

**การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจการปรับตัวของบุคลากร
ในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวหลังโควิด-19**
**Exploratory Factor Analysis of Workforce Adaptation in Hospitality
and Tourism Industry After the COVID-19 Pandemic**

Received: October 31, 2023

Revised: April 14, 2024

Accepted: April 30, 2024

ดารณี พลอยจัน¹

Daranee Ployjun¹

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจการปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวหลังโควิด 19 และ 2) เพื่อประเมินระดับการปรับตัวและความต้องการปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวหลังโควิด 19 ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรที่กำลังทำงาน หรือ เคยทำงานในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ผลการวิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ สถิติอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า สามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบได้ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการจัดการอารมณ์ ด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบ และ ด้านการสื่อสาร ผลการประเมินระดับ การปรับตัวและความต้องการปรับตัวของบุคลากร พบว่า บุคลากรมีการปรับตัวด้านการตอบสนองลูกค้าสูงที่สุด และมีความต้องการปรับตัวด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบสูงที่สุด

คำสำคัญ: การปรับตัว องค์ประกอบเชิงสำรวจ อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว โควิด-19

ABSTRACT

In this research investigation, the researcher conducts 1) an exploratory factor analysis of the workforce adaptation in the hospitality and tourism industry after the COVID-19 pandemic; and evaluates 2) the level of adaptation and the adaptation needs of the workforce under study. The research methodology of quantitative approach was employed. The sample population consisted of 400 personnel who are currently working or used to work in the hospitality and service industry. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using the descriptive statistics of frequency, percentage, and mean. The inferential statistics employed was the exploratory factor analysis (EFA).

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Faculty of Business Administration; Ramkhamhaeng University;
Email: daranee.p@ru.ac.th

Findings showed that the four components identified were customer responsiveness; emotional management; ethics and responsibility; and communication. The evaluation of the level of adaptation and the adaptation needs of the personnel under study found the following. The personnel exhibited adaptation in the aspect of customer responsiveness at the highest level. They also had the adaptation needs in the aspect of ethics and responsibility at the highest level.

Keywords: Adaptation, Exploratory Factor, Hospitality and Tourism Industry, COVID-19

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับจากเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 การเกิดวิกฤติของโรคระบาดโควิด 19 สร้างผลกระทบเกิดขึ้นอย่างรุนแรง โดยส่งผลกระทบเชิงลึกต่อผู้ประกอบการทุกประเภทในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2564) ทำให้ธุรกิจล้นประสบปัญหาทั้งด้านการเงิน ความสามารถในการผลิต การขาดทุน หรือ ต้องปิดกิจการ ประกอบกับการแข่งขันที่สูง และการเปลี่ยนไปของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่ซับซ้อนมากขึ้น ทำให้เกิดปัญหาการว่างงาน และภาพรวมของแรงงานในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวประมาณ 2.5 ล้านคนจากโดยรวมทั้งหมดประมาณ 3.9 ล้านคน (พิริยะ ผลพิรุฬห์, 2565) ในไตรมาสที่ 2 ของปี พ.ศ. 2563 มีจำนวนการว่างงานในประเทศไทยสูงขึ้นเป็นร้อยละ 64 (จากสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) และเกิดปัญหาต่อเนื่องไปจนถึงไตรมาส 1 ของ 2564 ผู้ทำงานทั้งหมดที่ถูกเลิกจ้างอยู่ในภาคบริการ แบ่งเป็นกลุ่มผู้ที่เคยทำงานมาก่อนแล้วถูกเลิกจ้าง และกลุ่มบัณฑิตจบใหม่ที่เพิ่งไม่มีงานเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว สอดคล้องกับสถิติของบริษัท จีอบไทย จำกัด (2563)เปิดเผยข้อมูลความต้องการแรงงานว่า ธุรกิจที่มีความต้องการแรงงานลดลงมากที่สุดในปี พ.ศ. 2563 คือ ธุรกิจนในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม ลดลงร้อยละ 75.7 และ ธุรกิจท่องเที่ยว ลดลงร้อยละ 65.8 ตามลำดับ นอกจากนี้ ความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการ การท่องเที่ยวอยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าปกติมากที่สุด ส่งผลต่อผลประกอบการทางธุรกิจนในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวในระดับสูงมาก โดยร้อยละ 60 ของสถานประกอบการการท่องเที่ยวทั้งหมดมีการลดจำนวนพนักงานลง 680,000 คน และร้อยละ 67 ของสถานประกอบการ มีการลดเงินเดือนหรือค่าจ้างพนักงาน จึงส่งผลอย่างชัดเจนว่าเกิดวิกฤติต่อบุคคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวอย่างรุนแรงที่สุด

จากผลกระทบความรุนแรงของโรคระบาดโควิด 19 ดังกล่าว ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การเดินทางที่เปลี่ยนไป นักท่องเที่ยวคำนึงถึงความปลอดภัยด้านสาธารณสุขเป็นอันดับแรก และเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนบุคคลมากขึ้น (ศูนย์วิจัยธนาคารกรุงไทย, 2563) มีการเข้าพักโรงแรมและการใช้จ่ายใช้สอยลดลง ส่งผลต่อผู้ประกอบการที่ต้องปรับตัวทั้งในเรื่องยอดขาย การลดต้นทุนต่าง ๆ การเกิด โรคระบาดโควิด 19 และเปลี่ยนแปลงฉับพลันทางดิจิทัล (Digital Disruption) ที่มีมาก่อนที่จะเกิดการระบาดของโควิด 19 ทำให้ใช้ดิจิทัลแทนการเดินทางท่องเที่ยว การใช้เทคโนโลยีเพื่อบริการและส่งเสริมประสบการณ์การท่องเที่ยวในโลกออนไลน์แบบสามมิติได้โดยไม่ต้องออกเดินทาง (Virtual Tourism) รวมถึงการให้บริการในรูปแบบอื่น ๆ ที่ลดแรงงานคนและใช้เทคโนโลยีทดแทน ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงข้างต้น จึงเป็นเหตุผลสำคัญประการหนึ่งที่สำคัญต่อการปรับตัว นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลกที่เข้าสู่เทคโนโลยีและ

นวัตกรรม ทำให้แรงงานต้องมีทักษะที่พร้อมจะเผชิญกับการแข่งขันทางธุรกิจ ทุกอุตสาหกรรมทั่วโลกจะมีรูปแบบการดำเนินธุรกิจและการจ้างงานแตกต่างไปจากเดิม การจ้างงานต้องคำนึงถึงคุณค่าของงานในองค์กร หรือสถานประกอบการบางแห่งจำเป็นต้องลดขนาดองค์กรลง หรือต้องมีทักษะการทำงานที่สามารถทำงานได้หลากหลายอาชีพ ทำให้บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวต้องตระหนักถึงการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด

จากสภาพปัญหาข้างต้นพบว่า การศึกษาหลายชิ้น พบผลการศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มทักษะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีหรือปัญญาประดิษฐ์ (ทัศนมินทร์ รัชตารัตน์ และคณะ, 2565) ด้านศตวรรษที่ 21 (ฐิตียา เนตรวงษ์, 2565) หรือการปรับตัวของบุคลากรที่ตัดสินใจกลับถิ่นฐานเดิมตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง (เจริญชัย เอกมาไพศาล, 2566) อย่างไรก็ตาม การพัฒนาทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นและทันสมัยยังไม่มีองค์ประกอบในทิศทางเดียวกัน ปัญหานี้จึงส่งผลต่อรูปแบบและต้นทุนการวางแผนพัฒนาทักษะของบุคลากร ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาการปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวหลังโควิด 19 โดยใช้วิธีการการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเพื่อค้นหาองค์ประกอบที่จำเป็นต่อการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรในช่วงหลังโควิด 19 ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยนี้จะทำให้ทราบระดับทักษะและความต้องการพัฒนาทักษะเพื่อความอยู่รอดในการประกอบอาชีพในด้านต่าง ๆ และส่งผลถึงการพัฒนาหลักสูตรที่จำเป็นต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจการปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวหลังโควิด 19
- 2) เพื่อประเมินระดับการปรับตัวและความต้องการปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวหลังโควิด 19

นิยามศัพท์

- 1) การปรับตัว หมายถึง ความสามารถในการดำรงชีวิตอยู่กับสิ่งแวดล้อม หรือสามารถเผชิญหน้ากับสิ่งที่มีอันตรายหรือความเสี่ยงได้ โดยหมายรวมถึงการปรับตัวทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อให้มีความสามารถในการทำงานทั้งที่บ้าน และที่ทำงาน
- 2) บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว หมายถึง บุคลากรที่กำลังทำงาน หรือเคยทำงานในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ทั้งในแบบเต็มเวลา (full time) และ บางเวลา (part time) หากอยู่ในสถานะว่างงานหรือกำลังหางานทำ จะต้องไม่เป็นผู้ว่างงานเกินกว่า 2 ปี ซึ่งเป็นช่วงระยะเวลาที่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด 19 นับจากเดือนพฤศจิกายน 2564 และรวมถึงนักศึกษาจบใหม่ในสาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. สมรรถะการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ความสามารถของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับทักษะการปฏิบัติงานในด้านใดด้านหนึ่ง มักถูกใช้เพื่อเชื่อมโยงถึงความสามารถที่สอดคล้องกับตำแหน่งงาน ประกอบด้วยความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitudes) ได้มีการกำหนดข้อตกลงร่วมกัน

ว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาชีวะ ระบุสมรรถนะในด้านทักษะ (Skill) ไว้ว่า บุคลากรต้องมีทักษะการสื่อสารในงานทั้งการอ่าน การพูด และการเขียน การสื่อสารภาษาต่างประเทศมีมนุษยสัมพันธ์ทำงานเป็นทีม มีไหวพริบ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี การวางแผนงาน คิดงานเป็นระบบการเจรจาต่อรอง ศิลปะในการให้บริการ ภาวะความเป็นผู้นำ และทักษะวิชาชีพ สอดคล้องกับตำแหน่งงานด้านทัศนคติ (Attitude) ต้องมีใจรักในงานบริการ มีความรักในองค์กรและเพื่อนร่วมงาน คิดบวก มองโลกในแง่ดี มีจิตอาสา ทำงานเป็นทีมได้ มีความขยัน ซื่อสัตย์ อดทน รับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และเสียสละ ทั้งนี้ การพัฒนาสมรรถนะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร (เกษวดี พุทธิภูมิพิทักษ์ และคณะ, 2566)

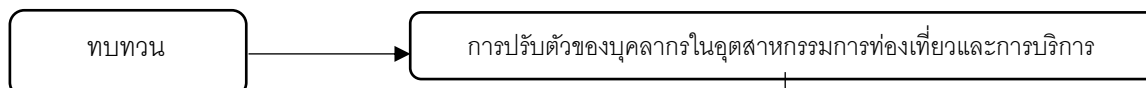
2. การปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

การปรับตัวเพื่อให้เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน สามารถทำได้หลายแนวทาง เช่น การพัฒนาหรือการเรียนรู้ทักษะการทำงานที่แตกต่างไปจากเดิม (Re-Skill) การพัฒนาทักษะให้สูงขึ้น (Up-Skill) เป็นการพัฒนาหรือการเรียนรู้ทักษะเดิมให้มีความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น ต้องสามารถทำงานได้หลายหน้าที่ (Cross Skill) ซึ่งอาจต้องใช้ทักษะที่สูงขึ้นได้ โดยเฉพาะการคิดวิเคราะห์ การคิดเชิงนวัตกรรม การคิดเชิงสร้างสรรค์ และความคิดริเริ่ม รวมถึง “Human Skill” ที่สามารถเข้าใจจิตใจและอารมณ์ของผู้อื่นได้ (เสาวณี จันทะพงษ์ และกำพล พรพัฒน์ไพศาลกุล, 2562)

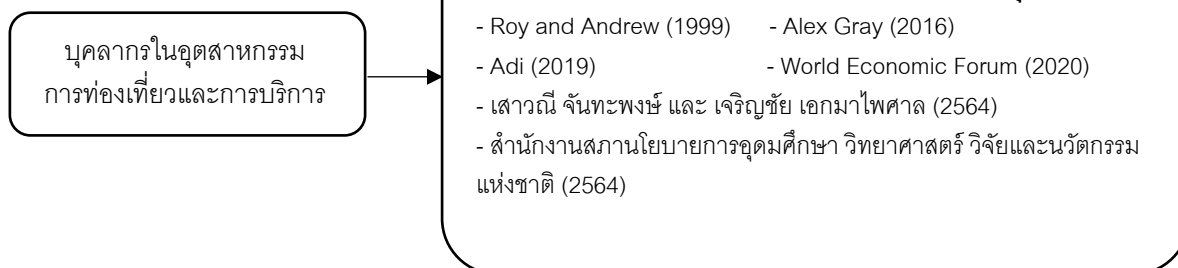
การปรับตัวในขั้นพื้นฐาน ในประเด็นที่สำคัญ ประกอบด้วย การปรับตัวด้านร่างกาย การปรับตัวทางด้านจิตใจ การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ และการปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน (Roy & Andrew, 1999) อย่างไรก็ตาม ยังมีอีกหลายทักษะที่มีความจำเป็นต่อแรงงานที่ต้องพัฒนาเพื่อให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์เศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน ได้แก่ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน (Complex Problem Solving) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การบริหารคน (People Management) การร่วมมือกับผู้อื่น (Coordinating with Others) ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) การแสดงความเห็นและการตัดสินใจ (Judgment and Decision Making) การใส่ใจความต้องการของลูกค้า (Service Orientation) การต่อรอง (Negotiation) ความยืดหยุ่นทางปัญญา (Cognitive Flexibility) และการพัฒนาทักษะของมนุษย์ด้านทักษะสังคมหรือ Soft Skills เช่น ความเป็นผู้นำ ความคิดสร้างสรรค์ ความฉลาดทางอารมณ์ และการคิดเชิงวิพากษ์ จะสามารถช่วยลดจำนวนงานที่จะสูญเสียไปจากการใช้ระบบอัตโนมัติ (Gaskel, 2019; Gray, 2016) สอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวณี จันทะพงษ์ และเจริญชัย เอกมาไพศาล (2564) ซึ่งได้วิเคราะห์ถึงการปรับตัวของผู้ประกอบการและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขั้นที่ 1



ขั้นที่ 2



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรประกอบด้วย บุคลากรที่กำลังทำงาน หรือ เคยทำงานในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ซึ่งมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณจึงคำนวณจากสูตรของ Cochran (1977) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชยปัญญา , 2549) จึงได้จำนวนตัวอย่าง 400 คน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) มีเกณฑ์เจาะจง คือเป็นบุคลากรที่กำลังทำงานหรือเคยทำงานในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ทั้งในแบบ เต็มเวลา และบางเวลาหรือหากอยู่ในสถานะว่างงาน จะต้องไม่ว่างงานเกินกว่า 2 ปีนับจากเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564 เป็นช่วงระยะเวลาที่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด 19 หรือเป็นนักศึกษาจบใหม่ และขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ตัวแทนภาคในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จำนวน 5 คน หรือจนกว่าจะได้รับข้อมูลที่ใกล้เคียงกัน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยสำหรับในขั้นตอนแรก ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ประกอบด้วยคำถามเพื่อสกัดตัวแปรการปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวหลังโควิด 19 ขั้นตอนที่สองเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ข้อมูลการทำงานนโยบายสถานประกอบการ และความต้องการในการปรับตัว

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการปรับตัวและความต้องการปรับตัวในการทำงาน ในด้านต่าง ๆ เป็นแบบสอบถามปลายปิดจาก 5 ระดับ (five points rating scale)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของบุคลากรในการทำงาน

การตรวจสอบเครื่องมือ ตรวจสอบคุณภาพจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยก่อนเริ่มเก็บข้อมูล และหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ จุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) จากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน พบว่าค่า IOC อยู่ในระดับมากกว่า 0.5-1.00 ทุกข้อ จึงนำมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของบราซแอลฟา (Cronbach alpha coefficient) พบว่ามีค่า Cronbach alpha เท่ากับ 0.96 ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปใช้ได้จริง (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลการวิจัยด้วยสถิติอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ Exploratory Factor Analysis (EFA) และใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจการปรับตัวของบุคลากรใน อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวหลังโควิด 19

จากการศึกษาเพื่อทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง สรุปประเด็นการ ปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวและการบริการหลังโควิด-19 พบว่า บุคลากรควรพัฒนา ทักษะให้มีความหลากหลาย ทักษะความสามารถในการปรับตัวรับมือกับปัญหา ทักษะด้านความรู้รอบตัว ข้อกำหนดต่าง ๆ ด้านสุขอนามัย และทักษะพื้นฐานอาชีพเบื้องต้น

ผลการวิจัยเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจการปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและ การท่องเที่ยวหลังโควิด 19 พบว่า การทดสอบความเหมาะสมของชุดตัวแปรที่ทำการศึกษาจากค่า นัยสำคัญทางสถิติของ Bartlett's test of sphericity มีค่าเท่ากับ 0.00 นั้นหมายถึงตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สามารถนำไปวิเคราะห์ความสอดคล้องกับค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) ซึ่งพบว่า มีค่าเท่ากับ 0.735 แสดงว่าค่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบระดับดี ตัวแปรต่าง ๆ สามารถนำไป วิเคราะห์องค์ประกอบได้ โดยผลการวิเคราะห์ตัวแปรจากทั้งหมด 30 ตัวแปร นำมาสกัดปัจจัยเพื่อจัด องค์ประกอบ และได้หมุนแกนองค์ประกอบแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนแมกซ์ ได้ จำนวนองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบที่มีค่าไอเกน (Eigen Value) มากกว่า 1 และค่าร้อยละความแปรปรวน สะสมทั้ง 4 องค์ประกอบ มีค่าเท่ากับ 62.52 แสดงดังตารางที่ 1

ตาราง 1 องค์ประกอบ จำนวนตัวแปร ค่าไอเกน และค่าร้อยละความแปรปรวนในแต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	จำนวนตัวแปร	ค่าไอเกน	ค่าร้อยละของ ความแปรปรวน
1. ด้านการตอบสนองลูกค้า	10	11.281	37.61
2. ด้านการจัดการอารมณ์	8	3.995	13.32
3. ด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบ	4	1.786	5.95
4. ด้านการสื่อสาร	4	1.694	5.65

ผู้วิจัยกำหนดชื่อองค์ประกอบที่สอดคล้องกับตัวแปร ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 ด้านการตอบสนอง ลูกค้า ประกอบด้วย 10 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.71 - 0.93 โดยตัวแปรที่มีค่า น้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) ใช้ระบบฐานข้อมูลวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการ

ของลูกค้า คำนำนั้หนักเท่ากับ 0.93 2) การปรับตัวด้านภาษาที่จำเป็นต่อการทำงาน คำนำนั้หนักเท่ากับ 0.90 และ 3) การศึกษาความรู้ใหม่ ทั้งในและนอกเหนือความรู้การทำงานในธุรกิจท่องเที่ยว คำนำนั้หนักเท่ากับ 0.86 ดังตาราง 2

ตาราง 2 องค์ประกอบที่ 1 ด้านการตอบสนองของลูกค้า

Variables	Factor Loading
1. ใช้ระบบฐานข้อมูลวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า	0.93
2. ปรับตัวด้านภาษาที่จำเป็นต่อการทำงาน	0.90
3. ศึกษาความรู้ใหม่ ทั้งในและนอกเหนือความรู้การทำงานในธุรกิจท่องเที่ยว	0.86
4. มีความสามารถในการต่อรองอย่างมีเหตุมีผล	0.85
5. มีความเข้าใจและสามารถทำงานกับความแตกต่างวัฒนธรรมที่หลากหลาย	0.82
6. มีความยินดีในการทำหน้าที่ในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ	0.79
7. สามารถตอบโต้การสนทนากับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานอย่างน้ำเสียงจะฉาน มั่นใจ	0.76
8. สามารถใช้ระบบออนไลน์ในการทำงาน	0.71
9. มีเวลาทำงานอย่างยืดหยุ่น	0.70
10. มีความสามารถในการทำงานได้หลากหลายหน้าที่	0.66

องค์ประกอบที่ 2 ตัวแปรด้านการจัดการอารมณ์ ประกอบด้วย 8 ตัวแปร มีค่านำนั้หนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.87 - 0.68 โดยตัวแปรที่มีความน่านั้หนักขององค์ประกอบสูงสุด 3 อันดับแรกคือ 1) มีความภูมิใจในการทำงาน คำนำนั้หนักเท่ากับ 0.87 2) สามารถทำงานร่วมมือกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ คำนำนั้หนักเท่ากับ 0.84 และ 3) เมื่อพบการเปลี่ยนแปลง สามารถพักฟื้นและพร้อมที่จะกลับไปเริ่มต้นใหม่อย่างรวดเร็ว คำนำนั้หนักเท่ากับ 0.83 ดังตาราง 3

ตาราง 3 องค์ประกอบที่ 2 ด้านการจัดการอารมณ์

Variables	Factor Loading
1. มีความภูมิใจในการทำงาน	0.87
2. สามารถทำงานร่วมมือกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้	0.84
3. เมื่อพบการเปลี่ยนแปลง สามารถพักฟื้นและพร้อมที่จะกลับไปเริ่มต้นใหม่อย่างรวดเร็ว	0.83
4. ความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่าต่องาน	0.80
5. มีปฏิสัมพันธ์ในการทักทาย ตอบโต้กับผู้อื่นได้ด้วยความสัมพันธ์ที่ดี	0.80
6. เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ สามารถจัดการอารมณ์ของทั้งตัวเองและคนรอบข้างได้	0.76
7. ท่านมักจะกล่าวคำขอโทษ และรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่กระทำผิด	0.73
8. ท่านควบคุมสติอารมณ์ภายใต้ความกดดันได้	0.68

องค์ประกอบที่ 3 ด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบ ประกอบด้วย 4 ตัวแปร มีค่านำนั้หนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.94 - 0.68 โดยตัวแปรที่มีค่านำนั้หนักขององค์ประกอบสูงสุด 3 อันดับแรกคือ 1) บริการลูกค้าให้พึงพอใจอย่างเป็นธรรมชาติ มีค่านำนั้หนักเท่ากับ 0.94 2) สามารถรับผิดชอบต่องานพร้อม ๆ กับความรับผิดชอบในครอบครัว มีค่านำนั้หนักเท่ากับ 0.87 และ 3) สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า/ เพื่อนร่วมงานที่กำลังเครียดให้ผ่อนคลายลง มีค่านำนั้หนักเท่ากับ 0.75 ดังตาราง 4

ตาราง 4 องค์ประกอบที่ 3 ด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบ

Variables	Factor Loading
1. บริการลูกค้าให้พึงพอใจอย่างเป็นธรรมชาติ	0.94
2. สามารถรับผิดชอบต่องานพร้อม ๆ กับความรับผิดชอบต่อครอบครัว	0.87
3. สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า/ เพื่อนร่วมงานที่กำลังเครียดให้ผ่อนคลายลง	0.75
4. ปฏิบัติตนโดยยึดหลักจรรยาบรรณทางวิชาชีพอย่างถูกต้อง	0.68

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการสื่อสาร ประกอบด้วย 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.84 - 0.65 โดยตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบสูงสุด 3 อันดับแรกคือ 1) สามารถเลือกข้อมูลที่น่าสนใจมานำเสนอ มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.84 2) กล้าที่จะคิดแก้ปัญหา หรือ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในรูปแบบอื่น ๆ ต่างจากเดิม มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.81 และ 3) สามารถสื่อสารสองทาง เพื่อผลประโยชน์ที่ต้องการของทุกฝ่าย มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.66 ดังตาราง 5

ตาราง 5 องค์ประกอบที่ 4 ด้านการสื่อสาร

Variables	Factor Loading
1. มีความพร้อมในการทำงานเป็นทีม และให้คำปรึกษากับผู้อื่นได้	0.65
2. สามารถเลือกข้อมูลที่น่าสนใจมานำเสนอต่อลูกค้า หรือ ผู้บังคับบัญชา	0.84
3. กล้าที่จะคิดแก้ปัญหา หรือ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในรูปแบบอื่น ๆ ต่างจากเดิม	0.81
4. สามารถสื่อสารสองทาง เพื่อผลประโยชน์ที่ต้องการของทุกฝ่าย	0.66

2. ผลการวิจัยเพื่อประเมินระดับการปรับตัวและความต้องการปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวหลังโควิด 19

ผลการวิจัยเพื่อประเมินระดับการปรับตัวและความต้องการปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวหลังโควิด 19 พบว่า ในปัจจุบันบุคลากรมีการปรับตัวด้านการตอบสนองลูกค้าสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ย 3.99 และ ต่ำที่สุดคือการปรับตัวด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 2.99

สำหรับความต้องการปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวในอนาคต พบว่า บุคลากรมีความต้องการปรับตัวในด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อลูกค้าสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ย 4.46 และน้อยที่สุดคือการตอบสนองต่อลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 4.12

โดยช่องว่าง (GAP) เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวในปัจจุบัน และความต้องการปรับตัวในอนาคต พบว่า องค์ประกอบที่ 2 ด้านการจัดการอารมณ์ มีช่องว่าง (GAP) สูงที่สุดคือ 2.86 ดังตาราง 6

ตาราง 6 การปรับตัว ความต้องการปรับตัว และช่องว่าง (GAP) ระหว่างการปรับตัวและความต้องการปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวหลังโควิด 19

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean) ระดับการปรับตัวใน ปัจจุบัน	ค่าเฉลี่ย (Mean) ระดับความต้องการการ ปรับตัว	GAP
องค์ประกอบที่ 1 ด้านการตอบสนองลูกค้า	3.99	4.12	0.23
องค์ประกอบที่ 2 ด้านการจัดการอารมณ์	3.86	4.21	2.86
องค์ประกอบที่ 3 ด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบ	3.50	4.46	0.96
องค์ประกอบที่ 4 ด้านการสื่อสาร	2.99	4.36	1.37

โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่า ในปัจจุบันบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวในปัจจุบันมีการปรับตัวสูงสุดในด้านความสามารถใช้ระบบออนไลน์ในการทำงาน โดยตัวแปรการปรับตัวที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการปรับตัวทางด้านภาษา เมื่อวิเคราะห์ความต้องการปรับตัวของบุคลากรพบว่า บุคลากรมีความต้องการปรับตัวในด้านการใช้ระบบออนไลน์ในการทำงานสูงที่สุด และค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุดคือการปรับตัวทางด้านภาษา

องค์ประกอบที่ 2 ด้านการจัดการอารมณ์ พบว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวมีความสามารถปรับตัวในด้านการควบคุมสติอารมณ์ภายใต้ความกดดันได้สูงที่สุดและน้อยที่สุด คือความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่กระทำผิด เมื่อวิเคราะห์ความต้องการในการปรับตัว พบว่า บุคลากรมีความต้องการปรับตัวในด้านความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่กระทำผิด สูงที่สุดคือ 4.65 และค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุดคือความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่องาน มีค่าเฉลี่ย 4.06

องค์ประกอบที่ 3 ด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบ พบว่า การปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวในปัจจุบัน มีความสามารถในการปรับตัวในด้านความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ๗ กับความรับผิดชอบต่อครอบครัวสูงที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานที่กำลังเครียดให้ผ่อนคลายลง สำหรับความต้องการในการปรับตัวในอนาคต พบว่า บุคลากรมีความต้องการปรับตัวในด้านการบริการให้ลูกค้าพึงพอใจอย่างเป็นธรรมสูงที่สุด

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการสื่อสารพบว่า ในปัจจุบันบุคลากรมีความสามารถในการปรับตัวด้านการสื่อสารสองทางมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ ด้านกล้าที่จะคิดแก้ไขปัญหาหรือเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในรูปแบบอื่น ๆ ต่างจากเดิม สำหรับความต้องการในการปรับตัวในอนาคต พบว่า บุคลากรมีความต้องการการทำงานเป็นทีม และให้คำปรึกษากับผู้อื่นได้มากที่สุด

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจการปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวหลังโควิด 19 พบว่า สามารถสกัดตัวแปรออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ตัวแปรที่สามารถอธิบายการปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวและการบริการหลังโควิด 19 ใน 3 อันดับแรก คือ การปรับตัวด้านใช้ระบบ

ฐานข้อมูลวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า การปรับตัวด้านภาษาที่จำเป็นต่อการทำงาน และการปรับตัวด้านการศึกษาความรู้ใหม่ ทั้งในและนอกเหนือความรู้การทำงานในธุรกิจท่องเที่ยว สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รุจิรา พลแพงขัว และสัจกุล ธีรขวงค์ (2561) ซึ่งพบว่าทักษะด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความสำคัญในระดับมาก เนื่องจากสถานการณ์การท่องเที่ยวในโลกปัจจุบันมีความไม่แน่นอน และพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การมีความสามารถด้านการตอบสนองลูกค้าจึงเป็นหลักการสำคัญทางธุรกิจ และช่วยส่งเสริมความได้เปรียบความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ

องค์ประกอบที่ 2 ด้านการจัดการอารมณ์ ตัวแปรที่สามารถอธิบายการปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวหลังโควิด 19 ใน 3 อันดับแรก คือ การมีความภูมิใจในการทำงาน การมีความสามารถในการทำงานร่วมมือกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ และ การปรับตัวเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง สามารถพักฟื้น และพร้อมที่จะกลับไปเริ่มต้นใหม่อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่บุคลากรต้องสามารถรับมือกับสภาวะทางอารมณ์ และความรู้สึกเพื่อให้ปรับตัวทำงานและเอาตัวรอดได้อย่างมีความสุข สอดคล้องกับการวิเคราะห์ทักษะที่จำเป็นต่อความต้องการของตลาดแรงงานในอนาคตของ World Economic Forum (2020) ซึ่งวิเคราะห์ว่าในอนาคตแรงงานคนจะลดลง มีผลต่อสภาวะอารมณ์ในการทำงาน การเตรียมกำลังแรงงานเพื่อเข้าสู่ตลาดงานจึงต้องคำนึงถึงการสร้างภูมิคุ้มกันในการจัดการอารมณ์ที่ยืดหยุ่น

องค์ประกอบที่ 3 คือ ด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบ ตัวแปรที่สามารถอธิบายการปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวหลังโควิด 19 ใน 3 อันดับแรก คือ การปรับตัวด้านการบริการลูกค้าให้พึงพอใจอย่างเป็นธรรมชาติ การปรับตัวด้านความสามารถรับผิดชอบต่องานพร้อม ๆ กับการรับผิดชอบต่อครอบครัว และ การปรับตัวด้านความมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า/ เพื่อนร่วมงานที่กำลังเครียดให้ผ่อนคลายลง ซึ่งเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ไม่ได้สร้างให้บุคลากรมีเพียงคุณธรรม จริยธรรม แต่จำเป็นต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และต่อการให้บริการกับลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของกอบชัย เมฆดี และศศินันท์ ศาสตร์สาระ (2566) ซึ่งได้สมรรถนะที่จำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอัจฉริยะ คือ การมีจริยธรรมในการทำงาน ปฏิบัติตามหลักการในหน้าที่อย่างถูกต้อง เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีความสุข และเพื่อตอบสนองให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

องค์ประกอบที่ 4 คือ ด้านการสื่อสาร ตัวแปรที่สามารถอธิบายการปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวหลังโควิด 19 ใน 3 อันดับแรก คือ ความสามารถปรับตัวในการเลือกข้อมูลที่น่าสนใจมานำเสนอ การปรับตัวด้านความกล้าที่จะคิดแก้ปัญหา หรือ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในรูปแบบอื่น ๆ ต่างจากเดิม และ การปรับตัวด้านความสามารถสื่อสารสองทาง เพื่อผลประโยชน์ของทุกฝ่าย เป็นองค์ประกอบที่สร้างทักษะให้เกิดการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพเกิดความชัดเจน และเกิดปัญหาให้น้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยศึกษาของเสาวณี จันทะพงษ์ และเจริญชัย เอกมาไพศาล (2564) ซึ่งให้ความสำคัญกับทักษะด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพเพื่อลดความวิตกกังวลของพนักงานที่ต้องทำงานภายใต้ความกดดันจากสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน

ผลการวิเคราะห์การประเมินระดับการปรับตัว พบว่า ภาพรวมบุคลากรมีการปรับตัวด้านการตอบสนองลูกค้าสูงที่สุด และ ต่ำที่สุดคือการปรับตัวด้านการสื่อสาร สำหรับความต้องการปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวในอนาคต พบว่า บุคลากรมีความต้องการปรับตัวในด้าน

จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมสูงสุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของจริยา ตันติวราชัย และอนุชิต จันทรโรทัย (2560) ซึ่งพบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวบุคลากรมีความต้องการมากที่สุดคือ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบต่อสังคม มีคุณธรรม จริยธรรม และน้อยที่สุดคือด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จากผลการศึกษาข้างต้นพบว่า การตอบสนองลูกค้าในปัจจุบันอยู่ในระดับสูงอยู่แล้ว โดยระยะห่าง (GAP) เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการปรับตัวและความต้องการปรับตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวในปัจจุบัน พบว่า องค์ประกอบที่ 2 ด้านการจัดการอารมณ์ มีค่าสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่า บุคลากรต้องการแนวทางปรับตัวเพื่อจัดการภาวะทางอารมณ์เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความกดดันหรือมีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน (ณัฐธิดา พ่วงอ่างทอง, 2566)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความรู้และทักษะที่บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวควรมีมากที่สุด คือ ด้านการจัดการอารมณ์เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นจัดการความเครียดหรือความกดดันจากสภาวะทางอารมณ์ของตนเองเมื่อต้องทำงานกับผู้อื่น นอกจากนี้ จากผลการวิจัยพบว่า ควรมีการฝึกทักษะด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการให้ลูกค้าพึงพอใจอย่างเป็นธรรมสูงสุด และด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความกล้าที่จะคิดแก้ไขปัญหาในรูปแบบอื่น ๆ ต่างจากเดิม และ การทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น สถานประกอบการควรจัดทำแผนดำเนินการและแผนติดตามผลการส่งเสริมทักษะและความรู้เพื่อให้เกิดการปรับตัวของบุคลากรอย่างชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษากระบวนการหรือวิธีการฝึกทักษะและความรู้ในด้านที่บุคลากรต้องการปรับตัวว่าวิธีใดที่จะส่งเสริมได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือ ผู้ประกอบการที่แตกต่างกันจะใช้วิธีการในการส่งเสริมให้เกิดการปรับตัวของบุคลากรที่แตกต่างกัน ได้แก่ การศึกษาดูงานใน สายปฏิบัติการหรือเฉพาะทางเพื่อเพิ่มทักษะ หรือการฝึกอบรมภายในองค์กร (In-house Training) เพื่อให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการทำงาน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กอบชัย เมฆดี และศศินันท์ ศาสตรสาระ. (2566). การพัฒนาสมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว
อัจฉริยะ กรณีศึกษาชุมชนท่องเที่ยวในเขตจังหวัดภาคกลางตอนบน. *Journal of Social Science and Cultural*, 7(01), 60-77.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกษวดี พุทธิภูมิพิทักษ์, จารุวรรณ แดบบุผา และอลงกต ยะไวทย์. (2566). สมรรถนะจิตบริการแบบไทยที่โดดเด่นเพื่อการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและจิตบริการ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 14(1), 280-307.
- จริยา ตันติวราชัย และอนุชิต จันทรโรทัย. (2560). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว. *Journal of Information*, 16(1), 27-36.

- จ๊อบไทย จำกัด . (2563). *JobThai* เผยความต้องการแรงงานครึ่งปีแรกของปี 2563 และผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19. สืบค้นจาก <https://blog.jobthai.com>
- จูติยา เนตรวงษ์. (2565). แรงงานทักษะดิจิทัลของพลเมืองแห่งศตวรรษที่ 21 เพื่อรองรับเทคโนโลยีพลิกผันบนชีวิตวิถีถัดไป. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 2(1), 1-15.
- ณัฐนิชา พ่วงอ่างทอง. (2566). ความเครียดและภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร. *ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัย มหิดล*.
- ทัศนมินทร์ รัชดาธนรัชต์ ธีรณัฐ วงศ์เจริญ และสรพรเพชญ์ เรืองอร่าม. (2565). ประสิทธิภาพของโปรแกรมพัฒนาทักษะ ทบทวนทักษะ และเสริมสร้างทักษะชีวิตวิถีใหม่ของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *Journal of Health Science of Thailand*, 31(2), 211-223.
- เนื่อแพร เล็กเฟื่องฟู และคณะ. (2563). เมื่อโควิด-19 ปิดเมือง: ผลกระทบต่อแรงงานไทยในมิติ supply-side. สืบค้นจาก <https://www.pier.or.th/abridged/2020/08/>
- พิริยะ ผลพิรุฬห์. (2565). การปรับตัวของแรงงานในภาคการท่องเที่ยวในยุคโควิด-19. สืบค้นจาก <http://econ.nida.ac.th/2022/03/>
- รุจิรา พลแพงขัว และสจ๊วต กุลธวัชวงศ์. (2561). การพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย*, 8(1). 10-17.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2564). เจาะรายอุตสาหกรรมอ่วม “โควิด” บางส่วนปีหน้าก็ยังไม่ฟื้น. สืบค้นจาก <https://www.prachachat.net/breaking-news/news-547455>
- ศูนย์วิจัยธนาคารกรุงไทย. (2563). เจาะพฤติกรรมท่องเที่ยวใน New Normal: เมื่อโควิดทำชีวิตเปลี่ยน. สืบค้นจาก <https://krungthai.com/Download/>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2563). *ภาวะการทำงานของประชากร*. สืบค้นจาก <http://www.nso.go.th/>
- สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (สอวช.). (2564). *ทักษะมนุษย์-แรงงานที่จำเป็นสำหรับประเทศไทยในโลกหลังโควิด-19*. สืบค้นจาก <https://www.mhesi.go.th/index.php/news/4918-19-38.html>
- เสาวนีย์ จันทะพงษ์ และ กำพล พรพัฒน์ไพศาลกุล. (2562). *การยกระดับทักษะแรงงานไทย: โจทย์ใหญ่ในยุคเทคโนโลยีเปลี่ยนโลก*. สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/>
- เสาวนีย์ จันทะพงษ์ และ เจริญชัย เอกมาไพศาล. (2564). *ผลกระทบและการปรับตัว (Resilience) ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารช่วงโควิด-19: วิเคราะห์จากหลักคิด Outside-In*. สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/>
- Cochran, W. G. (1977). *Cochran-sampling Technique*. John Wiley and Sons, New York, 448, 127.
- Gaskel, A. (2019). *What Are The Top 10 Soft Skills For The Future Of Work?*. Retrieved from <https://www.forbes.com/sites/>

- Gray, A. (2016). *The 10 skills you need to thrive in the Fourth Industrial Revolution*. Retrieved from <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-10-skills-you-need-to-thrive-in-the-fourth-industrial-revolution/>
- Roy, C., & Andrews, H. (1999). *The Roy adaptation model* (2nd ed.). Stamford: Appleton & Lange.
- World Economic Forum. (2020). *The future of jobs report 2020*. Retrieved from <https://www.weforum.org/reports/>