

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ข้อมูลจากสำนักสถิติแรงงานแห่งชาติสหรัฐอเมริกา (U.S. Bureau of Labor Statistics, 2023: Website) เผยว่า อุตสาหกรรมโรงแรมและโมเตลกำลังประสบปัญหาการลาออกสูงถึงร้อยละ 73.8 สำหรับภาคธุรกิจบริการ การมีระดับการดำรงรักษาพนักงานที่ต่ำอาจทำให้กระทบธุรกิจได้ เพราะต้องจัดหา จัดจ้าง ฝึกอบรมใหม่เรื่อย ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการฝึกฝนผู้บริหารต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ของ Malek, Kline and DiPietro (2018) กล่าวไว้ว่า มีการศึกษามาเป็นทศวรรษแล้วว่า การลาออกในอุตสาหกรรมบริการนั้นสูงกว่าอุตสาหกรรมอื่นเป็นเท่าตัว เช่นเดียวกับอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย อัตราการลาออกของบุคลากรในธุรกิจนี้อยู่ที่ร้อยละ 15 ถึงร้อยละ 21 ซึ่งเป็นอัตราที่ค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 8 (อรรจนา เกตุแก้ว, 2557) บริษัท จัดหางาน ไมเคิล เพจ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) รายงานว่า อุตสาหกรรมสหราชอาณาจักรการท่องเที่ยวในไทยมีแนวโน้มคนวางแผนจะลาออกในปี 2565 สูงถึงร้อยละ 88 และที่สำคัญบุคลากรจากเจนเนอเรชันซีวางแผนจะลาออกภายในปี 2565 สูงถึงร้อยละ 73 เป็นไปทิศทางเดียวกันกับผลวิจัยของ ปกรณ์ ลิ้มโยธิน (2555) ที่พบว่า บุคลากรในโรงแรมที่มีอายุมากขึ้นจะมีความตั้งใจลาออกน้อยลง และแตกต่างกับกลุ่มบุคลากรที่อายุต่ำกว่า 25 ปี อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกตุณภัส เมธิกสิวัฒน์ (2565) ที่พบว่า บุคลากรในโรงแรมที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความตั้งใจลาออกสูงถึงร้อยละ 40 ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความตั้งใจลาออกสูงสุดเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น ๆ เห็นได้ชัดว่าอุตสาหกรรมบริการหรือโรงแรมมีความเปราะบางในประเด็นการลาออก ผวนวกเข้ากับสถานการณ์การระบาดโควิด-19 ในปัจจุบัน ยิ่งทำให้ทวีความรุนแรงขึ้น

ในยุคที่ไร้ซึ่งขอบเขตทางอาชีพ บุคลากรถูกคาดหวังให้สามารถปรับเปลี่ยนไปตามความต้องการที่มากขึ้นของงาน ทักษะความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ (Career adaptability) หมายถึงความพร้อมของปัจเจกบุคคลในการจัดการกับภาระงานที่สามารถและไม่สามารถคาดเดาได้ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของงาน และสภาพแวดล้อม ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพจึงสำคัญสำหรับความต้องการในปัจจุบันและอนาคต การวิจัยที่ผ่านมาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกในองค์กรได้แก่ ผลตอบแทนและสวัสดิการเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการเปลี่ยนงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม (อรรจนา เกตุแก้ว, 2557) ความต้องการรายได้ที่สูงขึ้น ความต้องการ

สวัสดิการที่ดีกว่าแห่งเดิม ความต้องการที่จะก้าวหน้า ความต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และความต้องการภาพลักษณ์ที่ดีแก่ตนเอง (สุปรียา ม่วงรอด, 2563) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ และการได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมและเสมอภาค และความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ซึ่งตัวแปรหลังสุดนี้มีความน่าสนใจ เนื่องจากเป็นตัวแปรใหม่ที่สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน (ณัฐพงษ์ มาศจิราภา, 2557) เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Omar and Noordin (2013) ที่พบว่าความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพมีอิทธิพลในทิศทางลบกับความตั้งใจลาออก

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลทั้งทางบวกและลบต่อองค์กรในหลาย ๆ ด้าน เช่น ความยึดมั่นต่อองค์กร ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงาน อารมณ์ด้านบวกในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน ความเหนียวแน่นในการทำงาน ความต้องการในการคงอยู่ในองค์กร พฤติกรรมการถอนตัวจากองค์กร ดังนั้นตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจึงเป็นปัจจัยที่น่าสนใจ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สามารถบริหารจัดการได้และการจัดการนั้นส่งผลต่อพนักงานโดยรวม กล่าว สว่างคง และวิโรจน์ เกษภูาลักษณ์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานผ่านความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่าหัวหน้าเหมือนตัวแทนขององค์กร เมื่อพนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนของหัวหน้างานก็จะทำให้เกิดการรับรู้ถึงการสนับสนุนด้านต่าง ๆ จากองค์กร ทำให้พนักงานมีความตั้งใจลาออกลดลง เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร (2548) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และความตั้งใจลาออก ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ จีวรธณี วงศาชโย (2559) ที่ได้ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ของพนักงานจ้างเทศบาล นครนครปฐม พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเชื่อมโยงอย่างแนบแน่นกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพราะบุคลากรมีความใกล้ชิดกับหัวหน้างาน ซึ่งเมื่อบุคลากรเกิดการรับรู้จากหัวหน้าที่ดีก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานส่งผลต่อให้ความตั้งใจลาออกลดลง

นอกจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกแล้วก็ยังเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สามารถช่วยสร้างความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพให้กับบุคคล เช่นการสนับสนุนจากองค์กรที่ดีพร้อมในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการ ด้านความรู้ ความก้าวหน้า เช่นงานวิจัยของ Yin ma et al. (2020) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยกับกลุ่มนักศึกษาในประเทศจีนและพบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ

เช่นเดียวกับ Kim and Kim (2022) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพและความสำเร็จของอาชีพในกลุ่มพนักงานที่อายุมาก ได้ผลการวิจัยที่คล้ายคลึงกันคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ

เจนเนอเรชั่นซีมีจำนวนประมาณร้อยละ 25 ของจำนวนแรงงาน (กัญจนวลัย นนทแก้ว แพริ, 2562; อ้างอิงจาก The Office of Permanent Secretary, Ministry of Labor, 2018) และบุคคลกลุ่มนี้มีอัตราการลาออกสูง บริษัทอะโดบีซิสเต็มส์ (Wingard, 2023: Website) ได้ทำการสำรวจแรงงาน 5,500 คน จาก 7 ภูมิภาคทั่วโลก เกี่ยวกับเวลาที่รู้สึกกดดันมากที่สุดและส่งผลกระทบต่อชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวอย่างไร ในช่วงการระบาดของโควิด-19 พบว่ากว่าครึ่งหนึ่งของเจนซีดังกล่าวให้เหตุผลว่า วางแผนที่จะลาออก เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการรายงานใหม่จากสถาบันวิจัย ADP เรื่อง People at Work 2022: A Global Workforce View ซึ่งสำรวจพนักงานกว่า 32,000 คนทั่วโลกพบว่าร้อยละ 71 ของคนอายุ 18-24 ปีกล่าวว่า พวกเขาจะหางานอื่นหากนายจ้างบังคับให้เข้าออฟฟิศเต็มเวลา เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการสำรวจจาก Microsoft พบว่า เจนเนอเรชั่นซีและวายถึงร้อยละ 52 คิดถึงการลาออกจากงานหรือการเปลี่ยนงานภายในปี 2022 เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับรายงานจาก บริษัท จัดหางาน ไมเคิล เพจ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประชาชาติธุรกิจ, 2565: เว็บไซต์) รายงานว่า เจนซีในประเทศไทยกว่าร้อยละ 73 วางแผนจะลาออกภายในปี 2564 คุณธิดารัตน์ กาญจนวัฒน์ ประธานผู้บริหารกลุ่มบริษัทอเด็คโก้ประเทศไทย เอเจนซีผู้ให้บริการด้านทรัพยากรบุคคลแบบครบวงจรเผยว่าแม้ The Great Resignation (ปรากฏการณ์การลาออกครั้งใหญ่ที่เกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกา) จะไม่เกิดขึ้นที่ไทยในขณะนี้แต่ก็จำเป็นต้องเฝ้าระวังและเตรียมพร้อมในระยะยาว คาดว่าตั้งแต่ปี 2564 องค์กรจะเจอปัญหาคนเก่งถูกแย่งตัวและพนักงานในภาคบริการมีแนวโน้มจะไม่หวนกลับมาทำอาชีพเดิม (บริษัท คมชัดลึก มีเดีย จำกัด, 2566: เว็บไซต์)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อสัดส่วน GDP (Gross Domestic Product) ของประเทศไทยเป็นอย่างมาก จากข้อมูลปี 2562 ภาคการท่องเที่ยวเที่ยวมีส่วนในในช่วงครึ่งปีแรกถึงร้อยละ 17 ของ GDP ทั้งหมด (นิชาภัทร สุรวฒนานนท์, 2566: เว็บไซต์) และอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นหนึ่งในภาคบริการที่มีความสำคัญในห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพราะสนับสนุนการจ้างงานเป็นจำนวน 1.5 ล้านตำแหน่ง และในสถานการณ์ปรกติมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในไทยประมาณ 40 ล้านคนต่อปี (สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์, 2566: เว็บไซต์) สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2566: เว็บไซต์) ได้ทำการสำรวจในปี 2563 พบว่า มีจำนวนโรงแรมที่จดทะเบียนและไม่จดทะเบียนอยู่ที่ประมาณ 24,300 แห่ง โดยที่กรุงเทพฯมีส่วน สูงถึงร้อยละ 4.9 คิดเป็นประมาณ 1,200 แห่งจากทั้งหมด มีรายรับสูงสุดอยู่ที่ 78.5 พันล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 34.98 จากรายรับทั้งหมดในธุรกิจโรงแรมที่ 224.4 พันล้านบาทจากทั่วประเทศ หรือกล่าวได้ว่าสามารถสร้างรายรับได้มากกว่าภาคใดรวมกัน

ทั้งหมด มีจำนวนผู้เข้าพักทั้งชาวไทยและต่างชาติร้อยละ 22.2 หรือประมาณ 29 ล้านคนจาก 130.6 ล้านคน และมีจำนวนลูกจ้างที่ได้รับค่าตอบแทนเป็นค่าจ้างหรือเงินเดือนเป็นประจำ อยู่ที่ประมาณ 65,100 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 20 จากบุคลากรในธุรกิจโรงแรมทั้งหมดประมาณ 323,900 คน ประเทศไทยถือว่าเป็นจุดหมายปลายทางของเหล่านักท่องเที่ยวและนักธุรกิจในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยเฉพาะกรุงเทพฯซึ่งเป็นเมืองที่เหล่านักท่องเที่ยวและนักวางแผนการตลาดต่างจับตามอง เพราะเมืองที่รายล้อมไปด้วยบริษัท สำนักงานสำคัญต่าง ๆ รวมไปถึงสถานเอกอัครราชทูตและศูนย์ประชุมที่ใช้เป็นพื้นที่จัดนิทรรศการระดับโลกอีกด้วย (Novotel Bangkok Ploenchit Sukhumvit, 2023: Website) จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้เห็นถึงความสำคัญของธุรกิจโรงแรมและที่พักในกรุงเทพฯในฐานะเมืองหลวง รวมถึงความสำคัญในด้านของจำนวนเม็ดเงินที่สร้างให้กับประเทศ อัตราการจ้างงาน จำนวนของที่พักและโรงแรม รวมถึงจำนวนผู้เข้าพักอีกด้วย

จากที่กล่าวมาถึงความสัมพันธ์ ความสำคัญ และที่มา ของตัวแปร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ และ ความตั้งใจลาออก ประกอบกับปัญหาและความสำคัญของกลุ่มเป้าหมายและประเภทธุรกิจที่ผู้วิจัยต้องการจะศึกษา จึงทำให้หัวข้อในการวิจัยครั้งนี้เป็นประเด็นที่น่าสนใจและเหมาะแก่การศึกษา ทั้งนี้ในต่างประเทศ มีการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ และในขณะเดียวกันก็มีการศึกษาอิทธิพลของความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพต่อความตั้งใจลาออก แต่ยังไม่มีการศึกษาว่าความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพสามารถทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านที่ปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความตั้งใจลาออกได้หรือไม่ สำหรับในประเทศไทยยังไม่มียานวิจัยที่หาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ และความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพต่อความตั้งใจลาออก ซึ่งถือได้ว่าเป็นช่องว่างให้ผู้วิจัยสามารถทำการศึกษาเพิ่มเติม เนื่องด้วยเหตุผลทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น การเข้าใจประเด็นดังกล่าวในบริบทเฉพาะไม่เพียงแต่สร้างประโยชน์ในด้านวิชาการเท่านั้น การเข้าใจตัวแปรทั้งสามที่มีความเกี่ยวข้องกันดังกล่าวอาจจะมอบข้อมูลที่สำคัญเพื่อองค์กรหรือผู้ประกอบการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมโรงแรมเพื่อการพัฒนาองค์กรในด้านของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ที่อาจจะเป็นประโยชน์กับการธำรงรักษาพนักงานเจนเนอเรชันซี หรืออาจจะสามารถเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมอื่น ๆ ในอนาคตได้อีกด้วย

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของกลุ่มพนักงานเจนเนอเรชันซีในอุตสาหกรรมโรงแรมในพื้นที่กรุงเทพฯ หรือไม่ อย่างไร

1.2.2 ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ เป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความตั้งใจลาออก หรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อความตั้งใจลาออกของกลุ่มพนักงานเจนเนอเรชั่นซีในอุตสาหกรรมโรงแรมในพื้นที่กรุงเทพฯ

1.3.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ของกลุ่มพนักงานเจนเนอเรชั่นซีในอุตสาหกรรมโรงแรมในพื้นที่กรุงเทพฯ

1.3.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ที่มีต่อความตั้งใจลาออกของกลุ่มพนักงานเจนเนอเรชั่นซีในอุตสาหกรรมโรงแรมในพื้นที่กรุงเทพฯ

1.3.4 เพื่อศึกษาบทบาทของความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ในการเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความตั้งใจลาออก

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลในทิศทางลบกับความตั้งใจลาออก

1.4.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลในทิศทางบวกกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ

1.4.3 ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพมีอิทธิพลในทิศทางลบกับความตั้งใจลาออก

1.4.4 ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความตั้งใจลาออก

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยสามารถนำไปกำหนดแนวทางการพัฒนาและจํารงรักษาบุคลากรในกลุ่มเจนเนอเรชั่นซีโดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมโรงแรม

1.6 ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม ศึกษากลุ่มคนเจนเนอเรชั่นซีในระดับปฏิบัติการ ผู้ที่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมโรงแรมที่จัดตั้งโดยจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 กรุงเทพฯ

1.6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย คือการมุ่งเน้นการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ และความตั้งใจลาออก

1.6.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.6.2.1 ตัวแปรต้น

1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support)

ที่ใช้ในการวิจัยมีพื้นฐานตามแนวคิดตามของ Rhoades and Eisenberger (2002) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษา 5 องค์ประกอบตาม เปรมจิตร คล้ายพีชร์ (2548) ดังนี้

1.1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

1.2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาส

ความก้าวหน้า

1.3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน

1.4) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการยอมรับ

1.5) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน

2) ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ

ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ (Career adaptability) ที่ใช้ในการวิจัยมีพื้นฐานตามแนวคิดของ Savickas (2013) และได้แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ

2.1) ความเอาใจใส่ด้านอาชีพ (Career concern)

2.2) การควบคุมตนเองด้านอาชีพ (Career control)

2.3) ความใฝ่รู้ด้านอาชีพ (Career curiosity)

2.4) ความมั่นใจด้านอาชีพ (Career confidence)

1.6.2.2 ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจลาออก (Turnover intention)

1.6.2.3 ตัวแปรส่งผ่าน คือ ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ตามแนวคิดของ Savickas (2013)

1.6.3 ขอบเขตด้านประชากร เป็นกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นซีในระดับปฏิบัติการ ผู้ที่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมโรงแรมที่จัดตั้งโดยจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 กรุงเทพฯ

1.6.4 ขอบเขตด้านเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม 2566

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าจะองค์กรให้ความสำคัญ เห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงาน และให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ประกอบห้าด้าน ดังนี้

1.7.1.1 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ การรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบาย และสวัสดิการจากองค์กร

1.7.1.2 ด้านความรู้ในงานและโอกาสความก้าวหน้า การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสแก่พนักงานในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การจัดการศึกษาอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ทักษะทางอาชีพ

1.7.1.3 ด้านความมั่นคงในการทำงาน การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสและยังคงจ้างพนักงานให้ทำงานต่อ

1.7.1.4 ด้านการยอมรับ การรับรู้ว่าองค์กรได้ให้การยอมรับ ให้ความสำคัญและคุณค่า ยกย่องชื่นชมและให้เกียรติพนักงานเมื่อทำงานบรรลุเป้าหมาย อีกทั้งมอบโอกาสให้กับพนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์กร รวมถึงความเข้าใจและเห็นใจเมื่อพนักงานทำงานหรือตัดสินใจผิดพลาด

1.7.1.5 ด้านการปฏิบัติงาน การรับรู้ว่าฝ่ายบริหารและผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน การอำนวยความสะดวกในองค์กร ความไว้วางใจและความช่วยเหลือแก่พนักงานเพื่อสมรรถนะการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

1.7.2 ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ คือกระบวนการทางสังคมจิตใจเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและเงื่อนไขด้านอาชีพ ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพเกี่ยวพันกับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับภาระงานที่เปลี่ยนไป การเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง และการกำหนดทิศทางด้านอาชีพส่วนของตนเอง ประกอบไปด้วยสี่ด้าน ดังต่อไปนี้

1.7.2.1 ความเอาใจใส่ด้านอาชีพ การมุ่งความสนใจไปที่อนาคตโดยเรียนรู้จากอดีตและปัจจุบัน โดยที่บุคคลจะมีคุณลักษณะที่มีความตื่นรู้และมีการเตรียมพร้อมการวางแผนสำหรับเส้นทางด้านอาชีพในอนาคต หากบุคคลใดขาดความเอาใจใส่ด้านอาชีพก็จะเกิดความไม่แยแส มองโลกในแง่ร้ายและไม่มีการเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคต

1.7.2.2 การควบคุมตัวเองด้านอาชีพ การรับผิดชอบต่อตนเองในด้านความมีระเบียบวินัย มีความตั้งใจที่จะพัฒนาตนเอง การควบคุมตนเองด้านอาชีพยังครอบคลุมถึง ความเป็นอิสระ การมีอำนาจ ความมุ่งมั่น ความพยายาม และความเป็นผู้นำ หากบุคคลใดขาดความสามารถในการควบคุมตนเอง บุคคลนั้นก็จะเกิดความสับสนต่อกฎกติกา ผิดวันประกันพรุ่ง และหุนหันพลันแล่น

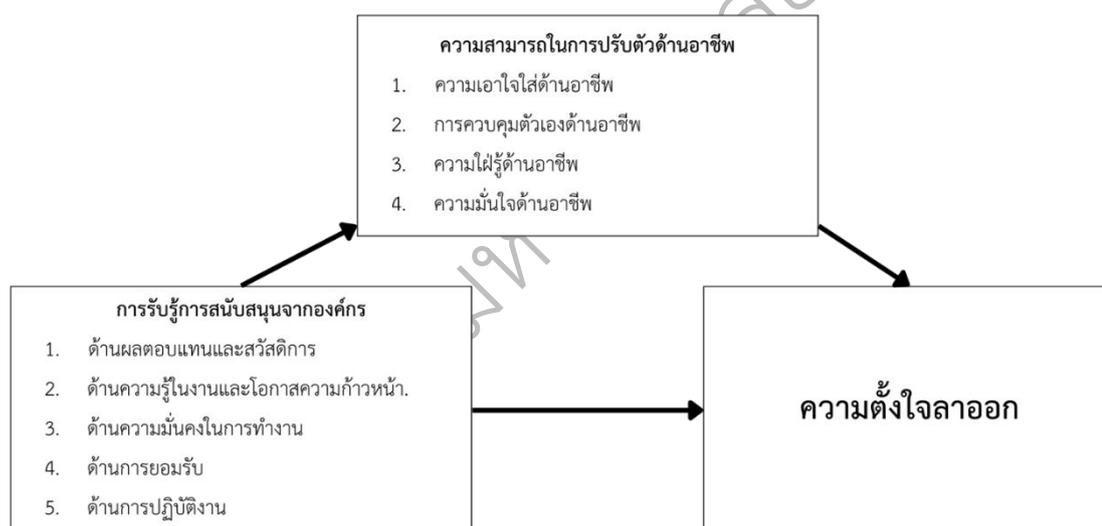
1.7.2.3 ความใฝ่รู้ด้านอาชีพ การปรับรูปแบบการเรียนรู้ ของตนเอง มีวิธีการทำงานที่มีความหลากหลายได้อย่างลงตัวโดยไม่เกิดความขัดแย้งต่อตนเองและเพื่อนร่วมงาน โดยมีคุณลักษณะที่มีความสนใจในการเรียนรู้ ทดลองและเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ ๆ และค้นหาความรู้ให้กับตนเองอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีความกล้าที่จะสอบถามจากผู้ที่มีความรู้ความชำนาญ รวมถึงความสามารถทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว บุรณาการเป็นทักษะใหม่

1.7.2.4 ความมั่นใจด้านอาชีพ การรับรู้ความสามารถของตนเองในส่วนของความรู้และความสามารถของงานที่จะปฏิบัติ บุคคลที่มีความมั่นใจด้านอาชีพ จะเป็นคนที่มีความมุ่งมั่น แน่วแน่ และอดุสาหะ

1.7.3 ความตั้งใจลาออก คือ ความรู้สึกของพนักงานที่ไม่ต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น อีกต่อไป

1.7.4 เจนเนอเรชันซี คือ กลุ่มคนที่เกิดหลัง ค.ศ. 1996-2009 (พ.ศ. 2539-2552) และในบริบทของงานวิจัยชิ้นนี้คือ กลุ่มคนที่ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุตั้งแต่ 23-27 ปี หรือ กลุ่มคนที่เกิดตั้งแต่ พ.ศ. 2539-2543 ในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ

1.8 กรอบแนวคิดวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดวิจัย