

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพและความตั้งใจในการลาออกของกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นซีในอุตสาหกรรมโรงแรม ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่นซี
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้สนับสนุนจากองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจการลาออก
- 2.5 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจนเนอเรชั่นซี

นักวิจัยชาวตะวันตกเป็นผู้บุกเบิกแนวคิดเรื่องเจนเนอเรชั่นโดยการจัดกลุ่มอายุ การแบ่งกลุ่มส่งผลให้เกิดการศึกษาและวิเคราะห์ความแตกต่างตามมา รูปแบบความคิดและพฤติกรรมในการใช้ชีวิตของแต่ละเจนเนอเรชั่นมีรูปแบบที่แตกต่างกัน ใช้อธิบายทฤษฎีของคนรุ่นต่าง ๆ ออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้ เจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ เจนเนอเรชั่นวาย เจนเนอเรชั่นซี และเจนเนอเรชั่นอัลฟา (Society for Human Resource Management (SHRM), 2004)

ประชากรของประเทศไทยในปัจจุบันมีประมาณ 66 ล้านคนในวัยทำงาน หรือคนอายุ 15-59 ปี ประมาณ 43 ล้านคน ซึ่งเป็นกำลังแรงงานในการพัฒนาทั้งเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย ประกอบด้วยผู้คนในวัยต่าง ๆ เรียกว่า “เจนเนอเรชั่น” หมายถึงกลุ่มคนที่เกิดในช่วงเวลาเดียวกันทำให้อยู่ในช่วงที่มีเหตุการณ์แวดล้อมคล้ายคลึงกันและเหตุการณ์เหล่านั้นก็นำไปสู่รูปแบบในการแสดงออกของพฤติกรรมและการดำเนินชีวิตร่วมกัน แต่ละสมาชิกในเจนเนอเรชั่นนั้นเป็นบุคคลที่เกิดและดำเนินชีวิตในช่วงเวลาเดียวกัน (Hoole and Bonnema, 2015) วัยแรงงานในปัจจุบันสามารถแบ่งตามเจนเนอเรชั่นออกได้เป็นทั้งเบบี้บูมเมอร์ (เกิดระหว่างปี 2487-2505) เจนเนอเรชั่นเอกซ์ (เกิดระหว่างปี 2506-2520) เจนเนอเรชั่นวาย (เกิดระหว่างปี 2521-2538) และประชากรที่กำลังเข้าสู่การทำงานคือเจนเนอเรชั่นซี (เกิดปี 2539 เป็นต้นมา) โดยมีการคาดการณ์ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ว่ามีอยู่ประมาณร้อยละ 25 ซึ่งเจนเนอเรชั่นซีเป็นผู้ที่เกิดมาพร้อม

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร (กัญจนวลัย นนทแก้ว แพร์รี่, 2562; อ้างอิงจาก The Office of Permanent Secretary, Ministry of Labor; 2018)

เจนเนอเรชันซีเกิดมาในช่วงประชากรเกิดใหม่น้อยลงเนื่องจากอัตราการเจริญพันธุ์ลดลง กลุ่มเจนเนอเรชันซี เกิดมาพร้อมกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาแล้วอย่างจริงจังถือเป็นเด็กยุคดิจิทัล ที่ทุกอย่างเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนหรือคนในโลกไซเบอร์ได้อย่างเปิดกว้าง เพื่อนจึงเป็นหนึ่งในสิ่งที่คนเจนเนอเรชันซีให้ความสำคัญมากที่สุด อีกทั้งยังเป็นยุคที่ชายและหญิงมีบทบาทหน้าที่ในสังคมเท่าเทียมและเสมอภาคกัน (วิทยา ชีวรุณทัย, 2555) ลักษณะนิสัยโดยคร่าว ๆ ของกลุ่มคนเจนเนอเรชันซีนั้นมีดังนี้ มองงานเป็นเงิน มากกว่าทำอะไรบางอย่างเพราะใจรักอย่างเดียว มีความเป็นนักลงทุนในตัว คำนึงกับเทคโนโลยี ชอบเขาสังคม ชอบการแข่งขัน เติบโตขึ้นมาพร้อมกับความหลากหลาย รักอิสระ และต้องการให้คนรับฟังความคิดของตน (CONSYNC, 2022: Website)

กัญจนวลัย นนทแก้ว แพร์รี่ (2562) ได้ทำการศึกษาการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของเจนเนอเรชันซีและพบว่าเจนเนอเรชันซีมีแนวโน้มที่จะออกจากงานเมื่อปฏิบัติงานไปได้ 1-2 ปี ค่อนข้างสูงเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ พัชสิริ ชมภูคำ และณัฐธิดา จักรภีร์ศิริสุข (2020) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน: กรณีศึกษาเปรียบเทียบคนเจนเนอเรชันวายและเจนเนอเรชัน ซี ในเขตกรุงเทพมหานคร และพบว่ากลุ่มคนเจนเนอเรชันซีให้ความสำคัญมากกว่าเจนเนอเรชันวาย อย่างมีนัยสำคัญในประเด็นความพึงพอใจของการทำงานที่ได้ใช้ความคิด และได้สมดุลชีวิต และปัจจัยที่เป็นการกระทำเพื่อความสุขของตนเอง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.2.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

นักวิชาการไทยและต่างประเทศได้นิยามความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่น่าสนใจไว้หลายท่านที่น่าสนใจดังนี้

Eisenberger et al. (1986: 500) ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า คือ ความเชื่อของพนักงานที่เชื่อว่าองค์กรให้คุณค่าในการทุ่มเททำงานและมีความห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยพนักงานจะพิจารณาจากความพร้อมขององค์กรในการให้ผลตอบแทนหรือรางวัลที่สอดคล้องกับความพยายามในการทำงานของพนักงาน

George and McCulloch (1993) ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ วิธีการสนับสนุนธุรกิจขององค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการทางสังคมของพนักงานและเพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือพนักงานและให้รางวัลแก่พนักงานสำหรับการทำงานหนักในรูปแบบของสวัสดิการต่าง ๆ

Hutchison and Garstka (1996: 1361) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นการแสดงความผูกพันขององค์กรต่อพนักงาน

Eisenberger et al. (2001: 42-51) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นความรู้สึกของพนักงานที่มาจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน โดยเปรียบองค์กรเหมือนกับบุคคลที่มีจิตใจที่แตกต่างกัน มีความเมตตากรุณาหรือโหดร้าย โดยคำนึงถึงนโยบาย บรรทัดฐาน กฎระเบียบ และการกระทำต่าง ๆ ขององค์กรที่มีผลกระทบต่อพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานรู้สึกต้องตอบแทนองค์กรและพยายามช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์

Lamastro (2002) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรคือการรับรู้ของพนักงานถึงพฤติกรรมหรือกิจกรรมของผู้บังคับบัญชาที่ให้การสนับสนุน รวมถึงการจัดบรรยากาศขององค์กรให้เอื้อต่อการทำงาน

Wayne et al. (2002: 590-598) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรหมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานว่าองค์กรให้คุณค่า การยอมรับ เห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใยและความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ จากนโยบายและตัวแทนหรือผู้บริหารขององค์กรเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงาน และให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ

2.2.2 องค์ประกอบและการวัดองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organizational Support: POS) ซึ่งหมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าองค์กรพร้อมที่จะให้คุณค่ากับผลงานของพวกเขา อีกทั้งดูแลสิทธิประโยชน์สำหรับพนักงาน โดยเกิดจากความเชื่อหรือความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่องค์กรได้มอบให้กับพนักงานในด้านต่าง ๆ การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรถือเป็นการยืนยันว่าองค์กรพร้อมที่จะช่วยเหลือพนักงานในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเตรียมพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหาและคลี่คลายสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในที่ทำงานของพนักงานอีกด้วย (Rhoades and Eisenberger, 2002)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรหลายชิ้นได้ศึกษาและจำแนกองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกมา 5 ด้าน เหมือนกับงานวิจัยงานวิจัยของ เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์ (2548); ภาคพร ภูไพบูลย์ (2554) ดังนี้

(1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบายและสวัสดิการจากองค์กร

(2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสความก้าวหน้า หมายถึงการรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสแก่พนักงานในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การจัดการศึกษาอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ทักษะทางอาชีพ

(3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสและยังคงจ้างพนักงานให้ทำงานต่อ

(4) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรได้ให้การยอมรับ ให้ความสำคัญและคุณค่า ยกย่องชื่นชมและให้เกียรติพนักงานเมื่อทำงานบรรลุเป้าหมาย อีกทั้งมอบโอกาสให้กับพนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์กร รวมถึงความเข้าใจและเห็นใจเมื่อพนักงานทำงานหรือตัดสินใจผิดพลาด

(5) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่าฝ่ายบริหาร และผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน การอำนวยความสะดวกในองค์กร ความไว้วางใจและความช่วยเหลือแก่พนักงานเพื่อสมรรถนะการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

จากองค์ประกอบข้างต้นผู้วิจัยจึงแบ่งองค์ประกอบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ออกมาเป็น 5 องค์ประกอบได้ดังเดิม แต่เปลี่ยนในส่วนของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์เป็นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์ด้านการยอมรับแทนสำหรับในบริบทของการทำวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเพิ่มความชัดเจนของชื่อตัวแปร

การวัดตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนิยมใช้แบบสอบถามที่เป็นมาตรวัด โดยให้กลุ่มตัวอย่างประเมินความคิดเห็นของตนเองในประเด็นต่าง ๆ ตัวอย่างคำถามที่ใช้วัดการรับรู้การสนับสนุนด้านการยอมรับ เช่น การปฏิบัติขององค์กร ทำให้คุณรู้สึกว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า (ปัทมา ชันโท, 2559) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ เช่น เงินเดือนสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กรนั้นเหมาะสม (อัมพิกา สุนทรภักดี, 2559) ด้านความมั่นคงในการทำงาน เช่น ฉันมั่นใจว่าฉันมีความมั่นคงในอาชีพหากฉันอยู่ในองค์กรแห่งนี้ (อัมพิกา สุนทรภักดี, 2559) ด้านความรู้ในงานและโอกาสความก้าวหน้า เช่น องค์กรมีนโยบายสนับสนุนให้คุณนำความรู้ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน (ปัทมา ชันโท, 2559) และด้านการปฏิบัติงาน เช่น ในหน่วยงานของคุณ มีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่อยู่ในสภาพ พร้อมใช้งาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ปัทมา ชันโท, 2559)

2.2.3 ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

เมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พนักงานย่อมที่จะแลกเปลี่ยนและแสดงพฤติกรรมที่ดีกับองค์กร ในทางตรงกันข้ามถ้าหากพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่ำ พนักงานจะไม่แสดงความพยายามในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มุ่งที่จะมองหาองค์กรใหม่ เกิดความตั้งใจลาออกและการลาออกในท้ายที่สุด ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรตามที่

Rhoades and Eisenberger (2002) ได้ทำการศึกษามี 7 ปัจจัย (อัมพิกา สุนทรภักดี, 2559; อ้างอิงจาก Rhoades and Eisenberger, 2002) คือ

2.2.3.1 ความยึดมั่นต่อองค์กร (Organizational Commitment) พนักงานจะมีความยึดมั่นต่อองค์กร โดยเฉพาะความยึดมั่นทางด้านจิตใจซึ่งจะมีสูงอย่างมากและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.2.3.2 ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงาน (Job-related affect) ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานมีสองส่วนคือความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และอารมณ์ด้านบวกในการทำงาน (Positive mood at work) ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลถึงทั้ง 2 ส่วน แต่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานสูงกว่า

2.2.3.3 การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Job Involvement) มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.2.3.4 ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.2.3.5 ความเหนื่อยล้าในการทำงาน (Strains) มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.2.3.6 ความต้องการในการคงอยู่ในองค์กร (Desire to remain with organization) มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างสูงกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.2.3.7 พฤติกรรมการถอนตัวจากองค์กร (Withdrawal Behavior) เช่น พฤติกรรมการขาดงาน การลาออก ความตั้งใจในการลาออกมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างสูงกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Rhoades and Eisenberger (2002) ได้ทำการวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta Analysis) และสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็น 3 ปัจจัยหลักดังนี้

2.2.4.1 ความยุติธรรมในองค์กร

ความยุติธรรมในองค์กรถูกค้นพบครั้งแรกโดย Greenberg (1987) กล่าวถึงการรับรู้ของบุคลากรในองค์กรต่อพฤติกรรม การตัดสินใจ และการกระทำขององค์กรและสิ่งทีกล่าวมาข้างต้นมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรม ณ ที่ทำงานของบุคลากรเองอย่างไร

ความยุติธรรมในองค์กรนั้นมี 2 มิติตามการจำแนกของ Cropanzano and Greenberg (1997) โดยที่มิติแรกกล่าวถึงความยุติธรรมในการพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบที่จะส่งผลกระทบต่อพนักงาน ซึ่งรวมถึงการแจ้งกฎระเบียบนั้นให้ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะ 20 เริ่มบังคับใช้ การที่พนักงานรับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง และมีการรับฟังพนักงานเพื่อประกอบใน

กระบวนการตัดสินใจ มิติที่สอง คือมิติทางสังคมของความยุติธรรม บางครั้งเรียกว่า ความยุติธรรมเชิงปฏิสัมพันธ์ เกี่ยวพันกับคุณภาพในการปฏิบัติระหว่างบุคคล (อัมพิกา สุนทรภักดี, 2559; อ้างอิงจาก Cropanzano and Greenberg, 1997)

2.2.4.2 การรับรู้สนับสนุนจากหัวหน้างาน

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support) คือ ทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึกของบุคลากรที่รู้สึกถึงการให้ความสำคัญต่อการทุ่มเทของตนจากองค์กร และสนใจถึงความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร (Krishnan and Marry, 2012; อ้างอิงจาก Rhoades and Eisenberger, 2002; Settoon, Bennett and Liden, 1996) การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ได้รับอิทธิพลมาจาก Organizational Support Theory (Eisenberger et al., 1986) ในมุมมองของพนักงาน พนักงานมักมีความกังวลในเรื่องการเล็งเห็น คุณค่าของพนักงานที่ได้รับจากทั้งองค์กร และหัวหน้างาน โดยหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนของ องค์กรที่จะมีผลต่อพนักงานในด้านการประเมิน และการควบคุมผลงาน ส่งผลให้พนักงานมีความ กังวลในเรื่องการได้รับคุณค่าในด้านของผลงาน และการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี พนักงานจะพิจารณา ว่าตนเองนั้นเป็นที่ชื่นชอบ ยอมรับหรือไม่ ในสายตาของหัวหน้างานซึ่งบ่งบอกได้ถึงการรับรู้การ สนับสนุนจากหัวหน้างาน เมื่อพนักงานรับรู้ ว่าหัวหน้างานมีการสนับสนุนจะส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติทางบวกกับหัวหน้างาน และส่งผลไปถึงการรับรู้ว่าองค์กรสนับสนุน และมีทัศนคติทางบวก แก่องค์กรเช่นเดียวกัน (อัมพิกา สุนทรภักดี, 2559; อ้างอิงจาก มาลีณี อันวิเศษ, 2555)

2.2.4.3 รางวัลและสภาพในการทำงาน

รางวัล และสภาพในการทำงานมีการนำมาศึกษาในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน (อัมพิกา สุนทรภักดี, 2559) ดังนี้

1) ด้านการเล็งเห็นคุณค่าของบุคลากร การจ่ายค่าตอบแทน และการ เลื่อนตำแหน่ง ในทฤษฎีการสนับสนุนขององค์กร การให้รางวัลจะตอบสนองต่อเมื่อพนักงานนั้นมี ผลงานที่ดี การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นซึ่งล้วนแต่มีส่วนให้เกิดการ รับรู้การสนับสนุนขององค์กร

2) ด้านความมั่นคงในการทำงาน คือ ความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะยังคง รักษาพนักงานไว้ให้เป็นสมาชิกขององค์กร แม้ว่าจะมีการลดขนาดขององค์กรก็ตาม

3) ด้านการมีอิสระในการดำเนินงาน คือการที่บุคลากรรับรู้ว่าตนเองมี อำนาจในการควบคุมการทำงานของตนได้ เช่น การจัดการตารางการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน ความหลากหลายของงาน ในวัฒนธรรมตะวันตกให้ความสำคัญกับการมีอิสระในการทำงานอย่างมาก ซึ่งการมีอิสระในการควบคุมงานแสดงถึงความไว้วางใจขององค์กรที่มีให้แก่บุคลากร

4) ความเครียดในบทบาทหน้าที่ ความเครียดหมายถึงสภาวะที่พนักงาน รู้สึกว่าไม่สามารถจัดการได้ เช่น การได้รับมอบหมายงานที่มากเกินไป การถูกกำหนดด้วยระยะเวลา การได้รับบทบาทที่ไม่ชัดเจน ซึ่งความเครียดในบทบาทหน้าที่ส่งผลทางลบต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

5) การฝึกอบรม การฝึกอบรมส่งผลให้พนักงานรับรู้ถึงการลงทุนที่ องค์กรมีให้แก่พนักงาน ซึ่งสนับสนุนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน

6) ขนาดขององค์กร ในองค์กรขนาดใหญ่จะมีกระบวนการทำงาน และกฎระเบียบที่เป็นทางการสูง ทำให้มีความยืดหยุ่นในการตอบสนองความต้องการของบุคลากรต่ำลง อาจทำให้ส่งผลทางลบต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) มีแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน หรือตอบสนองผลประโยชน์ซึ่งกันและกันที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิสัมพันธ์ โดยบุคคลจะมีการเปรียบเทียบประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับ และสิ่งที่ตนเองจะต้องเสียที่เกิดขึ้นในช่วงระหว่าง ความสัมพันธ์ Blau (1964) ได้กล่าวถึงความหมายของการแลกเปลี่ยนทางสังคมไว้ว่า คือการกระทำที่กระทำโดยสมัครใจของบุคคลที่ถูกจูงใจให้กระทำด้วยผลประโยชน์ที่คาดหวังว่าจะได้รับกลับมา จากบุคคลอื่น บุคคลจะมีการเปรียบเทียบการแลกเปลี่ยนของตนเองกับผู้อื่นว่าประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับและสิ่งที่ตนเองจะต้องเสียมีความเท่าเทียม หรือใกล้เคียงกันกับผู้อื่นหรือไม่ (อัมพิกา สุนทรภักดี, 2559; อ้างอิงจาก จรียา หอมกรุ่น, 2549)

การแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Relationship) มีความแตกต่างจากการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic Exchange Relationship) เนื่องจากการแลกเปลี่ยนทางสังคม จะไม่เจาะจงผลประโยชน์ หรือข้อผูกมัด เป็นการกระทำเพื่อให้ผู้อื่นพอใจ และ ผู้กระทำคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่จะตอบแทนกลับมาในอนาคต โดยไม่ได้มีการกำหนดก่อนล่วงหน้า ในขณะที่การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจจะกำหนดเงื่อนไขถึงจำนวนตัวเลขที่ชัดเจนในการแลกเปลี่ยน เช่น ราคาการซื้อขายบ้าน (Blau 1964) ซึ่งเป็นการกำหนดผลลัพธ์ในการตอบแทนไว้ล่วงหน้า ความแตกต่างอีกประการของการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) และการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic Exchange Relationship) คือ การแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันส่วนบุคคล ความเชื่อใจ ความรู้สึกสำนึก ในบุญคุณ ในขณะที่การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic Exchange) ไม่สามารถสร้าง ความรู้สึกเหล่านี้ได้

การแลกเปลี่ยนทางสังคมมีความสัมพันธ์บนพื้นฐานของความเชื่อใจซึ่งกันและกัน หากกล่าวถึงในบริบทขององค์การหมายถึงความเชื่อใจระหว่างองค์การ หัวหน้างาน และพนักงาน (จรียา หอมกรุ่น, 2549) โดยการแลกเปลี่ยนต่อกันมีหลายรูปแบบ เช่น องค์การจะให้การ สนับสนุนในการ

จัดหาทรัพยากร สวัสดิการ ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ส่วนพนักงานจะปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย พนักงานที่ได้รับการดูแลเป็นอย่างดีจะยิ่งมีความรู้สึกผูกพันทางใจ ต่อองค์การ (Meyer and Allen, 1997; Mowday et al., 1982) มีการปฏิบัติงานเกินขอบเขตการ ทำงานที่รับผิดชอบ และตอบสนองต่อปัญหา หรือโอกาสที่เกี่ยวข้องกับองค์การด้วยความ ประนีประนอม (George and Brief, 1992) ยิ่งไปกว่านั้นพนักงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น มีอัตรา การขาดงาน และแนวโน้มการลาออกที่ลดลง (Mathieu and Zajac, 1990; Meyer and Allen, 1997; Mowday, Porter and Steers, 1982) ทั้งหมดเป็นพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปทางสังคมภายใน องค์กร ซึ่งต่างฝ่ายต่างพิจารณาความคุ้มค่าของสิ่งที่ลงทุนไปเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้

ในทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม บุคคลจะพยายามรักษาระดับใน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น เพื่อให้ตอบสนองในสิ่งที่บุคคลต้องการมากที่สุด (Blau, 1964; Homans, 1974) ซึ่งทรัพยากรที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิสัมพันธ์ล้วนแต่ขึ้นอยู่กับลักษณะ ของผู้ตอบแทน ซึ่งอาจเป็นการตอบแทนในรูปแบบการให้ข้อมูล หรือเงิน (Foa and Foa, 1974) หรือ อาจเป็นรูปแบบของความรู้สึก เช่น การเอาใจใส่ ความเคารพนอบน้อมก็ได้ (อัมพิกา สุนทรภักดี, 2559; อ้างอิงจาก Rhoades and Eisenberger, 2002)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ

2.3.1 ความหมายของความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ

ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ (Career adaptability) (ปริญานุช มากวัฒนสุข และบัญญัติ ยง่วน, 2563; อ้างอิงจาก Santilli et al., 2017) ซึ่ง Mark L. Savickas (2005) นักจิตวิทยาอาชีพ ชาวอเมริกัน ผู้คิดค้นทฤษฎีการสร้างอาชีพ (Career construction theory) ได้นำคำว่า “ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ” มาใช้อธิบายคุณลักษณะของผู้ใหญ่วัยทำงาน ซึ่งการที่บุคคลมีคุณลักษณะ หรือความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ในระดับสูงย่อมส่งผลให้บุคคลนั้นมีความพึงพอใจในอาชีพ ส่งผลในทางบวกต่อการมีสุขภาวะที่ดี ความพึงพอใจในชีวิต และการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

Savickas and Savickas (2023: เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายคำว่า ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ คือ กระบวนการทางสังคมจิตใจเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและเงื่อนไขด้านอาชีพ ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพเกี่ยวพันกับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับภาระงานที่เปลี่ยนไป การเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง และการกำหนดทิศทางด้านอาชีพส่วนของตนเอง ในขณะเดียวกัน ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพจำเป็นเพื่อตอบสนองความต้องการของนายจ้างที่เปลี่ยนแปลงไป ที่ต้องการแรงงานที่มีความสามารถในการปรับตัว คุณลักษณะสำคัญของความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพนั้นก็คือความสามารถในการแก้ปัญหาทางจิตสังคมหรือความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่ไม่คุ้นเคย ซับซ้อนและไม่ชัดเจน โดยถูกแสดงออกผ่าน ภาระงานที่

มุ่งเน้นการพัฒนาเป็นสำคัญ การเปลี่ยนแปลงทางวิชาชีพ ความซอกซำทางจิตใจจากการทำงาน เมื่อเอกลักษณ์เฉพาะตัวและความสามารถในการปรับตัวประกอบรวมกัน จะสามารถบอกได้ว่าการเปลี่ยนแปลงด้านอาชีพในโลกปัจจุบันจะเกิดขึ้นเมื่อไหร่และอย่างไร ย้อนกลับไป Savickas (1997) ได้ให้ความหมายคำว่า ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ว่าหมายถึงความพร้อมของปัจเจกบุคคลในการจัดการกับภาระงานที่สามารถและไม่สามารถคาดเดาได้ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของงาน และสภาพแวดล้อม ต่อมา Savickas (2005) ได้จำกัดความหมายเพิ่มเติมว่า ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพหมายถึง เจตคติ สมรรถนะและพฤติกรรมที่บุคคลใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการศึกษา ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพคือ กระบวนการทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับสังคม ที่มีเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางอาชีพ ทั้งภาระงาน การเรียนรู้ในงาน เป้าหมายในการทำงาน มากไปกว่านั้นความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพยังต้องตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัยของนายจ้าง สถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย มีองค์ประกอบ 4 อย่าง ได้แก่ ความเอาใจใส่ การควบคุม ความใฝ่รู้ และความมั่นใจด้านอาชีพ

2.3.2 องค์ประกอบและการวัดองค์ประกอบของความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ

ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพนั้นประกอบไปด้วย องค์ประกอบที่หลากหลาย 4 องค์ประกอบตามทฤษฎีของ Savickas นั่นก็คือ ความเอาใจใส่ การควบคุม ความใฝ่รู้ และความมั่นใจด้านอาชีพ (ปริญาณุช มากวัฒน์สุข และบัญญัติ ยงย่วน, 2020; อ้างอิงจาก Savickas, 2013) ดังนี้

ความเอาใจใส่ด้านอาชีพ (Career concern) หมายถึง การมุ่งความสนใจไปที่อนาคตโดยเรียนรู้จากอดีตและปัจจุบัน โดยที่บุคคลจะมีคุณลักษณะที่มีความตื่นรู้และมีการเตรียมพร้อมการวางแผนสำหรับเส้นทางด้านอาชีพในอนาคต หากบุคคลใดขาดความเอาใจใส่ด้านอาชีพก็จะเกิดความไม่แยแส มองโลกในแง่ร้ายและไม่มีการเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคต

การควบคุมตนเองด้านอาชีพ (Career control) หมายถึง การรับผิดชอบต่อตนเองในด้านความมีระเบียบวินัย มีความตั้งใจที่จะพัฒนาตนเอง การควบคุมตนเองด้านอาชีพยังครอบคลุมถึงความเป็นอิสระ การมีอำนาจ ความมุ่งมั่น ความพยายาม และความเป็นผู้นำ หากบุคคลใดขาดความสามารถในการควบคุมตนเอง บุคคลนั้นก็จะเกิดความสับสนต่อกฎกติกา ผิดวันประกันพรุ่ง และหุนหันพลันแล่น

ความใฝ่รู้ด้านอาชีพ (Career curiosity) หมายถึง การปรับรูปแบบการเรียนรู้ ของตนเอง มีวิธีการทำงานที่มีความหลากหลายได้อย่างลงตัวโดยไม่เกิดความขัดแย้งต่อตนเองและเพื่อนร่วมงาน โดยมีคุณลักษณะที่มีความสนใจในการเรียนรู้ ทดลองและเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ ๆ และค้นหาความรู้ให้กับตนเองอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีความกล้าที่จะสอบถามจากผู้ที่มีความรู้ความชำนาญ รวมถึง

ความสามารถทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว บุรณาการเป็นทักษะใหม่ หากขาดการใฝ่รู้ด้านอาชีพ บุคคลนั้นจะไม่สามารถมองภาพความเป็นจริงและอยู่ในโลกของการทำงานได้

ความมั่นใจด้านอาชีพ (Career confidence) หมายถึง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ในส่วนของความรู้และความสามารถของงานที่จะปฏิบัติ บุคคลที่มีความมั่นใจด้านอาชีพ จะเป็นคนที่มีความมุ่งมั่น แน่วแน่ และอุสาหะ โดยที่ความมั่นใจด้านอาชีพจะส่งผลให้ บุคคลสามารถเลือกแนวทางการศึกษาต่อและประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสม ความมั่นใจด้านอาชีพ เกิดจากที่ตัวบุคคลเคยมีประสบการณ์ความสำเร็จจากการได้ลงมือปฏิบัติจริง หากบุคคลใดขาดความมั่นใจด้านอาชีพ บุคคลนั้นจะไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

การวัดตัวแปรความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ แรกเริ่มยังไม่มี การวัดชัดเจน นักวิจัยส่วนใหญ่จึงเริ่มสร้างแบบวัดของตนเองขึ้นจากนิยามและองค์ประกอบที่ Savickas (1997) เช่นเดียวกับกับงานวิจัยของ Rottinghaus, Day, and Borgen (2005) กระทั่งปี 2012 แบบวัดความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ (Career Adapt-Abilities Scale: CAAS) ได้ถูกพัฒนาขึ้น โดย Savickas and Porfeli (2023: Website) ผ่านองค์ประกอบ 4 ด้าน ความเอาใจใส่ด้านอาชีพ มีตัวอย่างข้อคำถามเช่น ฉันตระหนักรู้ว่าการตัดสินใจในปัจจุบันจะมีผลที่ดีต่ออนาคตการทำงานของฉัน การควบคุมด้านอาชีพ มีตัวอย่างข้อคำถามเช่น ฉันตัดสินใจหลาย ๆ อย่างด้วยตนเอง ความใฝ่รู้ด้านอาชีพ มีตัวอย่างข้อคำถามเช่น ฉันมองหาโอกาสในการเติบโตอยู่เสมอ และความมั่นใจด้านอาชีพ มีตัวอย่างข้อคำถามเช่น ฉันก้าวข้ามปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ต่อมาในปี 2017 แบบวัดความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพแบบสั้น Career Adapt-Abilities Scale-Short Form (CAAS-SF) ที่ถูกพัฒนาโดย Maggiori, Rossier and Savickas, (2015) ก็ได้ถูกพัฒนาขึ้น โดยที่ข้อคำถามลดเหลือเพียง 12 ข้อ 4 ด้านเท่านั้น

2.3.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ

มีงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลที่ส่งผลต่อความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ เช่นเดียวกับกับงานวิจัยของ Hirschi and Valero (2014); Sulistiani and Handoyo (2018) ได้แก่

2.3.3.1 ลักษณะทางประชากร

จากการวิจัยที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรและ ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพในบริบทการศึกษา (Hirschi, 2009; Hirschi, 2010; Han and Rojewski, 2015) โดยปัจจัยที่บ่งชี้ได้แก่ อายุ เพศ ประสบการณ์ในฐานะหัวหน้าห้อง ระดับการศึกษาของผู้ปกครอง ทั้งหมดล้วนมีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ เพศชายมีความมั่นใจในความสามารถมากกว่าเพศหญิง มีระดับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพและมีประสบการณ์ในความพึงพอใจในอาชีพที่มากกว่าเพศหญิง (Han and Rojewski, 2015) ถึงแม้ว่าจะมีผลของ

งานวิจัยหนึ่งในประเทศสวีตเซอร์แลนด์ บ่งชี้ได้ว่า เพศ และ อายุ ไม่ได้มีอิทธิพลกับการพัฒนาของความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ (Hirschi, 2009) แต่ผลจากการวิจัยในประเทศเกาหลีใต้กับต่างออกไปและบ่งชี้ให้เห็นว่า เพศชายแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพที่สูงกว่าเพศหญิง (Han and Rojewski, 2015) ดังนั้นจากผลของทั้งสองงานวิจัย จึงทำให้เกิดข้อสรุปที่ว่าอาจจะมีอิทธิพลมาจากปัจจัยในด้านวัฒนธรรมแวดล้อมเข้ามาเกี่ยวข้อง

2.3.3.2 การปรับตัว การเตรียมตัวด้านอาชีพ และลักษณะนิสัย

นักวิจัยหลายคนได้ทำการศึกษาและได้ข้อสรุปออกมาว่าจริง ๆ แล้ว ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับมิตินี้ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ พบได้ในหลาย ๆ งานวิจัย เช่นกันกับงานวิจัยของ Hirschi (2009); Wilkins et al. (2014) มากไปกว่านั้น ผลจากงานวิจัยจำนวนมากบ่งชี้ว่าความรู้สึกทางบวก การตั้งเป้าหมาย และการวางเป้าหมายในการเรียนรู้ ทักษะแง่บวกกับอนาคต ความหวัง การมองโลกในแง่ดี รวมถึงความเชื่อในทักษะแล้วแต่มีอิทธิพลในฐานะตัวแปรทำนายกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพอย่างมีนัยยะสำคัญ (Hirschi, 2009; Tolentino et al., 2014; Wilkins et al., 2014; Cristina and et al., 2016; Negru- subtirica and Pop, 2016) และความพึงพอใจ ความหยิ่งหย่อนทางปัญญา ความฉลาดทางความทุกข์ยาก (AQ) และบุคลิกภาพเชิงรุก การมีอยู่ของความหมายในชีวิต (Presence of meaning in life) ทำหน้าที่เป็นตัวแปรทำนายของความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ (Tian and Fan, 2014; Tolentino et al., 2014; Yuen and Yau 2015; Chong and Leong, 2015)

2.3.3.3 การสนับสนุนทางสังคม

ปัจจัยแวดล้อมในการสนับสนุนทางสังคมที่ถูกรับในงานวิจัยเชิงประจักษ์เป็นอย่างมากได้แก่ การสนับสนุนจากผู้ปกครอง ครอบครัว เพื่อน และ สภาพแวดล้อมทางสังคมล้วนเกี่ยวข้องกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ (Hirschi, 2009; Tian and Fan, 2014; Han and Rojewski, 2015)

2.3.4 ผลของความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ

มีงานวิจัยหลายงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาและค้นพบผลของความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ เช่น Stevens (2009) ที่ได้ทำการศึกษาที่นักเรียนในสวีตเซอร์แลนด์จำนวน 330 คน ตั้งแต่อายุ 12-16 ปี และพบว่า ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพมีผลกระทบต่อความรู้สึกของอำนาจ (Sense of Power) และความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) Spurr et al. (2015) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบทางอ้อมของความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพที่มีต่องานและความไม่มั่นคงในงาน ผ่านการรับรู้ความสามารถทางตลาด (Perceived Marketability) สองประเภท (ภายในและภายนอก) พบว่าความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ความสามารถทางตลาดทั้งภายในและภายนอก-การรับรู้ความสามารถทางตลาดภายในหมายถึงการ

ประเมินตนเองของบุคคลและความสามารถในการจ้างงานที่เกี่ยวข้องกับนายจ้างหรือองค์กรปัจจุบัน ในขณะที่การรับรู้ความสามารถทางการตลาดภายนอกแสดงถึงความเชื่อของบุคคลในคุณค่าและจ้างงานข้ามขอบเขตองค์กร (Harmen et al. (2020) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพและความตั้งใจลาออก: บทบาทของการรับรู้โอกาสด้านอาชีพและปัจจัยแห่งความสุขในอุตสาหกรรมบริการ โดยการเก็บข้อมูลสามารถมาจากพนักงานที่ทำงานในโรงแรมหลากหลายดาว ในบริเวณภาคตะวันออกของประเทศจีน ผลการวิจัยพบว่าความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพมีสัมพันธ์แบบผกผันต่อความตั้งใจลาออกโดยมีปัจจัยแห่งความสุข (OTH) เป็นตัวแปรส่งผ่าน

จากผลการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพส่งผลกระทบต่อตัวแปรหลายตัวและหลายบริบท ทั้งในมิติของการศึกษา การใช้ชีวิต และการประกอบอาชีพ ที่อาจจะส่งผลถึงความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออก

2.3.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ

ทฤษฎีการสร้างอาชีพ (Career Construction Theory) เป็นทฤษฎีที่ผสมผสานองค์ความรู้ด้านจิตวิทยาอาชีพ (Vocational Psychology) เช่น ทฤษฎีของ Holland (Holland's hexagon) ที่กล่าวถึงบุคลิกภาพทางอาชีพ และลำดับขั้นของ Super (Super's stages) จากทฤษฎีพัฒนาการด้านอาชีพกับช่วงชีวิตที่ได้กล่าวไว้แล้วในข้างต้นเข้าด้วยกัน (Savickas, 2005, 2013) ได้อธิบายทฤษฎีการประกอบสร้างอาชีพไว้ว่า เป็นทฤษฎีที่อธิบายกระบวนการตีความและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลผ่านการให้ความหมายและการกำหนดทิศทางในการประกอบอาชีพของแต่ละบุคคล อาศัยแนวคิด social constructionism เป็นแนวคิดหลัก นอกจากนี้ทฤษฎียังมองอาชีพผ่านมุมมอง ทางบริบท (Contextualist perspective) โดยกล่าวว่าบุคคลที่มีพัฒนาการคือบุคคลที่มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับ สิ่งแวดล้อม ไม่ได้มองว่าพัฒนาการเป็นการเจริญเติบโตทางโครงสร้างภายใน ทฤษฎีการสร้างอาชีพยืนยันว่าบุคคลสร้างอาชีพผ่านการกำหนดความหมายของพฤติกรรมทางอาชีพและประสบการณ์ทางอาชีพของพวกเขา วัตถุประสงค์ของทฤษฎีไม่ได้ต้องการจะสรุปประสบการณ์การทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนเกษียณ แต่เป็นการให้รูปแบบของประสบการณ์เหล่านั้น จนกลายมาเป็นที่เชื่อมโยงทุกสิ่งทุกอย่างเข้าหากันและสร้างเรื่องราวที่มีความหมาย

ทฤษฎีการสร้างอาชีพมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 3 ประการ ได้แก่ บุคลิกภาพทางอาชีพ ความสามารถในการปรับตัวทางอาชีพ และรูปแบบชีวิต (สุภสร อยู่วรรณกุล, 2563; Savickas, 2005)

บุคลิกภาพทางอาชีพ (Vocational Personality) เป็นความสามารถ ความต้องการ จำเป็น คุณค่า และความสนใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ บุคลิกภาพถูก สร้างตั้งแต่ระดับครอบครัวและพัฒนาต่อมาในระดับโรงเรียน ชุมชน จนกระทั่งระดับการทำงาน Savickas (2005) นำโมเดลบุคลิกภาพของ ฮอลแลนด์ (Holland's RIASEC model) มาใช้อธิบายความแตกต่างของบุคลิกภาพทางอาชีพของแต่ละบุคคล ซึ่งโมเดลบุคลิกภาพทางอาชีพนี้จะเป็นตัวบ่งบอกตัวตนและ

สิ่งที่บุคคลกำลังค้นหาในเส้นทางแห่งอาชีพ ในขณะที่บุคลิกภาพทางอาชีพมุ่งเน้น อธิบายว่าอาชีพอะไรที่บุคคลต้องการสร้างหรือกำลังสร้างอยู่

ความสามารถในการปรับตัวทางอาชีพ (Career Adaptability) จะมุ่งเน้นอธิบายว่าบุคคลสร้างอาชีพของเขาอย่างไร โดยมุ่งเน้นไปที่ความพร้อมและกระบวนการเผชิญปัญหาของแต่ละบุคคล ในการสร้างอาชีพและการปรับตัวให้ เข้ากับสังคม ความสามารถในการปรับตัวทางอาชีพนี้ เป็นความสามารถของแต่ละบุคคลในการ ปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีแนวคิดว่าคุณควรมีความตระหนักเกี่ยวกับ อาชีพของตนในอนาคต เพิ่มความเชื่อมั่นในตนเองว่าสามารถควบคุมอาชีพในอนาคตนั้นได้ อีกทั้ง มีความกระตือรือร้นและสนใจหาความเป็นไปได้ในอนาคตให้กับตัวเองและเสริมความมั่นใจให้กับตนเองเพื่อที่จะบรรลุตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้

รูปแบบชีวิต (Life Themes) รูปแบบชีวิตประกอบไปด้วยปัญหาหรือกลุ่ม ของปัญหาที่บุคคลปรารถนาที่จะแก้ไขเหนือสิ่งอื่นใดและความตั้งใจของบุคคลในการค้นหาวิธีการที่ได้มาซึ่งผลลัพธ์ รูปแบบชีวิตของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน มีความเป็นปัจเจก ทั้งในเรื่องของรูปแบบปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น นอกจากนี้แล้วรูปแบบชีวิต ยังหมายรวมถึง ความสำคัญหรือสิ่งสำคัญในชีวิตของบุคคล รูปแบบชีวิตทำให้แต่ละบุคคลเข้าใจและใส่ใจกับสิ่งที่เขากำลังทำอยู่ในปัจจุบัน อีกทั้งทำให้มองเห็นความสำคัญของงานที่ทำทั้งต่อตนเองและบุคคลอื่นในสังคม

ซึ่งในบริบทของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้หยิบยกทฤษฎี ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ มาใช้เป็นตัวแปรส่งผ่านเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างสามตัวแปรให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ และความตั้งใจลาออก เนื่องจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาได้แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงกันของแต่ละตัวแปร

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจลาออก

2.4.1 ความหมายของความตั้งใจลาออก

Mowday et al. (1982) ให้ความหมายของความตั้งใจจะลาออกจากองค์กรว่าหมายถึง ความต้องการ หรือ ความตั้งใจของบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องานและไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานในอันที่จะเปลี่ยนแปลงหรือออกจากงานที่ทำอยู่

Mobley (1982) ให้ความเห็นว่าความตั้งใจลาออกจากงานเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของกระบวนการลาออกซึ่ง เป็นแนวทางไปสู่พฤติกรรมลาออก เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและเป็นตัวทำนายการลาออกของบุคคลสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers

Steers (1991) ให้ความหมายของความตั้งใจลาออกว่า เป็นความพร้อมที่จะกระทำพฤติกรรมลาออกจากงานในอนาคต

Mueller (1990) ให้ความหมายในเชิงความสัมพันธ์ว่า ความตั้งใจลาออกเป็นผลมาจาก ความผูกพันกับองค์กรที่ลดน้อยลง และเป็นผลมาจากอิทธิพลของความไม่พึงพอใจในงาน

Tedd and Meyer (1993) ให้ความหมายการออกจากงานว่าการเลิกจ้างการทำงาน ให้กับบริษัทและความตั้งใจจะลาออกจากงานเป็นความคิดที่จะหาทางลาออกจากงานปัจจุบัน รวมถึง ความคิดที่จะหางานอื่น

แม้ว่าจะมีนักวิจัยได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับกับความตั้งใจลาออกจำนวนมากก็ตาม ผู้เขียนสรุปออกมาได้ว่า ความตั้งใจลาออกคือ ความรู้สึกของพนักงานที่ไม่ต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร นั้น ๆ อีกต่อไป

2.4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงาน

Mobley et al. (1979) ได้กล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้บุคคลตัดสินใจลาออกจากงาน ได้แก่

2.4.2.1 ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงาน (Job Satisfaction/Dissatisfaction) ซึ่งความพึงพอใจในงานจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับการลาออก กล่าวคือ หากบุคคลมีความพึงพอใจในงานมากความคิดที่จะออกจากงานก็จะน้อยลงเช่นเดียวกัน ในขณะที่เดียวกัน หากบุคคลมีความไม่พึงพอใจในงาน ความตั้งใจลาออกก็จะเพิ่มสูงขึ้น

2.4.2.2 ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อบทบาทการทำงานภายในองค์กร ถึงแม้ว่าบุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจในงาน แต่ถ้ามีความคาดหวังว่าตัวบุคคลนั้นหรืองานในปัจจุบันจะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น เช่น การเลื่อนตำแหน่ง หรือ การย้ายงาน บุคคลเหล่านั้นก็จะมีแรงจูงใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป ในทางตรงกันข้ามแม้บุคคลเหล่านั้นจะมีความพึงพอใจในงานแต่ถ้าหากมีความคาดหวังเกี่ยวกับอนาคตขององค์กรในแง่ลบ เช่น ไม่มีโอกาสเติบโตในตำแหน่งงาน ก็อาจจะทำให้บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานเหล่านั้นเกิดความรู้อยากลาออกจากงานได้

2.4.2.3 ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อบทบาทการทำงานภายนอกองค์กร หากบุคคลมีความคาดหวังที่จะพบงานใหม่ที่น่าสนใจกว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ก็อาจจะทำให้เกิดความตั้งใจลาออกได้

2.4.2.4 สถานการณ์และค่านิยมที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวงาน เช่น สถานภาพครอบครัว ศาสนา สุขภาพ วัฒนธรรม

Al-suraihi et al. (2021) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการลาออกของพนักงาน ต้นเหตุ ความสำคัญ และกลยุทธ์ในการอำรรักษา ผลของการวิจัยพบว่า พนักงานหรือบุคลากรมีหลายเหตุผลที่จะลาออกจากองค์กร เช่น ความเครียด ความพึงพอใจในงาน ความปลอดภัยในงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงาน แรงจูงใจ สวัสดิการและค่าตอบแทน

Ivanova (2019) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการลาออกของพนักงานคอลเซนเตอร์ในบุคลากรเรีย และพบว่าปัญหาหลักของการลาออกของพนักงานคอลเซนเตอร์ก็คือ การบริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ขาดการยอมรับและความก้าวหน้าและพัฒนาในอาชีพ

จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความตั้งใจลาออก หรือการลาออกจากองค์กร มีหลายปัจจัยสามารถเกิดขึ้นจากตัวบุคคลเอง เช่นด้านความรู้สึก ความพึงพอใจ หรือจากองค์กรเช่น การสนับสนุนจากองค์กร การบริหารจัดการ เป็นต้น

2.4.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจลาออก

การแลกเปลี่ยน (Exchange) หมายถึง คนหนึ่งมีความต้องการ “ของ” จากคนหนึ่ง คือติดต่อกับคนที่มีของที่คนนั้นต้องการ คนที่มีของจะติดต่อกันก็ต่อเมื่อพิจารณาเห็นว่า เขาจะได้ประโยชน์ (Benefit) จากการแลกเปลี่ยนนั้น ซึ่งคำว่า “ของ” สำหรับการแลกเปลี่ยนอาจเป็นไปได้หลายอย่าง เช่น วัตถุสิ่งของ เงินทอง หรือไม่ใช่วัตถุ เช่น ความเป็นเพื่อน การสนับสนุน ตลอดจนความรัก ความเห็นใจ ความอบอุ่น (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2550: 35)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนหรือทฤษฎีปรีวรรตนิยม (Exchange theory) เป็นทฤษฎีหลักทฤษฎีหนึ่งของสังคมวิทยา ที่สามารถนำแนวความคิดไปใช้ได้กับความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคคลไปจนกระทั่งถึงระดับสังคม โดยทฤษฎีนี้เน้นความสำคัญของคู่สัมพันธ์ในการสนองความต้องการของกันละกัน ซึ่ง Storer (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2550: 36-37; อ้างอิงจาก Storer, 1966) ได้ให้หลักการของการเกิดความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนดังนี้

2.4.3.1 ฝ่ายหนึ่งต้องการอย่างหนึ่งของอีกฝ่ายหนึ่งและมีความเชื่อว่าผู้ถูกติดต่อจะยินดีแลกเปลี่ยนกับสิ่งของของผู้ติดต่อ

2.4.3.2 สิ่งของที่ต้องการจะต้องได้มาโดยฝ่ายผู้มีสิ่งของนั้นจริง ๆ และการแลกเปลี่ยนนั้นต้องมีความยุติธรรมและจะคงอยู่ตามเท่าที่ทั้งสองฝ่ายต่างรู้สึกว่ามีคามยุติธรรมในการแลกเปลี่ยน

2.4.3.3 ทั้งสองฝ่ายจะต้องไม่แลกเปลี่ยนสิ่งของที่ไม่คู่ควร หรือไม่เหมาะสมกัน เช่น ฝ่ายหนึ่งต้องการค่าจ้างแรงงานที่อีกฝ่ายขอให้ทำ แต่ฝ่ายขอให้ทำเพียงกล่าวขอบคุณ ซึ่งไม่ตรงกับความต้องการของฝ่ายทำงาน

เมื่อพิจารณาถึงการจ้างงานในองค์กร พนักงานมีการแลกเปลี่ยนในการจ้างงาน เนื่องจากรับรู้ว่ารางวัลที่ตนได้รับมีค่ามากกว่าสิ่งที่ให้ไปและเช่นเดียวกันองค์กรเข้าสู่กระบวนการแลกเปลี่ยนเนื่องจากสิ่งที่องค์กรได้รับมีค่ามากกว่าสิ่งที่องค์กรให้กับพนักงาน สิ่งที่เรามักเรียกการแลกเปลี่ยนในการจ้างงานว่าเป็นสัญญาการจ้างงาน ซึ่งมีค่าตอบแทนในหลายรูปแบบ เช่น เงินผลประโยชน์ และรางวัลที่ไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งทั้งสองฝ่ายดำเนินการให้คงมีการแลกเปลี่ยนไป อย่างต่อเนื่องโดยที่ต่างฝ่ายต่างรับรู้ว่ารางวัลที่ได้รับมีค่าเท่าหรือมากกว่าสิ่งที่ให้ไปโดยแท้จริง แล้วการแลกเปลี่ยนหมายถึงการให้

หรือสิ่งที่ลงทุน รางวัลหรือผลที่ได้รับ กระบวนการเปรียบเทียบ หรือ การเปรียบเทียบรางวัลกับสิ่งที่ให้ไปและผลลัพธ์ซึ่งอาจเป็นอยู่ในรูปทัศนคติและพฤติกรรม (ศศิ อ่วมเพ็ง, 2558)

2.4.4 ผลของความตั้งใจลาออก

Mobley (1982) อธิบายถึงผลกระทบจากการลาออก หรือ การเปลี่ยนงานจากองค์กรในด้านต่าง ๆ ทั้งเชิงลบและบวก ดังนี้

2.4.4.1 ผลกระทบต่อองค์กร

ผลกระทบเชิงบวกต่อองค์กรได้แก่องค์กรอาจได้บุคลากรหน้าใหม่ที่มีศักยภาพมากกว่าเข้ามาแทนที่ พร้อมกับแนวคิด เทคโนโลยีใหม่มาประยุกต์ใช้กับองค์กร นอกจากนี้จะช่วยลดความขัดแย้งภายในที่มีมาก่อน

ผลกระทบเชิงลบต่อองค์กรได้แก่ การสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายทางตรง เช่น การจัดหา การคัดเลือก การฝึกอบรม และในทางอ้อมได้แก่ ผลผลิตและประสิทธิภาพที่ลดลงระหว่างการฝึกบุคลากรใหม่ ยิ่งถ้าหากว่าบุคลากรที่ออกไปเป็นผู้ที่มีความสามารถสูงและเชี่ยวชาญ ก็จะมีส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรได้ และมากกว่านั้นหากบุคลากรที่ลาออกเป็นศูนย์กลางของระหว่างสังคมของบุคลากรก็อาจจะกระทบต่อบุคลากรที่ยังคงอยู่ ทั้งในแง่ของปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ผลงานด้อยประสิทธิภาพลง ทำให้ขวัญกำลังใจของบุคลากรเหล่านั้นลดลง รวมถึงอาจจะสร้างขวัญกำลังใจที่ไม่ดีต่อบุคลากรเหล่านั้นให้เกิดความรู้สึกอยากเปลี่ยนงานตาม

2.4.4.2 ผลกระทบต่อตัวบุคคลที่มีแนวโน้มการลาออก

- 1) ผลกระทบเชิงบวกต่อบุคคลได้แก่ บุคคลที่ลาออกไปอาจจะได้รับแรงจูงใจที่ดีกว่าจากองค์กรใหม่ สร้างความเชื่อมั่นในการทำงานและทำให้เกิดแรงผลักดันที่จะพัฒนาตนเองต่อไป
- 2) ผลกระทบเชิงลบต่อบุคคลได้แก่ บุคคลที่ลาออกจากองค์กรอาจจะส่งผลให้บุคคลที่ยังอยู่พยายามหาสาเหตุการลาออก และทำให้บุคคลเหล่านั้นแสวงหาทางเลือกใหม่ตามไปด้วย ซึ่งอาจจะนำมาสู่ทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน การสูญเสียประโยชน์บางอย่างที่ควรจะได้รับจากองค์กร เช่น ความอาวุโส ความเครียดจากการเปลี่ยนงาน เป็นต้น

2.4.4.3 ผลกระทบต่อสังคม

- 1) ผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม การย้ายไปสูงองค์กรใหม่ที่ให้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นส่งผลต่อรายได้เฉลี่ยของประชากร และถ้าหากการลาออกของบุคลากรเกิดจากความเครียดจากการทำงาน จะเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ
- 2) ผลกระทบเชิงลบต่อสังคม คือการที่มีบุคลากรลาออกจากองค์กร ทำให้ค่าใช้จ่ายในการผลิตสูงขึ้น ซึ่งมีผลทำให้ราคาสินค้าสูงขึ้นตาม

จากการศึกษา ผู้วิจัยสรุปได้ว่าผลกระทบของการลาออกนั้นส่งผลกระทบต่อหลายฝ่าย ทั้งทางบวกและลบ ตั้งแต่ต่อตัวบุคคลเอง เช่น การสร้างแรงจูงใจต่อบุคลากรคนอื่น ต่อองค์กร เช่น

ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมบุคลากร โอกาสในการหาบุคลากรใหม่ที่ดีกว่า ต่อสังคม เช่น อาจจะช่วยภาระค่าใช้จ่ายทางสุขภาพ และทำให้ค่าใช้จ่ายในการผลิตสูงขึ้น

2.4.5 การวัดตัวแปรความตั้งใจลาออก

การวัดตัวแปรความตั้งใจลาออกนิยมใช้แบบสอบถามเป็นมาตรวัด โดยให้กลุ่มตัวอย่างประเมินความคิดเห็นของตนเองในประเด็นความตั้งใจลาออก เช่น ท่านคิดว่างานนี้ไม่เหมาะสมกับท่าน (กิตติมา พันธุ์พุทธรัตน์, 2556) ท่านมีความคิดอยากจะเปลี่ยนงานไปทำงานที่อื่น (สุชาดา สงวนพรรค, 2564) และจากการศึกษาพบว่า งานวิจัยของ กลิน วิตะกุล (2562) ได้ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยใช้คำถามปลายเปิด เช่น เหตุผลที่สามารถส่งผลให้ท่านตัดสินใจลาออก เกิดจากสาเหตุใดบ้าง ซึ่งจะแตกต่างจากงานวิจัยส่วนใหญ่

2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม

2.5.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรม พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มาตรา 4 กำหนดไว้ว่า “โรงแรม” หมายความว่า สถานที่ พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ไม่รวมถึง (1) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้ โดยมีไว้ เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน (2) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น (3) สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง อุตสาหกรรมโรงแรมประกอบด้วยธุรกิจต่าง ๆ ที่ 13 ให้บริการหลัก ๆ คือ ที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม ให้กับนักเดินทางเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจและนักเดินทางเพื่อธุรกิจ องค์ประกอบอื่นในอุตสาหกรรมเพื่อ การพักผ่อนหย่อนใจไม่ว่าจะเป็นเรือสราญ ร้านอาหารและภัตตาคาร และสายการบิน ล้วนมีส่วนสร้าง เสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรมที่พักแรม เช่นเดียวกับโรงแรมต่าง ๆ ได้รับในปัจจุบันและให้บริการแก่ นักเดินทางที่มีเวลาว่างมากขึ้นเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ (William and Salvatore, 2004) ธุรกิจที่พักแรมหรือธุรกิจโรงแรม (Accommodation Business or Hotel Business) หมายถึง กิจการที่จัดบริการด้านที่พักอาศัยแก่ นักท่องเที่ยว คือ ให้บริการห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม ตามความ ต้องการของนักท่องเที่ยว โดยคิด ค่าตอบแทนเพื่อผลกำไรของกิจการนั้น เมื่อการท่องเที่ยวพัฒนาอย่าง รวดเร็วจนกลายเป็น อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องก็มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วตามไป ด้วย โดยเฉพาะ ธุรกิจที่พักแรมที่ขยายตัวออกไปเป็นอุตสาหกรรม มีการจัดการอย่างเป็นระบบเรียกว่า “อุตสาหกรรม โรงแรม” (ธนาภรณ์ ทศนภักดี, 2562; อ้างอิงจาก นิสา ชัชกุล, 2551)

2.5.2 ประเภทของธุรกิจโรงแรม

โรงแรมแบ่งประเภทเป็น 4 ประเภท ตามกฎกระทรวง กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 ดังต่อไปนี้

2.5.2.1 โรงแรมประเภท 1 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพัก และมีห้องพักไม่เกินห้าสิบห้อง

2.5.2.2 โรงแรมประเภท 2 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพักเกินห้าสิบห้องขึ้นไป หรือโรงแรมที่ให้บริการห้องพักและห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร

2.5.2.3 โรงแรมประเภท 3 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร และสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ หรือห้องประชุมสัมมนา

2.5.2.4 โรงแรมประเภท 4 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ และห้องประชุมสัมมนา

2.5.3 สถานการณ์อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมในปัจจุบัน

ธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับภาคการท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) หมวดที่พักแรมและบริการด้านอาหาร ปี 2562 มีมูลค่า 1.03 ล้านล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.1 ของ GDP ประเทศ แต่เนื่องจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้รัฐบาลหลายประเทศทั่วโลกออกมาตรการปิดเมือง (Lockdown) ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกลดลงเป็นประวัติการณ์จากปี 2562 (ในประเทศไทยลดลงถึงร้อยละ 83.2) ในปี 2563 ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมประสบปัญหาชบเซาโดย GDP หมวดที่พักแรมและบริการด้านอาหารมีมูลค่า 6.36 แสนล้านบาท ลดลงร้อยละ 38.3 (Lunkam, 2021: Website)

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวกำลังฟื้นตัวอย่างต่อเนื่องในไตรมาสแรกของปี 2565 ที่ผ่านมายกยาดตัวที่ร้อยละ 113.311 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2565: เว็บไซต์) และในขณะเดียวกันธุรกิจโรงแรมมีสัญญาณการฟื้นตัว ข้อมูลจากบริษัท ดี เอราวิณ กรุ๊ป หรือ ERW แสดงให้เห็นถึงยอดนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นเฉลี่ยจากวันละ 1 หมื่นคน เป็นวันละ 2 หมื่นคน เนื่องจากการเปิดประเทศ ณ วันที่ 1 พฤษภาคมที่ผ่านมา (กรุงเทพธุรกิจ, 2565: เว็บไซต์)

ด้วยสถานการณ์ที่กำลังคลี่คลาย ธุรกิจโรงแรมมีการจ้างงานเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากเดือนธันวาคมปี 2564 อยู่ที่ร้อยละ 66.8 ของการจ้างงานเดิมก่อนเกิด COVID-19 โดยมีการจ้างงานเพิ่มขึ้นในโรงแรมภาคกลาง ภาคเหนือ และภาคอีสานเป็นสำคัญ สอดคล้องกับอัตราการเข้าพักที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย โดยการบริหารจัดการพนักงานส่วนใหญ่ยังคงมีการให้ใช้วันลาประจำปีเป็นหลัก รองลงมา

คือหยุดงานแบบไม่รับเงินเดือน (Leave without pay) ให้สลับกันมาทำงาน และลดเงินเดือน ส่วนโรงแรมที่มีการเพิ่มชั่วโมงการทำงาน และเพิ่มจำนวนพนักงานนั้น มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ย ประมาณร้อยละ 40 (พรไพลิน จุลพันธ์, 2565: เว็บไซต์)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ

Ma, Chen and Ruangkanjanases. (2023: Website) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพในฐานะตัวแปรพยากรณ์ของการสำรวจตัวเองด้านอาชีพและการสำรวจธรรมชาติของอาชีพ (Self and Environmental-career Exploration): งานวิจัยเชิงประจักษ์ ณ ประเทศจีน กลุ่มเป้าหมายมาจากหลายช่วงวัยโดยคัดเลือกด้วยเพศสภาพ ภูมิภาค ใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ เก็บข้อมูลเชิงประจักษ์จากนักศึกษาระดับอุดมศึกษาจากประเทศจีนจำนวน 611 คน ใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากหลายกลุ่มข้อมูล การศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นถึง ความสัมพันธ์ทางตรงระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและ การสำรวจตัวเองด้านอาชีพและการสำรวจธรรมชาติของอาชีพ (Self and Environmental-career Exploration) รวมถึงอิทธิพลของความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพในฐานะตัวแปรส่งผ่าน ผลการวิจัยยังพบอีกว่าเพศสภาพ สาขาวิชาเอก เป็นตัวแปรปรับและไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติระหว่างกลุ่มชนบทและในเมือง มากไปกว่านั้นองค์ประกอบทั้งสิ้นี่ของความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ความเอาใจใส่ การควบคุมตนเอง ความใฝ่รู้และความมั่นใจด้านอาชีพ สามารถช่วยส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ยั่งยืนให้กับผู้เรียนได้อีกด้วย

Kim and Kim (2022: Website) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานที่อายุมากและความสำเร็จของอาชีพ จุดประสงค์ของงานวิจัยชิ้นนี้คือการวิเคราะห์ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพในกลุ่มพนักงานอายุมาก ด้วยการใชโมเดลแบบพหุมิติ (Multidimensional model) ณ ประเทศเกาหลีใต้ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มพนักงานอายุมากมีระดับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพสูงกว่ากลุ่มคนอายุน้อยกว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ และสุดท้าย ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในอาชีพ ความสำคัญของงานวิจัยชิ้นนี้คือความเข้าใจในทฤษฎีความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพกับกลุ่มพนักงานสูงอายุ มากไปกว่านั้นผลลัพธ์ของงานวิจัยยังเน้นย้ำถึงความสำคัญของความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพกับคนอายุมากใน

สถานการณ์การทำงานที่ไม่ปลอดภัยเป็นอย่างมากในปัจจุบัน อย่างเช่น การแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นต้น

Takawira (2020) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลการส่งผ่านของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมในความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพและความพึงพอใจในงานในกลุ่มพนักงานหญิงที่มีความเชี่ยวชาญ ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากพนักงานหญิงที่มีความเชี่ยวชาญ 606 คน (คนผิวขาว ร้อยละ 62 คนแอฟริกันผิวดำ ร้อยละ 20 กลุ่มคนผิวสีอื่น ๆ ร้อยละ 6 คนอินเดีย ร้อยละ 11 และมีอายุเฉลี่ย 35.41 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 8.39 ปี) ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในอุตสาหกรรมการเงิน วิศวกรรม ทรัพยากรมนุษย์ ผู้เข้าร่วมทั้งหมดได้ทำการวัดที่เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้สนับสนุนทางสังคม ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพและความพึงพอใจในอาชีพ ผลจากการวิเคราะห์อิทธิพลการส่งผ่านพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพและความพึงพอใจในอาชีพของกลุ่มพนักงานหญิงที่มีความเชี่ยวชาญ ดังนั้นผู้ว่าจ้างจะต้องมอบงานที่อยู่บนพื้นฐานของการมีทรัพยากรในการสนับสนุนกลุ่มพนักงานหญิงที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อทักษะความสามารถในการปรับตัวและความพึงพอใจในอาชีพ

2.6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพกับความตั้งใจลาออก

Chan and Mai (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทของความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพต่อความพึงพอใจในอาชีพและความตั้งใจลาออก เพื่อวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ความตั้งใจลาออก และความพึงพอใจในอาชีพ ผลการวิจัยพบว่าความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพทำหน้าที่เป็นตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลกระทบแบบผกผันต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง เมื่อความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพสูงขึ้นความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการจะลดลง ในภาพรวมนั้นความเข้าใจที่มากขึ้นของความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพและความตั้งใจลาออก สามารถช่วยนำทางพนักงานไปสู่เส้นทางอาชีพที่ดีขึ้น และยังป้องกันการลาออกได้อีกด้วย

Chan et al. (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทของความพึงพอใจในอาชีพและการเลื่อนตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพและความตั้งใจลาออก เก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 431 ราย ณ มาเก๊า ประเทศจีน จากการวิจัยพบว่าความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ การเลื่อนตำแหน่ง และ ความพึงพอใจในอาชีพมีความสัมพันธ์แบบผกผันกับความตั้งใจลาออก หมายถึงเมื่อความพึงพอใจในอาชีพสูงขึ้น ความตั้งใจลาออกจะลดลง นอกจากนี้ยังพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในอาชีพและการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นตัวแปร

ส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพและความตั้งใจลาออก การวิจัยนี้อาจจะสร้างมุมมองใหม่ที่อาจจะข้อมูลในการพัฒนาทางอาชีพและการคงรักษาพนักงาน

Rasheed et al. (2020) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพและความตั้งใจลาออก: บทบาทของการรับรู้โอกาสด้านอาชีพและปัจจัยแห่งความสุขในอุตสาหกรรมบริการ โดยการเก็บข้อมูลสามารถมาจากพนักงานที่ทำงานในโรงแรมหลากหลายดาว ในบริเวณภาคตะวันออกของประเทศจีน ผลการวิจัยพบว่าความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพมีสัมพันธ์แบบผกผันต่อความตั้งใจลาออกโดยมีปัจจัยแห่งความสุข (OTH) เป็นตัวแปรส่งผ่าน หมายความว่าเมื่อความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพสูงขึ้น ความตั้งใจลาออกจะลดลง และปัจจัยแห่งความสุขทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านที่ทำให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรข้างต้นชัดเจนขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่าการรับรู้โอกาสด้านอาชีพเป็นตัวแปรปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแห่งความสุข (OTH) และความตั้งใจลาออก งานวิจัยนี้มอบความเข้าใจเชิงทฤษฎีและการสนับสนุนเชิงปฏิบัติสำหรับอุตสาหกรรมบริการ

2.6.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม

Safavi and Bouzari (2019) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา ความสามารถการปรับตัวด้านอาชีพ และสมรรถนะทางอาชีพ ในกลุ่มพนักงานโรงแรมส่วนหน้า เก็บข้อมูลจากพนักงานโรงแรมส่วนหน้าทั้งหมด 193 คน จากโรงแรม 5 ดาว ในสาธารณรัฐตุรกี แห่งนอร์เทิร์นไซปรัส เป็นจำนวนสามารถบนระยะเวลาสองสัปดาห์ ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อสมรรถนะการทำงาน หมายความว่า เมื่อความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพสูงขึ้นสมรรถนะการทำงานก็ยิ่งสูงขึ้นตามเช่นกัน

Cicerale (2023: Website) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อัตราการลาออกในอุตสาหกรรมบริการและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสูญเสียหรือการดำรงพนักงาน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงสหสัมพันธ์ระหว่าง การฝึกอบรม คุณค่าของการฝึกอบรม ที่ต่อคนแต่ละเจนเนอเรชัน และรวมถึงอิทธิพลที่เป็นไปได้ต่อการลาออกบนการรับรู้และความสำเร็จของการฝึกอบรม ซึ่งผลดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ได้ว่าการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับพนักงานหรือฝ่ายบริหารสามารถช่วยลดอัตราการลาออกได้

2.6.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มคนเจนเนอเรชันซี

พัชสิรี ชมภูคำ และณัฐธิดา จักรภักดิ์ศิริสุข (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน: กรณีศึกษาเปรียบเทียบคนเจนเนอเรชันวายและเจนเนอเรชัน ซี ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยงานวิจัยนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลศึกษา จำนวนรวม 390 ตัวอย่าง การศึกษาใช้สถิติเชิงบรรยายและสถิติเชิงอนุมานรวมทั้งการใช้วิธีการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและ

แรงจูงใจของทั้งสองเจนเนอเรชันโดยรวมมีความคล้ายกันหลายด้านแต่ประเด็นที่น่าสนใจคือ เจนเนอเรชันซี ให้ความสำคัญมากกว่าเจนเนอเรชันวายอย่างมีนัยสำคัญ ในประเด็นของความพึงพอใจในการทำงานที่ได้ใช้ความคิดและได้สมดุลชีวิตและปัจจัยจูงใจที่เป็นการกระทำเพื่อความสุขของตนเอง ซึ่งผลจากการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์เพื่อให้องค์กรได้ใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน และการเสริมสร้างแรงจูงใจให้เหมาะสมสำหรับคนเจนเนอเรชันนี้ นำไปสู่การพัฒนาแนวคิดและแนวทางปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรบุคคล

สุชาดา สงวนพรรค (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชันซี ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยศึกษาใน 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยผลักดัน (Push Factor) จากภายในองค์กรเดิม และปัจจัยดึงดูด (Pull Factor) จากภายนอกองค์กรใหม่ที่มีผลต่อความตั้งใจลาออก ได้แก่ สวัสดิการและค่าตอบแทน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ เจนเนอเรชันซี จำนวน 172 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก และนำมาทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพ เจนเนอเรชันซี ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยคือ ปัจจัยดึงดูดด้านลักษณะงาน ปัจจัยผลักดันด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยดึงดูดด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นผู้บริหารควรต้องมีการศึกษาเปรียบเทียบลักษณะงานของพยาบาลในองค์กร และบริหารจัดการให้ทัดเทียมกับองค์กรอื่น รวมถึงจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน