าต่อตนเองและโรงแรม	1	2	3	4	5
3. งานที่ฉันรับผิดชอบเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของโรงแรม	1	2	3	4	5
4. ฉันมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่เป็นงานสำคัญของโรงแรม	1	2	3	4	5
5. ฉันได้รับอิสระในการกำหนดแนวทางในการทำงานของตนเอง	1	2	3	4	5
6. ฉันสามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างอิสระ	1	2	3	4	5
7. ฉันได้รับการสนับสนุนในการเป็นผู้นำในงานหรือกิจกรรมต่างๆ	1	2	3	4	5
8. ฉันได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบได้เอง	1	2	3	4	5
9. โรงแรมมีจัดการฝึกอบรมที่ตรงกับความจำเป็นในการทำงานของฉัน	1	2	3	4	5
10. ฉันได้รับการดูแลและสอนงานจากผู้มีประสบการณ์ที่เป็นที่ยอมรับ	1	2	3	4	5
11. ฉันมองเห็นโอกาสที่จะเจริญเติบโตในหน้าที่การงานในโรงแรม	1	2	3	4	5
12. ฉันมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาสายอาชีพของตนเอง	1	2	3	4	5
13. ฉันเป็นที่ยอมรับในโรงแรมในเรื่องการทำงาน	1	2	3	4	5
14. ฉันได้รับคำชื่นชมเมื่อทำงานได้ดี	1	2	3	4	5
15. ฉันได้รับรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อมีผลงานที่ดี	1	2	3	4	5
16. โรงแรมให้ความสำคัญกับพนักงานและมีการตอบแทนพนักงานอย่างเหมาะสมเมื่อพนักงานทำงานได้ดี	1	2	3	4	5
17. ฉันได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีเมื่อขอข้อมูลจากแผนกอื่น	1	2	3	4	5
18. แผนกต่างๆในองค์กรมีการประสานงานและให้ความร่วมมือที่ดีต่อกัน	1	2	3	4	5

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	2 ไม่เห็น ด้วย	3 เฉยๆ	4 เห็นด้วย	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง
19. แผนกต่างๆช่วยเหลือกันในการทำงาน	1	2	3	4	5
20. แผนกต่างๆมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันในการทำงาน	1	2	3	4	5
21. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับผลงานของฉัน	1	2	3	4	5
22. ฉันได้รับค่าตอบแทนที่เสมอภาคกับเพื่อนต่างแผนกที่อยู่ในระดับตำแหน่งเดียวกัน	1	2	3	4	5
23. ฉันรู้สึกพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนที่อยู่โรงแรมอื่นในระดับตำแหน่งเดียวกัน	1	2	3	4	5
24. หัวหน้าของฉันมีความยุติธรรมในการมอบหมายงานและปริมาณงาน	1	2	3	4	5
25. หัวหน้าของฉันมีความเป็นกันเองกับลูกน้อง	1	2	3	4	5
26. หัวหน้าของฉันมีความห่วงใยและปรารถนาดีต่อลูกน้อง	1	2	3	4	5
27. ฉันเชื่อมั่น นับถือ และเชื่อใจในตัวหัวหน้าของฉัน	1	2	3	4	5
28. หัวหน้าของฉันมักยื่นมือเข้ามาช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา	1	2	3	4	5
29. ฉันสามารถปรึกษาและพูดคุยเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้	1	2	3	4	5
30. เมื่อฉันทำงานสำเร็จ เพื่อนร่วมงานของฉันจะร่วมยินดีไปด้วยกัน	1	2	3	4	5
31. เพื่อนร่วมงานของฉันมีความห่วงใยและปรารถนาดีต่อกัน	1	2	3	4	5
32. เพื่อนร่วมงานของฉันยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อฉันเกิดปัญหาในการทำงาน	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 2 การคิดเชิงบวก

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
33. ฉันเชื่อว่าฉันมีความสามารถเพียงพอที่จะทำอะไรก็ได้	1	2	3	4	5
34. ฉันเชื่อว่าเพื่อนร่วมงานของฉันทำงานได้ดีเหมือนกับที่ฉันทำได้ ดี	1	2	3	4	5
35. ความสามารถของเพื่อนร่วมงานของฉันอาจไม่สมบูรณ์แบบแต่ ฉันก็เข้าใจและเชื่อมั่นในความสามารถที่เพื่อนฉันมี	1	2	3	4	5
36. ฉันเชื่อว่าทุกปัญหาจะผ่านไปได้ด้วยดี	1	2	3	4	5
37. เมื่อแผนงานของฉันไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ ฉันสามารถเห็น ทางเลือกอื่นที่เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว	1	2	3	4	5
38. ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้น ฉันไม่หนีปัญหา แต่ฉันอยู่เพื่อจะเรียนรู้ที่ จะแก้ปัญหานั้นๆ	1	2	3	4	5
39. เมื่อเกิดปัญหา คำถามแรกที่นึกถึงคือทำอย่างไรฉันถึงจะ แก้ปัญหานั้นได้	1	2	3	4	5
40. ฉันอดทน รอความสำเร็จอย่างมีความหวังและมีกำลังใจที่ดีใน การทำงานและกิจกรรมต่างๆ	1	2	3	4	5
41. ฉันมีเป้าหมายและทำทุกวันเพื่อให้ไปถึงเป้าหมายนั้น	1	2	3	4	5
42. ฉันรับรู้อารมณ์และสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ เมื่อรู้ว่า ฉันอยู่ในอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมในสถานการณ์นั้นๆ	1	2	3	4	5
43. ฉันมักจะชื่นชมมากกว่าวิพากษ์วิจารณ์	1	2	3	4	5
44. ฉันชื่นชมสิ่งสวยงาม มีความสุขแม้ในเรื่องเล็กๆน้อยๆ และ สามารถสร้างความสุขในตนเองได้ทุกวัน	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 3 ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	2 ไม่เห็น ด้วย	3 เฉยๆ	4 เห็นด้วย	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง
45. สำหรับการทำงานโรงแรม ฉันเชื่อว่าความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่น	1	2	3	4	5
46. หากฉันพบกับความล้มเหลวในการทำงาน ฉันก็สามารถลุกขึ้นมา ต่อสู้ใหม่ได้	1	2	3	4	5
47. แม้ว่าจะงานที่ทำจะประสบปัญหาหรืออุปสรรค แต่ฉันก็ไม่ท้อถอย	1	2	3	4	5
48. ฉันเชื่อว่าปัญหาในงานต่างๆ ปัญหาต้องมีทางออก	1	2	3	4	5
49. ฉันเต็มใจทำงานให้โรงแรมอย่างเต็มที่แม้บางงานจะเป็นงานที่ไม่มีค่าตอบแทน	1	2	3	4	5
50. ฉันยินดีเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ของโรงแรมแม้ไม่มีใครรับรู้ก็ตาม	1	2	3	4	5
51. ฉันยินดีทำงานเกินหน้าที่เพื่อให้เพื่อนร่วมงานในโรงแรมทำงาน สำเร็จไปด้วยกัน	1	2	3	4	5
52. แม้คนรอบข้างจะบอกว่าฉันทำงานเกินเงินเดือน ฉันก็ไม่สนใจ เพราะฉันรักในงานที่ทำ	1	2	3	4	5
53. ฉันรู้สึกภาคภูมิใจกับการเป็นพนักงานของโรงแรมแห่งนี้	1	2	3	4	5
54. ฉันรู้สึกผูกพันกับโรงแรมแห่งนี้	1	2	3	4	5
55. ฉันจะทำงานที่โรงแรมแห่งนี้ไปอีกนาน เพราะฉันรู้สึกมีความสุข กับการทำงานที่นี่	1	2	3	4	5
56. ฉันไม่มีความคิดจะไปทำงานที่อื่น ถึงแม้จะได้รับข้อเสนอหรือเงินที่ ดีกว่า	1	2	3	4	5

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	2 ไม่เห็น ด้วย	3 เฉยๆ	4 เห็นด้วย	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง
57. ฉันรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้พูดถึงโรงแรมแห่งนี้ในทางที่ไม่ดี	1	2	3	4	5
58. ฉันกล่าวถึงโรงแรมของฉันต่อคนอื่นๆ เช่น เพื่อน ครอบครัว สังคม ในทางที่ดี	1	2	3	4	5
59. ฉันอธิบายทุกครั้งที่มีโอกาส หากมีคนพูดหรือเข้าใจโรงแรมแห่งนี้ ไปในทางที่ไม่ดี	1	2	3	4	5
60. ฉันรู้สึกภูมิใจที่จะบอกคนอื่นว่าฉันทำงานอยู่ในโรงแรมแห่งนี้	1	2	3	4	5
61. หากฉันได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ฉันจะทุ่มเทให้กับงานนั้น อย่างเต็มที่	1	2	3	4	5
62. ฉันตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อผลการปฏิบัติงานที่ดี	1	2	3	4	5
63. ความทุ่มเทในงานของฉันเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยขับเคลื่อนโรงแรมแห่ง นี้สู่ความสำเร็จ	1	2	3	4	5
64. ฉันยอมรับเป้าหมายต่างๆที่โรงแรมแห่งนี้กำหนดและพยายาม ทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเหล่านั้น	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่มีลักษณะตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 21 ปี 21-30 ปี
 31-40 ปี 41-50 ปี
 50 ปีขึ้นไป
3. ประสบการณ์ในการทำงานโรงแรม (ทั้งหมด) _____ ปี
4. ลักษณะของตำแหน่งงาน
 พนักงานบริการ (Front of the house)
 พนักงานสนับสนุน (Back of the house)
5. แผนกของตำแหน่งงานปัจจุบัน
 ต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) แม่บ้าน (Housekeeping)
 ทรัพยากรบุคคล (Human Resources) ซ่อมบำรุง (Engineering)
 อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ครูว์ (Kitchen)
 การเงินและจัดซื้อ (Finance and Purchasing) สำรองห้องพัก (Reservation)
 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) สปา (Spa)
 รักษาความปลอดภัย (Security) สำนักงานบริหาร (Executive Office)
 การขายและการตลาด (Sales and Marketing)
6. โรงแรมที่ทำงานในปัจจุบัน

.....
 ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถามค่ะ ☺

ภาคผนวก ข. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

Introduction

- **กล่าวต้อนรับ:** สวัสดี/แนะนำตัว
- **ขอบคุณ:** ขอบคุณทุกท่านที่สละเวลามาให้ข้อมูลในวันนี้
- **วัตถุประสงค์:** การทำสัมภาษณ์ในวันนี้ เป็นการสัมภาษณ์เพื่อ
 1. เพื่อเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งเสริม Work Passion ให้กับพนักงานโรงแรม
 2. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการวางแผนจัดทำกิจกรรมและออกแบบนโยบายที่จะสร้าง Work Passion ให้กับพนักงานโรงแรม
- **ประโยชน์ที่ผู้เข้าร่วมจะได้รับ:**
 1. ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เข้าใจตนเองและผู้อื่นในการเสริมสร้าง Work Passion ในการทำงาน
 2. ช่วยให้องค์กรรับรู้ เข้าใจและสามารถดำเนินการวางแผนในการจัดทำกิจกรรมและออกแบบนโยบายที่จะช่วยให้ท่านสามารถทำงานอย่างสนุก มีความสุข และสำเร็จ

การรักษาความลับ : ก่อนที่จะเริ่ม ขอยืนยันให้ทุกท่านมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้รับจากแต่ละท่านในวันนี้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ชื่อของท่านจะไม่ถูกกล่าวถึงว่าเป็นผู้ให้ข้อมูล จะไม่มีใครสามารถเข้าถึงเทปข้อมูลในการสัมภาษณ์นี้ได้

- ผู้วิจัยจะนำข้อมูลดิบจากการสัมภาษณ์มาสรุปในภาพรวม และเขียนรายงานการวิจัยโดยมีการอ้างอิง (Quote) คำพูดบางส่วนของท่าน โดยไม่มีการอ้างถึงชื่อของท่านแต่อย่างใด
- ท่านสามารถที่จะไม่ตอบคำถามใดๆ ที่ทำให้ท่านไม่สะดวกใจ และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่มีผลใดๆ ต่อการประเมินผลการทำงานของท่าน
- **การขออนุญาตบันทึกเทป:** เพื่อความสะดวกในการถอดความและการวิเคราะห์ข้อมูล ดิฉันขออนุญาตอัดเทปการทำสัมภาษณ์ในครั้งนี้
- การสัมภาษณ์จะใช้เวลาประมาณ 2 ชม.
- มีคำถามก่อนการเริ่มหรือไม่คะ

Body

คำถามวิจัยที่ 1 : ปัจจัยใดที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจโรงแรม

กิจกรรมละลายพฤติกรรม: วาดภาพ

“ถ้านึกถึงการทำงานโรงแรมที่ทำให้รู้สึก Work Passion ในปัจจุบัน นึกถึงภาพอะไร” (ขอให้วาดเป็นภาพเหตุการณ์ไหนก็ได้ 1 เหตุการณ์)

1. ความรู้สึกของพนักงานในการทำงานโรงแรมเป็นอย่างไร (Discovery)

อธิบายภาพที่ท่านวาดว่าท่านนึกถึงภาพอะไร เพราะอะไร

2. ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนองค์กร (Work Passion) ในงาน (Discovery)

2.1. ช่วยเล่าเรื่องการทำงานโรงแรมของท่านที่ท่านภูมิใจที่สุด มีความสุขที่สุด สำเร็จที่สุด ประทับใจที่สุดตั้งแต่เคยทำมา

2.2. เมื่อมี Work Passion ท่านจะมีความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมอย่างไร

3. อะไรคือปัจจัยที่เสริมสร้าง Passion ให้กับพนักงานโรงแรม (Discovery)

3.1 ท่านคิดว่าอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้ท่านเกิดความรู้สึก มี Passion ในงานข้างต้น

3.2 จากคะแนนเต็ม 10 ท่านให้คะแนนระดับ Work Passion ในการทำงานของท่านเท่าไร เพราะเหตุใด และหากคะแนนไม่เต็ม 10 อะไรที่ทำให้ได้คะแนนเต็ม 10

(Optional Question: Reviving: สาเหตุที่ทำให้ท่านหรือคนรอบข้างที่ท่านรู้จัก กลับมามี Work Passion อีกครั้งเมื่อหมดไฟ)

4. กิจกรรม และนโยบาย ที่จะสร้าง Passion ให้กับกลุ่มพนักงานโรงแรมของท่าน (Design)

4.1 ช่วยยกตัวอย่างกิจกรรมหรือนโยบายที่ท่านประทับใจที่สุด ที่ทำให้ท่านและพนักงานโรงแรมท่านอื่นมี Work Passion ในการทำงาน

กิจกรรมละลายพฤติกรรม: วาดภาพ

“ถ้านึกถึงภาพการทำงานโรงแรมในฝันที่ทำให้ท่านและพนักงานในโรงแรมมี Passion ที่สุดและยั่งยืน ท่านนึกถึงภาพอะไร” (Dream + Design) เช่น เหตุการณ์ในการทำงานแบบใด ตัวเราหรือผู้อื่นในแบบใด โรงแรมในแบบใด ที่ทำให้อยากตื่นมาทำงานอย่างมีความสุขทุกวัน

5. ภาพการทำงานโรงแรมในฝันของพนักงานโรงแรมเป็นอย่างไร (Discovery)

5.1 อธิบายภาพที่ท่านวาดว่าท่านนึกถึงภาพอะไร เพราะอะไร

5.2 อะไรคือสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้พนักงานโรงแรมมี Work Passion แบบภาพการทำงานโรงแรมในฝัน

Ending: ขอบขอบคุณที่ร่วมการทำ Focus Group ผู้วิจัยติดต่อขอที่อยู่เพื่อส่งของที่ระลึกให้

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-นามสกุล** นางสาวณัฐฐา วรรณสุข
- ประวัติการศึกษา** ศิลปศาสตรบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง
สาขาการจัดการธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
ปีสำเร็จการศึกษา พ.ศ.2555
- ประสบการณ์การทำงาน** พ.ศ. 2556 - 2557
เจ้าหน้าที่ประสานงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล
(Human Resources Coordinator)
โซเนวาคีรี รีสอร์ท เกาะกูด
(Soneva Kiri Koh Kood)
- พ.ศ. 2558 - 2559
เจ้าหน้าที่ประสานงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล
(Human Resources Coordinator)
โรงแรมโคโม เมโทรโพลิแทน กรุงเทพฯ
(COMO Metropolitan Bangkok)