

ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก และระดับ
ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
**THE RELATIONSHIP BETWEEN FACTORS THAT LEAD TO WORK
PASSION, POSITIVE THINKING AND WORK PASSION IN HOTEL
EMPLOYEES IN BANGKOK**

ณัฐฐา วรณสุข^{1*}, วาสิตา บุญสาธน์²

Nattha Wannasuk^{1*}, Wasita Boonsathorn²

^{1*}นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย

^{1*}Student., Master's degree, Faculty of Human Resource Development, National Institute of Development Administration, Bangkok, 10240, Thailand

²รองศาสตราจารย์ ดร., คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย

²Associate Professor Dr., Faculty of Human Resource Development, National Institute of Development Administration, Bangkok, 10240, Thailand

E-mail address (Corresponding author): *w.nattha@hotmail.com

รับบทความ : 8 กุมภาพันธ์ 2564 / ปรับแก้ไข : 15 มีนาคม 2564 / ตอรับบทความ : 25 มีนาคม 2564

Received : 8 February 2021 / Revised : 15 March 2021 / Accepted : 25 March 2021

DOI : <https://doi.org/10.14456/nrru-rdi.2022.18>

ABSTRACT

The research aims to 1) explore the relationship between factors that lead to work passion and the level of work passion in employees of leading hotels equivalent, and 2) examine the relationship between positive thinking and the level of work passion in employees of leading hotels equivalent to 4-star and 5-star hotels in Bangkok. This study applied quantitative methodology with the samples of 216 employees from 72 hotels. A questionnaire was utilized as the data collecting instrument. The Data were analyzed by using frequency, average, standard deviation, and Pearson's Correlation. The results revealed 1) a significant positive relationship between 9 factors that lead to work passion of employees in leading hotels equivalent to 4-star and 5-star hotels in Bangkok and the level of work passion. Three most important factors are Recognition, Fairness and Collaboration consecutively, and 2) a significant positive relationship between positive thinking and the level of work passion of employees in leading hotels equivalent to 4-star and 5-star hotels in Bangkok. The results of this research would serve as guidelines for human resources professional and management team, to plan the internal activities through the factors that lead to work passion and positive thinking, to develop work passion of employees in organization that generates creative work behavior and good reputation of Thailand tourism industry.

Keywords : Work passion, Positive thinking, Hotel employee

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงบวกของพนักงานกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนองค์การของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีเลือกแบบเจาะจงจำนวน 216 คน จาก 72 โรงแรม ใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยเก็บข้อมูลด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานผ่านการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความมุ่งมั่น

และพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ การได้รับคำชื่นชมและการยอมรับ ความยุติธรรม ความร่วมมือในการทำงาน และ 2) การคิดเชิงบวก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยองค์กรสามารถนำผลการวิจัยประกอบการวางแผนในการออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาความมุ่งมั่น และพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรม สร้างพฤติกรรมการทำงานอย่างสร้างสรรค์ อันก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศต่อไป

คำสำคัญ : ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน, การคิดเชิงบวก, พนักงานโรงแรม

บทนำ

อุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้กับประเทศได้อย่างดีคือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Bank of Thailand, 2019, p. 1; Office of the National Economic and Social Development Council, 2019, p. 1) ในกรุงเทพมหานคร มีโรงแรมค่อนข้างกระจุกตัวและเป็นเมืองท่องเที่ยวสำคัญที่ได้ติดอันดับสุดยอดเมืองจุดหมายปลายทางของโลก ที่นักท่องเที่ยวอยากมาพักผ่อนมากที่สุด 3 ปีติดต่อกัน รวมถึงในปีพ.ศ.2561 ที่ผ่านมามากด้วย (Matichon, 2018, online; MasterCard, 2018, online; Prachachat, 2019, online) เหตุการณ์สำคัญที่กระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 คือ การเกิดโรคอุบัติใหม่ที่ชื่อว่า โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019) หรือเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในชื่อ โควิด-19 (COVID-19) ซึ่งสามารถเกิดการติดเชื้อได้ง่ายหากอยู่ในสถานที่หนาแน่น (Siriraj, 2020, online) นำไปสู่การปิดน่านฟ้าไทยชั่วคราวตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2563 ทำให้สายการบินต่างประเทศไม่สามารถลงจอดในสนามบินของไทยยกเว้นบางกรณี ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเสียหายได้หลักไปอย่างมาก จากสถิติพบว่าจำนวนผู้เข้าพักในเดือนเมษายน พ.ศ. 2563 ลดลงจากเดือนเดียวกันในปีที่แล้วถึงร้อยละ 97.93 (Ministry of Tourism and Sports, 2020, online) หลายโรงแรมจึงพยายามประคองตัวด้วยการปิดโรงแรมชั่วคราว ให้พนักงานใช้วันลา หรือแม้กระทั่งลดจำนวนพนักงานลง รวมถึงโรงแรมบางส่วนที่ไม่สามารถรับมือกับผลกระทบได้ต้องปิดตัวลงหรือขายต่อ ซึ่งไม่ว่าจะลงเอยทางใดก็อาจส่งผลกระทบต่อจิตใจพนักงานโรงแรมและอาจส่งผลต่อเนื่องไปยังผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม โรงแรมจึงยังต้องค้นหาวิธีการสร้างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและการคิดเชิงบวกให้กับพนักงานโรงแรมที่มีอยู่ เพื่อให้พนักงานและองค์กรสามารถอยู่รอดได้เมื่อโรงแรมกลับมาเปิดทำการปกติ

โรงแรมเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่มุ่งเน้นในการมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้รับบริการ โรงแรมที่ผ่านมาตรฐานว่าดีเยี่ยม คือ โรงแรมที่ได้รับมาตรฐานระดับ 5 ดาวโดยผ่านการพิจารณาจากลักษณะทางกายภาพรวมถึงการบริการที่ได้รับ (Thai Hotel Associate, 2017, p. 25) และการบริการที่มีคุณภาพ คือ การบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงหรือมากกว่าความคาดหวัง (Suriya, 2013, p. 34) โดยเฉพาะโรงแรมชั้นนำอย่างโรงแรมระดับ 4-5 ดาวที่ต้องเผชิญกับความคาดหวังจากลูกค้าที่สูงตามระดับของโรงแรมประกอบกับสถานการณ์ของโรคโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม อาจทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน หากพนักงานที่ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะส่งผลให้สามารถสร้างสรรค์การบริการที่ดี มีคุณภาพให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการและองค์กรได้ (Wiphatsuwan, 2014, p. 12) องค์กรควรช่วยเติมเต็มคุณภาพชีวิตโดยเฉพาะภาวะจิตใจของพนักงานโรงแรม (Katekaew, 2014, p. 69) จึงควรให้ความสำคัญกับการสร้างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน (Work passion)

ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน เป็นความรู้สึกหรือความปรารถนาที่เข้มข้นที่อยู่ภายในบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก โดยมีพลังภายในที่จะเปลี่ยนแปลงจากความตั้งใจของบุคคลให้เป็นผลสำเร็จ (Damrongsanti, 2011, p. 1) เป็นพลังที่มาจาก การตั้งตัวตนของบุคคลมาใส่ในงานที่ทำ (Csikszentmihalyi, 1990, pp. 43-70) เมื่อภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นความรู้สึกสูญเสียพลัง ในทางตรงกันข้าม ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนเปรียบเสมือนเชื้อเพลิงในการทำงาน (Mungthanawonkun, 2015, p. 3) การเข้าใจถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานในองค์กร จะสามารถช่วยให้องค์กรช่วยสนับสนุนภาวะจิตใจของพนักงานโรงแรมได้เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานและให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่และสร้างสรรค์ สามารถทำงานได้ตามหรือมากกว่าความคาดหวัง พนักงานทุกส่วนในองค์กร ทั้งในพนักงานบริการ (Front of the house) ที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง และพนักงานสนับสนุน (Back of the house) ที่ไม่ได้ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรงแต่มีหน้าที่สนับสนุนให้พนักงานบริการสามารถทำการบริการได้อย่างราบรื่น

การคิดบวกทำให้มีความสุขและประสบความสำเร็จ บุคคลที่คิดเชิงบวกมักมองหาสิ่งที่ดีที่สุดในทุกสถานการณ์ (Sharma, 2016, online) เมื่อพนักงานทำงานด้วยความคิดเชิงบวกจะมีประสิทธิภาพในการทำงานจะเพิ่มขึ้น การมีส่วนร่วมและความคิดสร้างสรรค์เพิ่มขึ้นอีกด้วย (Shawn, 2012, p. 100) และพนักงานที่มีความสุขมีประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้นโดยเฉลี่ย 31% สามารถทำยอดขายสูงขึ้น 37% และมีความคิดสร้างสรรค์สูงขึ้น 3 เท่า (Lyubomirsky, King, & Diener, 2005, p. 835) และผู้ที่พบกับตนเองในเชิงบวกอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้จิตใจได้นานึกจดจำคำพูดเชิงบวก ทำให้สงบผ่อนคลาย และเกิดแรงจูงใจในการดำเนินชีวิต (Kethai, 2000, pp. 1-88) หากพนักงานฝึกการคิดเชิงบวก พนักงานสามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น มีความสุข และสามารถจัดการกับความเครียดในงานได้ดียิ่งขึ้น (Gupta, 2015, pp. 59-60) การคิดเชิงบวกอาจเป็นส่วนสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานโดยเฉพาะในช่วงที่เกิดวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่อาจส่งผลกระทบต่อจิตใจและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การคิดบวกอาจจะสามารถส่งเสริมให้ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรมมากขึ้น

การศึกษาวิจัยในเรื่องความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนมีการนำไปศึกษาในหลากหลายบริบท ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนมีความแตกต่างกันตามบริบทองค์กรที่แตกต่างกัน ปัจจุบันยังไม่มีการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร และความเชื่อมโยงระหว่างการคิดเชิงบวกกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและการคิดเชิงบวกของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ประกอบการวางแผนในการกำหนดนโยบาย การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมหรือกิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานภายในองค์กรเสมือนเติมไฟให้พนักงานได้ทำงานและให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่และสร้างสรรค์ เสริมสร้างความสามารถขององค์กรนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้าและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในสายตาลูกค้านำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ

วัตถุประสงค์การวิจัย

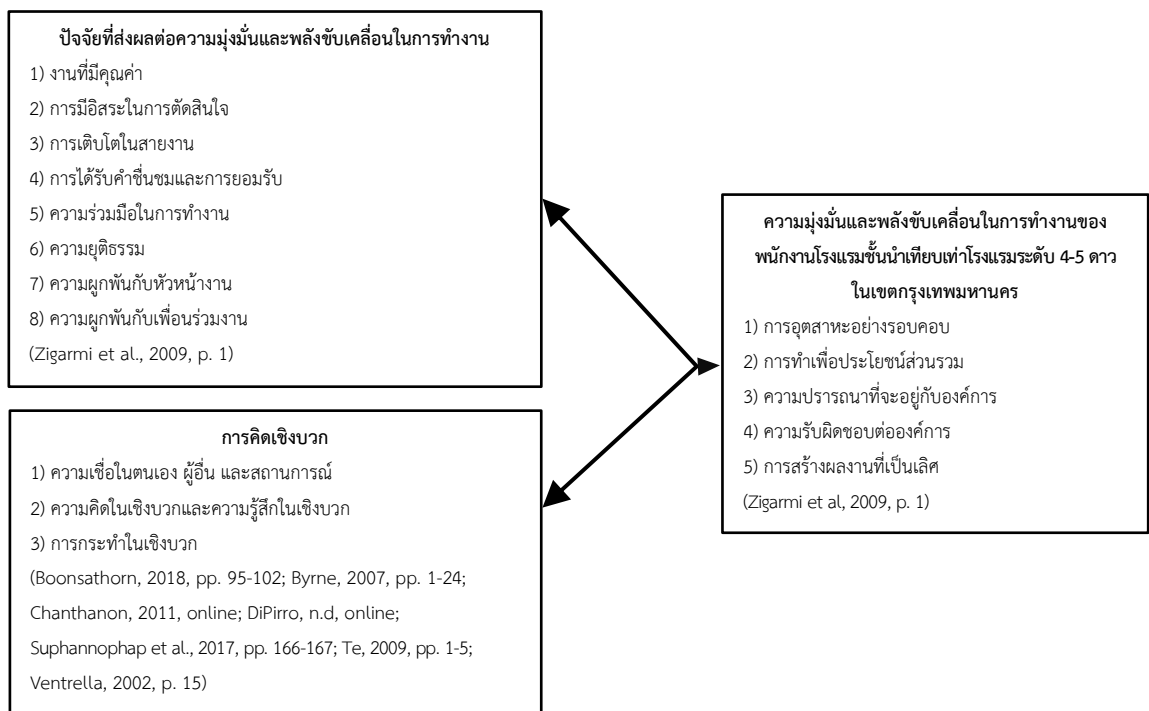
1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนกับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงบวกของพนักงานกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์การวิจัย

1. ผู้บริหาร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และผู้ที่สนใจสามารถทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ผู้บริหาร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และผู้ที่สนใจสามารถทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงบวกกับความมุ่งมั่น และพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ประกอบการวางแผนในการกำหนดนโยบายการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม หรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานภายในองค์กรได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงแรมที่ตั้งอยู่และเปิดให้บริการในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากการรับรองมาตรฐานจากสมาคมโรงแรมไทยจำเป็นต้องมีการยื่นขอจากโรงแรมเอง ทำให้มีรายชื่อไม่ครอบคลุมโรงแรมชั้นนำในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

โดยใช้เกณฑ์ประกอบการคัดเลือกโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามมาตรฐานในการจัดอันดับโรงแรมต่างประเทศ ได้แก่ ประเทศอังกฤษ แคนาดา และอเมริกาเหนือ จากพนักงานโรงแรมทุกส่วนในองค์กร แบ่งเป็นพนักงานบริการ (Front of the house) ที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง และพนักงานสนับสนุน (Back of the house) ที่ไม่ได้ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรงแต่มีหน้าที่สนับสนุนให้พนักงานบริการสามารถทำการบริการได้อย่างราบรื่น เพื่อให้การเก็บกระจายครอบคลุมทุกส่วน และอยู่ในเกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่งเป็นอย่างน้อย คือ 1) โรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวจากสมาคมโรงแรมไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558-2562 และ/หรือ 2) โรงแรมที่ได้รับรางวัลเป็นโรงแรมที่ดีที่สุดใน 5 แห่ง ที่มีชื่อเสียง ได้แก่ เว็บไซต์ TripAdvisor (2019, online) หนังสือพิมพ์ The Telegraph และนิตยสารท่องเที่ยว 3 ฉบับ ได้แก่ Travel and Leisure (Wogan, 2019, online), Forbes Travel Guide (2019, online) และ Conde Nast Traveler (2019, online) ในปี 2017-2019 และ/หรือ 3) โรงแรมชั้นนำในกรุงเทพมหานครที่มีห้องอาหารเปิดให้บริการสำหรับผู้เข้าพักและบุคคลภายนอก มีบริการรูมเซอร์วิส (Room service) และบริการจอดรถ (Valet parking)

เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Boonsathorn, 2013, unpagued) และส่วนที่ 3 การคิดเชิงบวก ที่ผู้วิจัยสร้างข้อคำถามขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ประกอบกับข้อคำถามของ Positivity Guides (n.d., online) ความสอดคล้องกับการคิดเชิงบวกในงานวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้ แบบสอบถามได้ผ่านการพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน ด้านสถิติ และด้านโรงแรม และนำมาตรวจสอบคุณภาพโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of consistency) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 และปรับข้อคำถามตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ นำไปทดลองใช้กับพนักงานโรงแรม ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ออนไลน์) โดยใช้โปรแกรม google form

งานวิจัยครั้งนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ใบรับรองเลขที่ ECNIDA 2020/0018 รับรอง ณ วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2563 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 เพื่อรักษาระยะห่างทางสังคม ลดและป้องกันการแพร่กระจายของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 (COVID-19) ตามมาตรการความร่วมมือจากรัฐบาล และได้การตอบกลับจากพนักงานโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 216 ชุด จาก 72 โรงแรม แบ่งออกเป็นโรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 52 แห่ง และโรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวน 20 แห่ง

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : SD) ในการอธิบายระดับของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน ระดับปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน และระดับการคิดเชิงบวก และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนกับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน และหาความสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงบวกกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน และการคิดเชิงบวกในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

ตาราง 1 ระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
มิติด้านการอดสาหะอย่างรอบคอบ	4.27	0.601	สูงมาก
มิติด้านการทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม	4.26	0.661	สูงมาก
มิติด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร	4.01	0.826	สูง
มิติด้านความรับผิดชอบต่อองค์กร	4.21	0.695	สูงมาก
มิติด้านการสร้างผลงานที่เป็นเลิศ	4.39	0.544	สูงมาก
รวมเฉลี่ย	4.23	0.574	สูงมาก

จากตาราง 1 พบว่า ระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.23 โดยมีค่าเฉลี่ยมิติด้านการสร้างผลงานที่เป็นเลิศสูงที่สุด คือ 4.39 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาเป็นมิติด้านการอดสาหะอย่างรอบคอบ มีค่าเฉลี่ย 4.27 อยู่ในระดับสูงมาก มิติด้านการทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม มีค่าเฉลี่ย 4.26 อยู่ในระดับสูงมาก และมิติด้านความรับผิดชอบต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.21 อยู่ในระดับสูงมาก ตามลำดับ ส่วนมิติด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรมีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด คือ 4.01 อยู่ในระดับสูง

ตาราง 2 ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านงานที่มีคุณค่า	4.33	0.666	สูงมาก
ด้านการมีอิสระในการตัดสินใจ	3.81	0.835	สูง
ด้านการเติบโตในสายงาน	3.89	0.751	สูง
ด้านการได้รับคำชื่นชมและการยอมรับ	3.91	0.715	สูง
ด้านความร่วมมือในการทำงาน	3.92	0.788	สูง
ด้านความยุติธรรม	3.70	0.849	สูง
ด้านความผูกพันกับหัวหน้างาน	3.90	0.938	สูง
ด้านความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน	4.05	0.762	สูง
รวมเฉลี่ย	3.93	0.630	สูง

จากตาราง 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.93 เมื่อพิจารณาปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านงานที่มีคุณค่า มีค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาเป็นปัจจัยด้านความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.05 อยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้านความร่วมมือ

ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้านการได้รับคำชื่นชมและการยอมรับ มีค่าเฉลี่ย 3.91 อยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้านความผูกพันกับหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้านการเติบโตในสายงาน มีค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับสูง และปัจจัยด้านการมีอิสระในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับสูง ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับสูง

ตาราง 3 ระดับการคิดเชิงบวกของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

การคิดเชิงบวก	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านความเชื่อในตนเอง ผู้อื่น และสถานการณ์	4.17	0.583	สูง
ความคิดในเชิงบวกและความรู้สึกเชิงบวก	4.20	0.608	สูง
ด้านการกระทำในเชิงบวก	4.11	0.635	สูง
รวมเฉลี่ย	4.16	0.554	สูง

จากตาราง 3 พบว่า ระดับการคิดเชิงบวกของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวม 4.16 และค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านอยู่ในระดับสูงทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยมิติด้านความคิดในเชิงบวกและความรู้สึกเชิงบวกสูงที่สุด คือ 4.20 รองลงมาเป็นมิติด้านความเชื่อในตนเอง ผู้อื่น และสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนการกระทำในเชิงบวกมีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด คือ 4.11

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนกับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

ตาราง 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานกับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย \ ความมุ่งมั่น และพลังขับเคลื่อน		การอุทิศ อย่างรอบคอบ	การทำให้ ประโยชน์ ส่วนรวม	ความปรารถนา ที่จะอยู่กับ องค์กร	ความรับผิดชอบ ต่อองค์กร	การสร้างผลงาน ที่เป็นเลิศ	ภาพรวม
งานที่มีคุณค่า	r	0.500***	0.415***	0.403***	0.363***	0.406***	0.467***
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
การมีอิสระในการตัดสินใจ	r	0.443***	0.318***	0.426***	0.460***	0.339***	0.457***
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
การเติบโตในสายงาน	r	0.464***	0.372***	0.530***	0.498***	0.412***	0.530***
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
การได้รับคำชื่นชมและการยอมรับ	r	0.512***	0.455***	0.488***	0.533***	0.400***	0.551***
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
ความร่วมมือในการทำงาน	r	0.455***	0.372***	0.526***	0.555***	0.390***	0.535***
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
ความยุติธรรม	r	0.495***	0.379***	0.521***	0.509***	0.378***	0.543***
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
ความผูกพันกับหัวหน้างาน	r	0.302***	0.289***	0.385***	0.417***	0.304***	0.401***
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน	r	0.450***	0.400***	0.474***	0.474***	0.377***	0.504***
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
ภาพรวม	r	0.537***	0.484***	0.574***	0.571***	0.477***	.605***
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

*** p<0.001

จากตาราง 4 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานจากการพฤติกรรม ทุกปัจจัยและทุกด้าน ($r=0.605$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานโดยรวมมากที่สุด คือ การได้รับคำชื่นชมและการยอมรับ ($r=0.551$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยและรายด้าน พบว่า ปัจจัยความร่วมมือในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรับผิดชอบต่อองค์กรสูงสุด ($r=0.555$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงบวกของพนักงานกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

ตาราง 5 ความสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงบวกกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

การคิดเชิงบวก	ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน	การอุทิศตัวอย่างรอบคอบ	การทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม	ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร	ความรับผิดชอบต่อองค์กร	การสร้างผลงานที่เป็นเลิศ	ภาพรวม
ความเชื่อในตนเอง ผู้อื่น และสถานการณ์	r	0.605***	0.517***	0.468***	0.529***	0.547***	0.598***
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
ความคิดในเชิงบวกและความรู้สึกเชิงบวก	r	0.697***	0.594***	0.517***	0.556***	0.579***	0.665***
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
การกระทำในเชิงบวก	r	0.716***	0.615***	0.577***	0.602***	0.620***	0.712***
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
ภาพรวม	r	0.749***	0.632***	0.578***	0.619***	0.644***	0.731***
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

*** $p < 0.001$

จากตาราง 5 พบว่า การคิดเชิงบวกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ทุกมิติและทุกด้าน ($r=0.731$) เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้าน พบว่า มิติด้านการกระทำในเชิงบวกมีความสัมพันธ์กับการอุทิศตัวอย่างรอบคอบสูงสุด ($r=0.716$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.001

อภิปรายผล

ผลวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า พนักงานโรงแรมชั้นนำเทียบเท่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก โดยพฤติกรรมที่แสดงออกสูงสุด คือ การสร้างผลงานที่เป็นเลิศ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานและการคิดเชิงบวกในการทำงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีการแสดงออกสูงสุดด้านการทำงานที่มีคุณค่าและด้านความคิดในเชิงบวกและความรู้สึกเชิงบวก หมายความว่า พนักงานโรงแรมมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ ในขณะเดียวกัน ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกต่ำที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนอื่น ๆ หมายความว่า หากมีโอกาส พนักงานโรงแรมอาจเปลี่ยนองค์การในการทำงานได้ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานจากการพฤติกรรม

ทุกปัจจัยและทุกด้าน โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ การได้รับคำชื่นชมและการยอมรับ สอดคล้องกับศันันท์ อ่อนสันทัด (Onsantad, 2017, pp. 67-68) ที่ระบุว่า การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเป็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุดของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริณทล ผลการวิจัยของดาวใจ ศรีลัมพ์ (Sonlam, 2012, pp. 113-119) ที่ศึกษาบุคลากรกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในบริษัทปูนซีเมนต์ไทย (แ่งค้อย) พบว่าความแตกต่างจากกลุ่มเจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์คือ ให้ความสำคัญกับความร่วมมือในการทำงานมากที่สุด ส่วนกลุ่มเจนเนอร์เรชั่นวาย ที่ให้ความสำคัญกับงานที่มีคุณค่ามากที่สุด ซึ่งงานวิจัยของปณิมา ถนิมกาญจน์, เสาวลักษณ์ จิตต์น้อม และเพ็ญพร ปุกหุด (Tanimkarn, Jitnom, & Pukahuta, 2018, p. ii) ได้เสนอว่าการพัฒนาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ควรให้การสนับสนุนการทำงานเป็นทีมของพนักงานผ่านการออกแบบกิจกรรมที่มีความเหมาะสมซึ่งจะเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับสมาชิกในองค์กรได้

เมื่อพิจารณารายด้านรายมิติ พบว่ามีปัจจัยความร่วมมือในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรับผิดชอบต่องค์กรมากที่สุด อาจเกิดจากรูปแบบการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ต้องประสานงานและร่วมมือกันทั้งภายในและต่างแผนกเพื่อบริการและสร้างความประทับใจแก่ผู้เข้าพักให้มากที่สุด นำไปสู่ความรู้สึกถึงความร่วมมือร่วมใจในการทำงานและผ่านพ้นอุปสรรคในการทำงานไปด้วยกัน ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกต่องค์กรและกล่าวถึงองค์กรในเชิงบวก ดังผลการวิจัยของกฤตธัช วุฒิวงศา (Woothiwongsa, 2018, p. 35) ที่พบ อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อการจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความใกล้เคียงผลการวิจัยของภคพร กระจาดทอง (Krachadthong, 2018, p. 168) ที่พบว่า ด้านพลังการทำงานด้านการอุทิศตน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของเซฟในโรงแรมในประเทศไทย สำหรับการคิดเชิงบวกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานทุกมิติและทุกด้าน โดยมีมิติด้านการกระทำในเชิงบวกมีความสัมพันธ์กับการอดสาหะอย่างรอบคอบมากที่สุด ดังนั้น โรงแรมจึงควรมีการเสริมสร้างพนักงานโรงแรมให้มีการคิดเชิงบวกผ่านนโยบาย วัฒนธรรมองค์กร การฝึกอบรม และกิจกรรมต่าง ๆ จะทำให้พนักงานโรงแรมมีความสุขในการทำงาน เข้าใจวิธีการแก้ปัญหา และอาจส่งผลให้พนักงานมีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานต่อไป ซึ่งการคิดเชิงบวกมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งด้านการมีวินัยในตนเอง การควบคุมจิตใจ การยอมรับตนเอง และการรับผิดชอบในหน้าที่ในพนักงานบริการ (Ali, 2017, p. 35) ดังเช่นผลการวิจัยของสุภาภรณ์ ประสงค์ทัน และโชคชัย สุเวชวัฒนกุล (Prasongthan & Suwetwatanakul, 2015, p. 285) ที่พบว่า การมองโลกในแง่ดีเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทใจด้านความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และความต้องการที่จะทำงานต่อไปของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการประยุกต์ใช้ในองค์กร

ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำผลวิจัยประกอบการวางแผนต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนที่มีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานมากที่สุดในอันดับต้น ๆ คือ การได้รับคำชื่นชมและการยอมรับ โดยอาจจัดกิจกรรมเป็นพื้นที่ให้หัวหน้างานชื่นชมพนักงานที่ทำงานได้ดี หรือเปิดโอกาสพนักงานได้ชื่นชมหรือขอบคุณกัน และอาจจัดสรรงบประมาณการให้รางวัลกับพนักงานที่ทำงานได้ดี อาจจัดงานมอบรางวัลที่มีพนักงานท่านอื่นมาร่วมด้วย สนับสนุนการทำงานเป็นทีม สื่อสารให้พนักงานรู้สึกถึงความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน

รวมถึงสนับสนุนให้พนักงานโรงแรมมีการคิดเชิงบวกในงาน เพื่อพัฒนาความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร นำไปสู่การมีพฤติกรรมการทำงานอย่างสร้างสรรค์และก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรและประเทศต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ควรเก็บข้อมูลในสถานการณ์ปกติ เพื่อศึกษาว่าความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงานโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างจากในขณะเกิดสถานการณ์การแพร่กระจายของโรคโควิด-19 หรือไม่
2. ควรขยายการศึกษาไปยังโรงแรมชั้นนำในจังหวัดท่องเที่ยวหลักของประเทศไทย เช่น ภูเก็ต เชียงใหม่ ชลบุรี เพื่อการนำผลประยุกต์ใช้ในจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว และการสนับสนุนบุคลากรในอุตสาหกรรมสำคัญของประเทศ
3. งานวิจัยนี้เป็นครั้งแรกที่มีศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการคิดบวกและความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน จึงควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการคิดบวกและความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในบริบทองค์กรอื่น ๆ เพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

- Ali, A. F. S. (2017). Positive Thinking as Training program to Developing environment working in Hospitality Industry. *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City*, 1(2/1), 33-57.
- Bank of Thailand. (2019). *Report of economic and financial*. Retrieved March 15, 2019, from https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/PressRelease/PressRelease2557/MonthlyReport_January2019_6LT83e.pdf (In Thai)
- Boonsathorn, W. (2013). *Work Passion Questionnaire*. Independent Study Handout. Bangkok : National Institute of Development Administration. (In Thai)
- Boonsathorn, W. (2018). *Strategic communication*. Bangkok : National Institute of Development Administration. (In Thai)
- Byrne, R. (2007). *The Secret*. (Chiranan Phitpreecha, Translator). Bangkok : Amarin. (In Thai)
- Chanthanon, S. (2011). *Positive Thinking*. Retrieved August 19, 2019, from <https://www.facebook.com/notes/rongriansiwik/kankhitchaengbuak-positive-thinking-doi-sittichai-chanthanon/10150265846057090> (In Thai)
- Conde Nast Traveler. (2019). *Top 10 Hotels in Bangkok: Readers' Choice Awards 2019*. Retrieved October 28, 2019, from <https://www.cntraveler.com/readers-choice-awards/asia/top-hotels-in-bangkok> (In Thai)
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The psychology of optimal experience*. New York : Harper & Row.
- Damrongsanti, C. (2011). *The impact of intangible rewards and leadership communication strategies on talent's passion*. Thesis, Master of Science Program in National Institute of Development Administration, Bangkok. (In Thai)

- DiPirro, D. (n.d.). *Train yourself to be more positive in 5 steps*. Retrieved August 19, 2019, from <http://tinybuddha.com/blog/train-yourself-to-be-more-positive-in-5-steps>
- Forbes Travel Guide. (2019, October). *2019 Star Award Winners*. Retrieved October 28, 2019, from <https://www.forbestravelguide.com/award-winners>
- Gupta, V. (2015). Role of positive emotions in organizational coping. *Journal of Organization & Human Behavior*, 4(2&3), 53-61.
- Katekaew, A. (2014). *Guideline on decreasing staff turnover rate of five stars hotel in Ratchaprasong area, Bangkok*. Thesis, Master of Business Administration Program in Silpakorn University, Nakhonpathom. (In Thai)
- Ketnai, S. (2000). *Effects of perception without awareness, self-care information and positive thinking on hope in mastectomy patients*. Thesis, Master of Nursing Science Program in Mahidol University, Nakhonpathom. (In Thai)
- Krachadthong, P. (2018). *Factors Influencing the Persistence of Hotel's Chef in Thailand*. Thesis, Doctor of Business Program in Business Administration, College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University, Bangkok. (In Thai)
- Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success?. *Psychological bulletin*, 131(6), 803-855.
- Mastercard. (2018). *Big Cities, Big Business: Bangkok, London and Paris Lead the Way in Mastercard's 2018 Global Destination Cities Index*. Retrieved May 30, 2019, from <https://newsroom.mastercard.com/press-releases/big-cities-big-business-bangkok-london-and-paris-lead-the-way-in-mastercards-2018-global-destination-cities-index>
- Matchon. (2018). *MasterCard presents Bangkok as the world's number one destination*. Retrieved May 30, 2019, from https://www.matchon.co.th/news-monitor/news_1225764 (In Thai)
- Ministry of Tourism and Sports. (2020). *The situation of tourism in the country by province in 2020*. Retrieved June 30, 2020, from https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=594 (In Thai)
- Munthanawonkun, N. (2015). *A comparative study work passion and organization culture: between companies listed on the stock exchange of Thailand and companies listed on the set 100 index*. Thesis, Master of Science Program in National Institute of Development Administration, Bangkok. (In Thai)
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2019). *Thai economic situation in the first quarter of 2019 and trend of 2019*. Retrieved June 18, 2019, from https://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8886&filename=QGDP_report (In Thai)
- Onsantad, Y. (2017). *Satisfaction and motivation having impact on the operation of 4-star hotel staffs in Bangkok metropolis and adjacent provinces*. Independent study, Master of Arts Program in Bangkok University, Pathumthani. (In Thai)

- Positivity Guides. (n.d.). *The Optimism Quiz*. Retrieved August 29, 2019, from <https://www.positivityguides.net/the-optimism-quiz>
- Prachachat. (2019). *MasterCard reveals "Bangkok" is the city with the highest spending on food and shopping*. Retrieved May 30, 2019, from <https://www.prachachat.net/marketing/news-277239> (In Thai)
- Prasongthan, S., & Suvetwatanakul, C. (2015). Employee engagement model in Thai hotel industry. *Journal of Social Sciences Srinakharinwirot University*, 18, 285-298. (In Thai)
- Sharma D. R. (2016). *Understand "Optimist" Through Etymology*. Retrieved August 19, 2019, from <https://logophilia.in/2016/09/20/understand-optimist-through-etymology>
- Shawn A. (2012). Positive Intelligence. *Harvard Business Review*, 100-102.
- Sipaoraya, A., Charoenwong, T., & Mekraksawanit, P. (2011). *The relationship between the organizational climate and the operational motivation of the Westin Grand Sukhumvit hotels staff*. Thesis, Master of Business Administration Program in Dusit Thani College, Bangkok. (In Thai)
- Siriraj. (2020). Novel coronavirus 2019, 2019-nCoV. *Health Article*. Retrieved August 15, 2020, from https://www.si.mahidol.ac.th/siriraj_online/thai_version/Health_detail.asp?id=1410 (In Thai)
- Sonlam, D. (2012). *A comparative study factors affecting work passion in cross generations: case study of the cement thai (kaeng khoi) co ltd*. Thesis, Master of Science Program in National Institute of Development Administration, Bangkok. (In Thai)
- Suphannophap, P., Charoensuk, O., Naiphath, O., & Ngatkrathok, S. (2017). A factor analysis of the positive thinking characteristics for undergraduate students of Silpakorn university. *Veridian E-Journal*, 10(1), 605-619. (In Thai)
- Suriya, S. (2013). *Guidelines for Service Quality Development of Hotel's Front Office Department to support Asian Tourists: A Study of Boutique Hotels in Bangkok*. Thesis, Master of Arts Program in National Institute of Development Administration, Bangkok. (In Thai)
- Tanimkarn, R., Jitnom, S., & Pukahuta, P. (2018). *The influence of quality of work life and organizational citizenship behavior on staff's working efficiency of service industry*. Research report. Rajamangala University of Technology Isan, Nakhon Ratchasima. (In Thai)
- Te, N. (2009). *Management by heart of modern businesspeople*. Bangkok : Panyachon. (In Thai)
- Thai Hotel Associate. (2017). *Thailand Standard Hotels Directory 2017*. pp. 41-91. (In Thai)
- TripAdvisor. (2019). The Very Best of Travel Chosen by Millions of Travelers. *Top 25 Hotels-Thailand*. Retrieved October 28, 2019, from <https://www.tripadvisor.com/TravelersChoice-Hotels-cTop-g293915>
- Ventrella, S. W. (2002). *The power of positive thinking in business 10 traits for maximum results*. (Vithaya Phlaimanee, Translator). Bangkok : A. R. Business press. (In Thai)

- Wiphatsuwan, K. (2014). *Quality of work life of employees in front office department of five-star hotels in Bangkok*. Thesis, Master of Arts Program in National Institute of Development Administration, Bangkok. (In Thai)
- Wogan, J. (2019). *Travel and Leisure the World's Best Awards 2019. The Top 5 Hotels in Bangkok*. Retrieved October 28, 2019, from <https://www.travelandleisure.com/worlds-best/hotels-in-bangkok> (In Thai)
- Woothiwongsa, K. (2018). *A Study of Work Motivation, Working Environment and Organization Image Affecting Employee Operation Loyalty in Service Industry: Case Study 4 Star Hotel in Bangkok Area*. Independent Study, Master of Business Administration in Bangkok University, Pathumthani. (In Thai)
- Zigarmi, D., Houson, D., Witt, D., Diehl, J., & Kim Nimon. (2009). *From Engagement to Work Passion. The Ken Blanchard Company*. Retrieved May 2, 2018, from https://www.opm.gov/WIKI/uploads/docs/Wiki/OPM/training/Blanchard_From_Engagement_to_Work_Passion.pdf