



อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพต่อ
ความตั้งใจลาออกของคนเจนเนอเรชันซีในอุตสาหกรรมโรงแรมเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
The Influence of Perceived Organizational Support and Career Adaptability
on Turnover Intention among Generation Z in the Hotel Industry in Bangkok

บุษกร คำโฮม*

Bussakorn Khumhome

ระดมบุญ หมั่นทรัพย์**

Radoomboon Mansub

Received : May 26, 2024

Revised : September 25, 2024

Accepted : October 2, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ และความตั้งใจลาออกของคนเจนเนอเรชันซี 2) อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ที่มีต่อความตั้งใจลาออกของคนเจนเนอเรชันซี กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานเจนเนอเรชันซีจากอุตสาหกรรมโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำนวน 252 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่าพนักงานเจนเนอเรชันซีมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และมีความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพในระดับค่อนข้างสูง ส่วนความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับปานกลาง โมเดลสมการโครงสร้างของการวิจัยสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 1273.561$, $df = 822$, $CMIN/DF = 1.549$, $CFI = 0.904$, $RMR = 0.054$, $RMSEA = 0.047$) ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ($\beta = 0.498$, $p < 0.001$) และ 3) ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก ดังนั้นองค์กรที่ต้องการพัฒนาความสามารถในการ

*อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Lecturer in Management Science Faculty, Ubon Ratchathani University (Corresponding Author)

e-mail: ajpamubu@gmail.com

**นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Student of Master of Business Administration, Management Science Faculty, Ubon Ratchathani University

ปรับตัวด้านอาชีพให้กับพนักงานเจนเนอเรชันซี ผู้บริหารควรให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและ ยุติธรรม ให้ความรู้ในงานและโอกาสความก้าวหน้า บริหารสัญญาจ้างอย่างเป็นธรรม รับฟังข้อเสนอแนะจาก พนักงาน มอบหมายให้ทำงานสำคัญ และชื่นชมเมื่อพนักงานทำงานท้าทายได้สำเร็จ

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร / ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ / ความตั้งใจลาออก / คนเจนเนอเรชันซี

ABSTRACT

This research aimed to study 1) the level of perceived organizational support, career adaptability, and turnover intention among Generation Z and 2) the influence of perceived organizational support and career adaptability on turnover intention among Generation Z. Data was collected from 252 Generation Z employees in the Bangkok hotel industry, using a questionnaire as the research instrument. The data was analyzed using Structural Equation Modeling (SEM). The research found that Generation Z employees have an exceptionally high mean level of perceived organizational support, a relatively high level of career adaptability, and a moderate mean turnover intention. The conceptual model is consistent with empirical data (Chi-square= 1273.561, df= 822, CMIN/DF= 1.549, CFI=0.904, RMR= 0.054, RMSEA = 0.047). The result shows that 1) perceived organizational support does not significantly affect turnover intention. 2) Perceived organizational support positively affects career adaptability ($\beta = 0.498$, $p < 0.001$). 3) Career adaptability has no significant effect on turnover intention. Therefore, organizations that want to develop career adaptability for Generation Z employees should provide appropriate and fair compensation and benefits, offer job training and opportunities for advancement, manage employment contracts fairly, listen to employee feedback, assign important tasks, and recognize employees when they successfully complete challenging work.

Keywords : Perceived Organizational Support / Career Adaptability / Turnover Intention / Generation Z

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมโรงแรมและที่พักมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยมาก โดยในปี พ.ศ. 2562 หรือช่วงก่อนการระบาดของโควิด 19 เป็นอุตสาหกรรมหลักที่เคยสร้างรายได้สูงถึง 2.99 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 17.73 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ และคาดว่าหลังการระบาดของโควิด 19 จะสร้างรายได้มากกว่าเดิม

(TMBThanachart Bank Public Company Limited, 2023) ธุรกิจโรงแรมของไทยในช่วงปี พ.ศ. 2567-2569 มีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องตามจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่คาดว่าจะมีจำนวน 35.6, 40 และ 43 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2567, 2568 และ 2569 ตามลำดับ คาดการณ์อัตราเข้าพักในช่วง 3 ปี โดยรวมอยู่ที่ร้อยละ 70, 72 และ 73.5 ตามลำดับ (Bank of Ayudhya Public Company Limited, 2024) ปัญหาที่สำคัญของธุรกิจโรงแรมคือ การขาดแคลนแรงงาน โดยจากการสำรวจของสมาคมโรงแรมไทยใน พ.ศ. 2566 พบว่าโรงแรม ร้อยละ 67 ประสบปัญหาขาดแคลนแรงงาน ซึ่งเกิดจากแรงงานส่วนหนึ่งหันไปประกอบอาชีพอื่นและอีกส่วนหนึ่งเป็นการแย่งตัวกันระหว่างโรงแรม โดยผู้ประกอบการโรงแรมเห็นว่าหากปัญหายังไม่คลี่คลายจะกระทบกับคุณภาพการบริการและกระทบการรองรับลูกค้า (Thai Hotels Association, 2022) นอกจากนี้แรงงานที่ขาดแคลนแล้วธุรกิจโรงแรมยังพบปัญหาการลาออกที่สูง เห็นได้จากการสำรวจของบริษัทไมเคิล เพจ อินเทอร์เน็ตชั้นนำที่พบว่าอุตสาหกรรมสันทนาการการท่องเที่ยวในไทยมีแนวโน้มคนวางแผนจะลาออกในปี พ.ศ. 2565 สูงถึงร้อยละ 88 (Matichon Public Co., Ltd., 2022) การลาออกของพนักงานส่งผลเสียต่อองค์กรหลายประการไม่ว่าจะเป็น การเพิ่มต้นทุนการรับพนักงาน การเพิ่มต้นทุนการพัฒนาพนักงาน กระทบต่อขวัญกำลังใจของพนักงานที่ยังอยู่ (Hall, 2019) ส่งผลให้การทำงานของพนักงานและองค์กรมีประสิทธิภาพลดลง (Halawi, 2014)

เงินเนอเรชั่นคือบุคคลที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2539 เป็นต้นมา (Kim et al., 2020) ซึ่งในปัจจุบันคนกลุ่มนี้มีสัดส่วนประมาณหนึ่งในสี่ของจำนวนประชากรไทยทั้งหมด (Kasikom Research Center, 2021) คนกลุ่มนี้จะเป็นกำลังแรงงานหลักของประเทศไทยในอนาคต แม้ว่าจะเพิ่งเข้าสู่วัยทำงานแต่คนเนอเรชั่นที่ถูกจับตามองเนื่องจากผลสำรวจพนักงานในสหรัฐอเมริกาว่า 2,500 คน พบว่าเงินเนอเรชั่นซึ่มีแนวโน้มเปลี่ยนงานเร็วกว่าเงินเนอเรชั่นที่แก่กว่า (Half, 2023) ซึ่งสอดคล้องกับประเทศไทยที่สำรวจพบว่าภายในปี พ.ศ. 2565 พนักงานเนอเรชั่นซึ่วางแผนจะลาออกสูงถึงร้อยละ 73 (Matichon Public Co., Ltd., 2022) การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานโรงแรมเนอเรชั่นซึ่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีจำนวนห้องพักมากเป็นอันดับหนึ่งของประเทศ (National Statistical Office, 2022) จึงถือเป็นโอกาสอันดีที่จะต้องค้ความรู้ที่เหมาะสมกับบริบทเพื่อให้ผู้ประกอบการนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและรักษาพนักงานกลุ่มนี้ให้อยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืน

ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพเป็นกระบวนการทางสังคมจิตใจของพนักงานเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลง เป็นการปรับตัวเข้ากับภาระงานที่เปลี่ยนไป การเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง และการกำหนดทิศทางด้านอาชีพของตนเอง ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพส่งผลดีต่อองค์กรและพนักงาน โดยงานวิจัยในต่างประเทศพบว่าผู้ที่มีความสามารถปรับตัวในอาชีพจะมีความตั้งใจลาออกลดลง (Rasheed et al., 2020) ส่วนงานวิจัยในไทยพบว่าผู้ที่มีความสามารถปรับตัวในอาชีพจะมีความผูกพันต่องาน รู้สึกว่าตนเองมีความสมดุลงระหว่างงานกับชีวิต (Smithikrai et al., 2023) และมีความยึดมั่นผูกพันในอาชีพ (Yuwannakul and Kleebbua, 2023) จะเห็นได้ว่าความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพมีประโยชน์หลายประการ องค์กรจึงควรศึกษาว่าพนักงานมีความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพในระดับมากหรือน้อย เพื่อวางแผนในการพัฒนา งานวิจัยในไทยที่ผ่านพบว่าความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานเนอเรชั่นวัยอยู่ในระดับ

สูงมาก และเจนเนอเรชั่นเป็นตัวแปรกำกับอิทธิพลของการจัดการอาชีพขององค์กรที่มีต่อความสามารถปรับตัวในอาชีพ (Khumhome and Tassawa, 2022) แต่สำหรับระดับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของคนเจนเนอเรชั่นซีในประเทศไทยยังไม่มีข้อมูลที่ชัดเจน อย่างไรก็ตามงานวิจัยในจีนพบว่าคนเจนเนอเรชั่นซีมีความสามารถในการปรับตัวด้านการเลือกอาชีพค่อนข้างต่ำ และควรจะได้รับการพัฒนา (Jianzhi and Worapongpat, 2022)

สำหรับปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ งานวิจัยในไทยพบว่าผู้นำที่มีภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมส่งผลให้ผู้ตามมีความสามารถปรับตัวด้านอาชีพ (Smithikrai et al., 2023) นอกจากนี้ลักษณะส่วนบุคคล เช่น ลักษณะการมุ่งเป้าหมายเพื่อการเรียนรู้ (Khumhome and Tassawa, 2022) การมีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และการมีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกยังส่งเสริมให้เกิดความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพอีกด้วย (Yuwannakul and Kleebbua, 2023) การศึกษาในกลุ่มนักศึกษาชาวจีนพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลทางบวกต่อความสามารถปรับตัวในอาชีพ (Ma et al., 2020)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญ เห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงาน และให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ งานวิจัยต่างประเทศที่ผ่านมาพบว่าในอุตสาหกรรมบริการ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลให้ความตั้งใจลาออกลดลง (Akgündüz and Şanlı, 2017) และส่งผลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงานทำให้ความตั้งใจลาออกลดลง (Duarte and Silva, 2023) ส่วนงานวิจัยในประเทศไทยพบว่าพนักงานโรงแรมยังรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากยิ่งขึ้นต้องการอยู่กับองค์กรมากตามไปด้วย (Lertvittayatan, 2021) และพบว่า การรับรู้การจัดการด้านอาชีพขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ (Chaikit et al., 2019)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าในประเทศไทยยังไม่มีงานวิจัยที่หาอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ และยังไม่ม้งานวิจัยที่หาอิทธิพลระหว่างความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพกับความตั้งใจลาออก งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ศึกษาเพื่อเติมเต็มช่องว่างความรู้ดังกล่าวโดยศึกษาในอุตสาหกรรมโรงแรมและในเจนเนอเรชั่นซีที่มีปัญหาการลาออกสูง ผู้วิจัยคาดหวังว่าความรู้ที่ได้จากการวิจัยจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบายองค์กรที่มีความสอดคล้องกับบริบทประเทศไทย เพื่อรักษาพนักงานโรงแรมในไทยให้คงอยู่กับองค์กร อันจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กรในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ และความตั้งใจลาออกของกลุ่มพนักงานเจนเนอเรชั่นซีในอุตสาหกรรมโรงแรมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อความตั้งใจลาออกของกลุ่มพนักงานเจนเนอเรชั่นซีในอุตสาหกรรมโรงแรมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

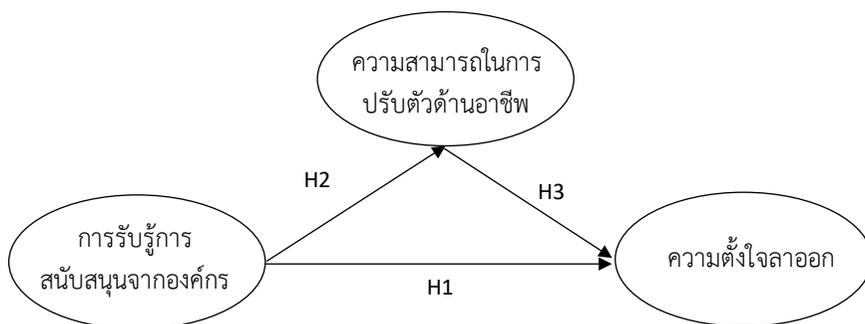
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ของกลุ่มพนักงานเจนเนอเรชันซีในอุตสาหกรรมโรงแรมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ที่มีต่อความตั้งใจลาออกของกลุ่มพนักงานเจนเนอเรชันซีในอุตสาหกรรมโรงแรมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานการวิจัย

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลในทิศทางลบกับความตั้งใจลาออก
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลในทิศทางบวกกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ
3. ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพมีอิทธิพลในทิศทางลบกับความตั้งใจลาออก

สมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1 พัฒนามาจากงานวิจัยของ Akgündüz and Şanlı (2017) ที่ระบุว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลทางลบต่อความตั้งใจลาออก สมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2 พัฒนามาจากทฤษฎีการสร้างอาชีพ (Career Construction Theory: CCT) (Savickas, 2013) ที่กล่าวว่าความสามารถปรับตัวในอาชีพเกิดขึ้นจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อม ทฤษฎีการสนับสนุนองค์กร (Organizational Support Theory: OST) ที่ระบุว่า การที่พนักงานรับรู้ว่าจะองค์กรให้คุณค่าและใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีของพวกเขาจะส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ด้านบวกแก่องค์กร เช่น ทัศนคติด้านบวก และเกิดพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน (Eisenberger et al., 1986) และงานวิจัยของ Ma et al. (2020) ที่ระบุว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลทางบวกต่อความสามารถปรับตัวในอาชีพ สมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 3 พัฒนามาจากงานวิจัยของ Rasheed et al. (2020) ที่ระบุว่า ความสามารถปรับตัวในอาชีพส่งผลทางลบต่อความตั้งใจลาออก และจากงานวิจัยและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น นำมาสู่กรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัยนี้คือกลุ่มคนเจนเนอเรชันซีหรือกลุ่มคนที่เกิดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 เป็นต้นมาที่ทำงานในระดับปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมโรงแรมซึ่งเป็นประชากรที่ไม่ทราบจำนวน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ซึ่งระบุว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 5 เท่าของข้อคำถามหรือพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า (Bentler and Chou, 1987) งานวิจัยนี้มีข้อคำถาม 49 ข้อ กลุ่มตัวอย่างจึงเท่ากับ 5 คูณ 49 เท่ากับ 245 คน งานวิจัยนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ตอนที่ 2-4 ข้อคำถามเป็นลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตอนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสความก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการยอมรับ และด้านการปฏิบัติงาน โดยปรับปรุงแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ Petcharee (2018) ตอนที่ 3 ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเอาใจใส่ในอาชีพ การควบคุมตนเองในอาชีพ ความใฝ่รู้ในอาชีพ และความมั่นใจในอาชีพ โดยปรับปรุงจาก Career Adapt-Abilities Scale ที่ถูกพัฒนาโดย Savickas and Porfeli (2012) ตอนที่ 4 ความตั้งใจลาออกปรับปรุงแบบสอบถามมาจาก Oumpeng (2015)

3. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ และคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence: IOC) ข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.66 จะถูกนำไปทดลองใช้กับผู้ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผลการทดสอบพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ และความตั้งใจลาออก มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.63, 0.92 และ 0.86 ตามลำดับ หากพิจารณาตามเกณฑ์ของ Taber (2017) และ Hair et al. (2015) ที่ระบุว่าแบบสอบถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไปถือว่ามีความน่าเชื่อถือระดับปานกลาง แสดงว่าแบบสอบถามของงานวิจัยดังกล่าวสามารถยอมรับได้ นอกจากนี้ยังมีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าโมเดลการวัดของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสามารถปรับตัวในอาชีพ และความตั้งใจลาออกสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าสถิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.001 คำนวณหาองค์ประกอบมาตรฐานตัวแปรสังเกตได้ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสามารถปรับตัวในอาชีพ และความตั้งใจลาออก อยู่ระหว่าง 0.510-0.817, 0.530-0.727, 0.865-0.925 ซึ่งถือว่ายอมรับได้ตามเกณฑ์ของ Stevens (2009)

4. การเก็บข้อมูล เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม พ.ศ. 2566 โดยประสานงานกับโรงแรมเพื่อขอแจกแบบสอบถาม นอกจากนี้ยังเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ โดยโพสต์ในกลุ่มโซเชียลมีเดียของกลุ่มคนที่ทำงานในโรงแรม เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง ผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถามเพื่อคัด

กรองดังนี้ “ข้อที่ 1 คุณทำงานในธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครใช่หรือไม่ (ถ้าตอบไม่ใช่ ท่านไม่ต้องทำแบบสอบถามนี้ต่อไป)” “ข้อที่ 2 โพรตระบุ อายุ ปี (หากคุณอายุมากกว่า 27 ปีขึ้นไป ไม่ต้องทำแบบสอบถามนี้ต่อไป)”

5. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัด และใช้การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 25-26 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาเป็นระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง อายุงาน 3-4 ปี ผลการวิจัยสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ 4 ข้อ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (\bar{X} = 4.07, SD = 0.50) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสความก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการยอมรับ และด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพในระดับค่อนข้างสูง (\bar{X} = 4.15, SD = 0.46) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความเอาใจใส่ในอาชีพ ด้านการควบคุมตนเองในอาชีพ ด้านความใฝ่รู้ในอาชีพ ด้านความมั่นใจในอาชีพ อยู่ในระดับค่อนข้างสูงทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างมีความตั้งใจลาออกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.90, SD = 1.39)

2. การทดสอบเงื่อนไขพื้นฐานในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้พบว่าตัวแปรทุกคู่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -0.009 ถึง 0.676 โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรส่วนใหญ่มีระดับความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.7 ถือว่าตัวแปรแต่ละตัวมีความเป็นอิสระต่อกัน (Baggio and Klobas, 2011) นอกจากนี้การทดสอบการแจกแจงของข้อมูลของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 10 ตัว พบว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว มีค่าความเบ้ระหว่าง -1.063 ถึง -0.121 ซึ่งมีค่าไม่เกิน + 3 และความโด่งระหว่าง -1.616 ถึง 3.607 ซึ่งมีค่าไม่เกิน + 10 จึงสรุปได้ว่าการแจกแจงเป็นไปตามเกณฑ์ (Kline, 2015) ข้อมูลมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสถิติทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ และการแจกแจงของข้อมูล

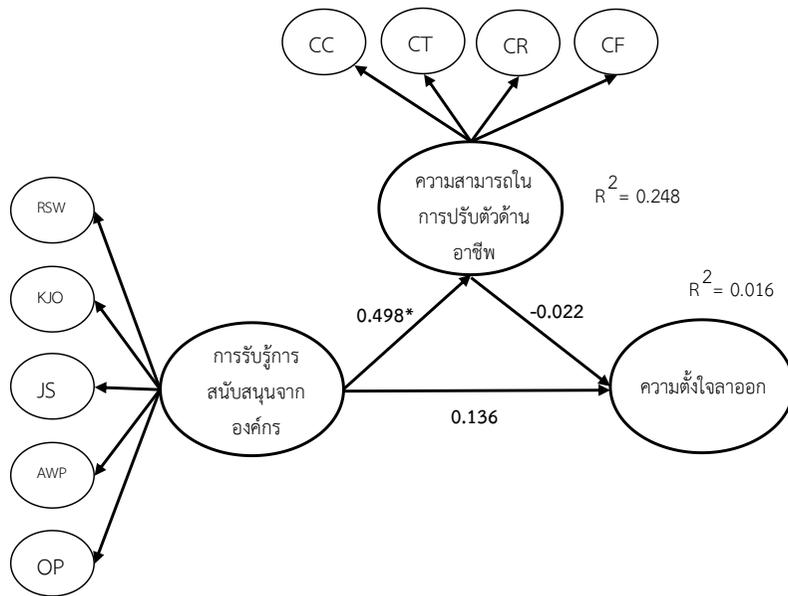
	RSW	KJO	JS	AWP	OP	CC	CT	CR	CF	TI
RSW	1.000									
KJO	0.676**	1.000								
JS	0.637**	0.691**	1.000							
AWP	0.551**	0.536**	0.420**	1.000						

ตารางที่ 1 (ต่อ)

	RSW	KJO	JS	AWP	OP	CC	CT	CR	CF	TI
OP	0.447**	0.488**	0.348**	0.515**	1.000					
CC	0.427**	0.428**	0.450**	0.399**	0.310**	1.000				
CT	0.300**	0.336**	0.305**	0.322**	0.291**	0.601**	1.000			
CR	0.253**	0.290**	0.174**	0.360**	0.311**	0.382**	0.601**	1.000		
CF	0.292**	0.233**	0.186**	0.279**	0.264**	0.377**	0.512**	0.582**	1.000	
TI	0.099**	0.113**	0.160**	0.020**	0.077**	0.161**	0.052**	-0.009**	0.015**	1.000**
Skewness	-0.821	-0.692	-0.0969	-0.692	-0.704	-0.857	-1.063	-0.548	-0.430	-0.121
Kurtosis	1.203	0.593	1.415	0.936	0.897	1.690	3.607	0.609	-0.101	-1.616

หมายเหตุ: CA = ความสามารถปรับตัวในอาชีพ CC = ความเอาใจใส่ในอาชีพ CT = การควบคุมตนเองในอาชีพ
 CR = ความใฝ่รู้ในอาชีพ CF = ความมั่นใจในอาชีพ POS = การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
 RSW = ผลตอบแทนและสวัสดิการ KJO = ความรู้ในงานและโอกาสความก้าวหน้า
 JS = ความมั่นคงในการทำงาน AWP = การยอมรับ OP = การปฏิบัติงาน TI = ความตั้งใจลาออก

3. ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิเคราะห์ครั้งแรกพบว่าโมเดลไม่สอดคล้องกัน ผู้วิจัยจึงปรับโมเดลเพื่อลดค่าไคสแควร์ (χ^2) และค่าองศาอิสระ (df) โดยการพิจารณาปรับค่า Modification Indices ซึ่งเป็นการปรับค่าความแปรปรวนร่วม (Covariance) ที่มีค่ามากที่สุดก่อน ผลการวิเคราะห์หลังปรับโมเดลพบว่าโมเดลมีความสอดคล้อง ค่าสถิติ $\chi^2 = 1273.561$, $df = 822$, $\chi^2/df = 1.549$, RMSEA = 0.047, RMR = 0.054 และ CFI = 0.904 จึงสรุปได้ว่าโมเดลวิจัยสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการประมาณค่าอิทธิพลของตัวแปรแฝงในโมเดลการวิจัยแสดงดังภาพที่ 2 และตารางที่ 2 ซึ่งจากตารางและภาพแสดงให้เห็นว่า 1) ค่าอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความตั้งใจลาออกนั้นไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย แสดงว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่มี อิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความสามารถปรับตัวในอาชีพ โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.498 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัย และ 3) ค่าอิทธิพลของความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพต่อความตั้งใจลาออกนั้นไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย แสดงว่าความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก



ภาพที่ 2 แบบจำลองสมการโครงสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพต่อความตั้งใจลาออกของคนเจนเนอเรชั่นซีจากอุตสาหกรรมโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 ค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปร

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรตาม					
	ความสามารถปรับตัวในอาชีพ			ความตั้งใจลาออก		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	0.498**	-	0.498**	0.136	-0.011	0.125
ความสามารถปรับตัวในอาชีพ	-	-	-	-0.022	-	-0.022

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก ขยายความได้ว่าสิ่งที่องค์กรให้การสนับสนุนด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าความมั่นคงในการทำงาน ให้การยอมรับ และสนับสนุนการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานเจนเนอเรชั่นซีในอุตสาหกรรมโรงแรมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปรากฏการณ์นี้อธิบายได้ว่าสิ่งที่องค์กรสนับสนุนอาจไม่สอดคล้องกับความต้องการของคนกลุ่มนี้ เห็นได้จากงานวิจัยที่พบว่าปัจจัยที่ทำให้พนักงานเจนเนอเรชั่นซีในประเทศไทยยังคงอยู่กับองค์กรคือความยืดหยุ่นในการทำงาน การที่หัวหน้างานรับฟังความคิดเห็นของพวกเขา การที่องค์กรนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงาน และการลดระบบอาวุโสสูง (Sukkij, 2022) นอกจากนี้เจนเนอเรชั่นซียังต้องการมีกิจการเป็นของตนเองจึงมองหาโอกาสใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อสร้างเสริม

ประสบการณ์ให้ตนเอง โดยนิตยสาร Forbs ระบุว่าร้อยละ 93 ของเจนเนอเรชันซีชอบค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นเจ้าของธุรกิจ และร้อยละ 75 ของเจนเนอเรชันซีต้องการเปิดตัวธุรกิจของตนเอง (Kratz, 2024) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Putri et al. (2023) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Takaya et al. (2020) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลด้านลบต่อความตั้งใจลาออก และไม่สอดคล้องกับ Jandasang and Jadesadalug (2018) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงและด้านโอกาสดำเนินการส่งผลให้พนักงานพึงพอใจในงานและอยากอยู่กับองค์กรต่อไป อย่างไรก็ตาม การศึกษาดังกล่าวเป็นการศึกษาโดยไม่แยกเจนเนอเรชัน

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลในทิศทางบวกกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ขยายความได้ว่า การที่พนักงานเจนเนอเรชันซีจากอุตสาหกรรมโรงแรมในกรุงเทพมหานครรับรู้ว่าจะรองรับค่าตอบแทนหรือสวัสดิการอื่นๆ ที่ยุติธรรม รู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน องค์กรให้ความรู้และโอกาสการก้าวหน้า ให้การยอมรับ และสนับสนุนการปฏิบัติงาน จะทำให้พนักงานมีความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ กล่าวคือ มีความตระหนักถึงเส้นทางอาชีพในอนาคต มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความสนใจใฝ่รู้ในงานของตน และมีความมั่นใจว่าตนเองจะสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะพนักงานรู้สึกว่าจะรองรับการสนับสนุนหากทำงานที่นี้มีเส้นทางความก้าวหน้าให้จึงทำให้เขาวางแผนเส้นทางและมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Harmen et al. (2022) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ และสอดคล้องกับทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กรของ Eisenberger et al. (1986) กล่าวคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าและได้รับการยอมรับจากองค์กร ซึ่งส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความมั่นใจในความสามารถของตนเองในการทำงาน และมีแรงจูงใจที่จะพัฒนาทักษะและความรู้ ซึ่งช่วยให้พวกเขาสามารถปรับตัวเข้ากับความเปลี่ยนแปลงในการทำงานได้ดีขึ้น นอกจากนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวยังยืนยันทฤษฎีการสร้างอาชีพ (Savickas, 2013) ที่กล่าวว่า ความสามารถปรับตัวในอาชีพเกิดขึ้นจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อม กล่าวคือการสนับสนุนจากองค์กรเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งเสริมให้เกิดความตระหนักถึงเส้นทางอาชีพในอนาคต มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความสนใจใฝ่รู้ในงานของตน และมีความมั่นใจว่าตนเองจะสามารถทำงานที่รับผิดชอบ

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก ขยายความได้ว่า แม้ว่าพนักงานเจนเนอเรชันซีจากอุตสาหกรรมโรงแรมในกรุงเทพมหานครจะตระหนักถึงเส้นทางอาชีพในอนาคต มุ่งมั่นในการทำงาน ใฝ่รู้ และมั่นใจในความสามารถในการทำงาน ก็ไม่ได้หมายความว่าคนเหล่านี้จะยังอยากอยู่กับองค์กรหรือไม่อยากลาออก ทั้งนี้ อธิบายได้ด้วยงานวิจัยของ Ma et al. (2020) ที่พบว่า กลุ่มคนเจนเนอเรชันซีที่มีความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพมีแนวโน้มมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มักจะค้นหาโอกาสในอาชีพอยู่เสมอ และมีแนวโน้มได้รับโอกาสการจ้างงาน ด้วยเหตุนี้ กลุ่มคนดังกล่าวจึงมั่นใจในตนเองและมีทางเลือกในอาชีพหรือตำแหน่งงานใหม่ๆ ดังนั้น การที่พวกเขาจะอยู่หรือไปจากองค์กรอาจขึ้นอยู่กับ

ปัจจัยอื่นๆ แต่ไม่เกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Hao-Wei (2023) ที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพและความตั้งใจลาออก ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sun et al. (2023) ที่พบว่าความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพมีอิทธิพลทางลบกับความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ

4. การวิจัยครั้งนี้ได้สร้างองค์ความรู้ใหม่ดังนี้ 1) ผลการวิจัยที่ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก เป็นข้อค้นพบที่โต้แย้งทฤษฎีการสนับสนุนองค์กรที่ระบุว่า การที่พนักงานรับรู้ว่าการให้อำนาจและใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีของพวกเขาจะส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ด้านบวกแก่องค์กร ผลงานวิจัยนี้ทำให้เห็นว่าในบริษัทที่แตกต่างกัน และช่วงอายุที่แตกต่างกัน ผลลัพธ์จากการสนับสนุนขององค์กรนั้นมีโอกาสแตกต่างกันได้ 2) ผลการวิจัยที่พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการปรับตัว เป็นการยืนยันทฤษฎีการสร้างอาชีพ ที่กล่าวว่าความสามารถปรับตัวในอาชีพเกิดขึ้นจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อม แสดงให้เห็นว่าทฤษฎีนี้ยังสามารถใช้ได้กับคนเจนเนอเรชันซี ในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเทศไทย 3) ผลการวิจัยที่พบว่าความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก เป็นการค้นพบครั้งแรกในประเทศไทย ซึ่งมีประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

โรงแรมที่ต้องการพัฒนาความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพให้กับพนักงานเจนเนอเรชันซีควรสนับสนุนพนักงานในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ เช่น ให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ใกล้เคียงหรือมากกว่าโรงแรมอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง มีเกณฑ์การปรับค่าตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรม 2) ด้านความรู้ในงานและโอกาสความก้าวหน้า เช่น ใ้งบประมาณในการพัฒนาตนเอง จัดกิจกรรมพัฒนาพนักงานและสร้างเส้นทางอาชีพให้เห็นเป็นรูปธรรม 3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน เช่น การบริหารสัญญาจ้างอย่างเป็นธรรม พนักงานที่ผลงานดีมีการต่อสัญญาระยะยาว 4) ด้านการยอมรับ เช่น สร้างความรู้สึกว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กร โดยการรับฟังข้อเสนอแนะ มอบหมายให้ทำงานสำคัญ และชื่นชมเมื่อพนักงานทำงานท้าทายได้สำเร็จ 5) ด้านการปฏิบัติงาน เช่น มีอุปกรณ์การทำงานที่ปลอดภัย สภาพพร้อมใช้ มีประสิทธิภาพ และสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน เช่น แสง สี เสียง ความสว่าง อุณหภูมิที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรต่อความตั้งใจลาออก โดยเปรียบเทียบเจนเนอเรชันวายและเจนเนอเรชันซี

2. จากผลการวิจัยที่พบว่าความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจลาออก การวิจัยครั้งต่อไปควรให้ความสนใจในการสำรวจตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ (Mediator Variable) เพื่ออธิบายกลไกที่อาจมีอยู่ระหว่างตัวแปรทั้งสองนี้ การระบุและวิเคราะห์ตัวแปรที่เป็นตัวกลางจะช่วยให้เรา

เข้าใจว่าปัจจัยอื่นๆ อาจมีบทบาทในการสร้างความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนระหว่างความสามารถในการปรับตัวและความตั้งใจลาออกได้อย่างไร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีที่เข้มแข็งและการออกแบบกลยุทธ์ในการจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยความสำเร็จและล้มเหลวของในการสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้พัฒนาองค์กรต่อไป

References

- Akgündüz, Y., and Şanlı, S. C. (2017). The effect of employee advocacy and perceived organizational support on job embeddedness and turnover intention in hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 118-125. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.12.002>
- Baggio, R., and Klobas, J. E. (2011). *Quantitative methods in tourism: A handbook*. the MPG Books group Ltd.
- Bank of Ayudhya Public Company Limited. (2024). *Thailand's business and industry trends form 2024 to 2027*. Retrieved January 30, 2024, from <https://www.krungsri.com/en/research/industry/summary-outlook/industry-outlook-2024-2026> [in Thai].
- Bentler, P. M., and Chou, C. (1987). Practical issues in structural modeling. *Sociological Methods & Research*, 16(1), 78-117. <https://DOI:10.1177/0049124187016001004>
- Chaikit, T., Yongyuan, B., Musikapan, W., and Saeree, P. (2019). The study of the career adaptability, perceived organization career management and turnover intention of the employees in an industry in Samutprakan Province. *ARU Research Journal*, 6(2), 37-43. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/rdi-arua/article/view/212843/147991> [In Thai].
- Duarte, A. P., and Silva, V. H. (2023). Satisfaction with internal communication and hospitality employees' turnover intention: Exploring the mediating role of organizational support and job satisfaction. *Administrative Sciences*, 13(10), 216. <https://doi.org/10.3390/admsci13100216>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., and Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>

- Halawi, A. H. (2014). Stimuli and effect of the intention to leave the organization. *European Scientific Journal*, 1, 184-198. <https://www.researchgate.net/publication/324391234>
- Half, R. (2023). *Job optimism holds steady: 1 in 4 workers currently looking for a new role*. Retrieved November 1, 2023, from <https://press.roberthalf.com/2023-07-27-Job-Optimism-Holds-Steady-1-in-4-Workers-Currently-Looking-for-a-New-Role>
- Hall, J. (2019). *The cost of turnover can kill your business and make things less fun*. Retrieved February 1, 2023, from <https://www.forbes.com/sites/johnhall/2019/05/09/the-cost-of-turnover-can-kill-your-business-and-make-things-less-fun/?sh=2a2d98b77943>
- Hao-Wei, C. (2023). *The relationship between career adaptability and turnover intention: The moderating effect of job characteristics* [Unpublished master's thesis]. National Taiwan Normal University.
- Hair, J. F., Celsi, M., Money, A. H., Samouel, P., and Page, M. (2015). *The essentials of business research methods* (3rd ed.). Routledge.
- Harmen, H., Nizam, A., Farid, F., and Muhammad, I. (2022). Perceived organizational support and career adaptability towards work performance: A literature review. In B. C. Pratama, S. Kabir, H. M. Kabir, R. Yaya, S. Kassim, J. Kovács, N. Tubastuvi, T. Pandansari, A. Fitriati, W. Purwidiyanti, and S. B. Santoso (Eds.), *Innovation in Economic, Finance, Business, and Entrepreneurship for Sustainable Economic Development. The 3rd International Conference of Business, Accounting, and Economics, ICBAE 2022* (pp. 715-725). European Alliance for Innovation.
- Jandasang, D., and Jadesadalug, V. (2018). Perceived organizational support affecting job performance through employee job satisfaction supplements bangkok. *The Golden Teak: Humanity and Social Science Journal (GTHJ.)*, 24(1), 32-49. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/tgt/article/view/129790/97481> [in Thai].
- Jianzhi, X., and Worapongpat, N. (2022). Adaptability of freshmen in dalian luxun academy of fine arts. *Journal of Buddha Magga*, 7(2), 51-62. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/bdm/article/view/254307/170763> [in Thai].
- Kasikorn Research Center. (2021). *"Gen Z" First Jobber of the new generation to understand the "differences"*. Retrieved February 1, 2023, from <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/Gen-Z-11-08-21.aspx> [In Thai].

- Khumhome, B., and Tassawa, C. (2022). *The influence of organizational career management on career adaptability: learning goal orientation as a mediating variable (Research report)*. Management Science Faculty, Ubon Ratchathani University. [in Thai]
- Kim, A., McInerney, P., Smith, T. R., and Yamakawa, N. (2020). *What makes Asia-Pacific's Generation Z different?*. Retrieved February 1, 2023, from <https://www.mckinsey.com/capabilities/growth-marketing-and-sales/our-insights/what-makes-asia-pacifics-generation-z-different>
- Kline, R. B. (2015). *Principles and practice of structural equation modeling* (4th ed.). Guilford Press.
- Kratz, J. (2024). *What gen Z entrepreneurs want*. Retrieved March 29, 2024, from <https://www.forbes.com/sites/stevenaquino/2024/03/18/how-pet-tech-company-petcube-is-making-pet-parenting-more-accessible-to-every-human/?sh=6b30773560f3>
- Lertvittayatan, T. (2021). *Factors influencing to persistence of hotel staff in Bangkok affected by Covid-19 situation* [Unpublished master's thesis]. Srinakharinwirot University. [in Thai]
- Matchon Public Co., Ltd. (2022). *Big wave of resignations: 69% of Thai people are willing to accept no salary increase in exchange for a better life balance*. Retrieved March 29, 2023, from <https://www.prachachat.net/csr-hr/news-967002> [in Thai].
- Ma, Y., Chen, S., and Ruangkanjanases, A. (2020). *Perceived organizational support and career adaptability as predictors of self and environmental-career exploration: An empirical investigation in China*. Retrieved March 28, 2023, from <https://doi.org/10.20944/preprints202007.0592.v1>
- National Statistical Office. (2022). *Accommodation survey 2022*. Retrieved March 28, 2023, from https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey_detail/2023/20230929154600_61861.pdf [in Thai].
- Oumpeng, S. (2015). *Factors affecting supervisor turnover in the corporate Accounting Division of the Siam Cement Group, Bangkok, Thailand* [Unpublished master's thesis]. Thammasat University. [in Thai]
- Petcharee, S. (2018). *Perceived organizational support influencing organizational citizenship behavior of operation employees at Thai Obayashi Corp., Ltd* [Unpublished master's thesis]. Rajamangala University of Technology Thanyaburi. [in Thai]

- Putri, D., Bagis, F., Tubastuvi, N., and Widhiandono, H. (2023). Understanding turnover intention: Exploring the influence of job security, perceived organizational support, and job satisfaction as a mediator. *International Journal of Scientific Research and Management*, 11(12), 5614-5630. <https://DOI:10.18535/ijstrm/v11i12.em11>
- Rasheed, M. I., Okumus, F., Weng, Q., Hameed, Z., and Nawaz, M. S. (2020). Career adaptability and employee turnover intentions: The role of perceived career opportunities and orientation to happiness in the hospitality industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 44, 98-107. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.05.006>
- Savickas, M. L. (2013). Career construction theory and practice. In S. D. Brown, & R. W. Lent (Eds.), *Career development and counseling: Putting theory and research to work*. (2nd ed., pp. 147-183). John Wiley & Sons, Inc.
- Savickas, M. L., and Porfeli, E. J. (2012). *Career adapt-abilities inventory--version 1.0*. Retrieved March 27, 2023, from <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Ft17291-000>
- Smithikrai, C., Kanmano, S., and Apaiso, S. (2023). The Influence of Ethical Leadership on Workplace Well-Being: A Parallel Serial Mediation Model. *Human Resource and Organization Development Journal*, 15(2), 1-25. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/HRODJ/article/view/255907/174914> [in Thai].
- Stevens, P. J. (2009). *Applied multivariate statistics for the social sciences* (5th ed). Routledge.
- Sukkij, R. (2022). *How to retain generation Z in the IT business in Thailand?* [Unpublished master's thesis]. Mahidol University. [in Thai]
- Sun, C., Xing, Y., and Wen, Y. (2023). *Association between career adaptability and turnover intention among nursing assistants: The mediating role of psychological capital*. Retrieved March 28, 2023, from <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-023-01187-y>
- Taber, K. S. (2017). The use of Cronbach's Alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in Science Education*, 48(6), 1273-1296. <https://DOI 10.1007/s11165-016-9602-2>
- Takaya, R., Arsil., and Ramli, A. H. (2020). Perceived organizational support and turnover intention. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 151, 59-63. <https://DOI:10.2991/aebmr.k.200915.015>

Thai Hotels Association. (2022). *Hotel business operator sentiment index*. Retrieved March 26, 2023, from <https://www.thaihotels.org/17316689/hotel-business-operator-sentiment-index> [in Thai].

TMBThanachart Bank Public Company Limited. (2023). *TTB analytics indicates that the hotel business in 2023 will recover to its highest level before Covid*. Retrieved November 26, 2023, from https://media.ttbbank.com/5004/analytics_business_and_industry/47-th.pdf [in Thai].

Yuwannakul, S., and Kleebbua, C. (2023). Antecedents and consequence of career adaptability among applied Thai traditional medicine students. *Journal of Education Khon Kaen University*, 46(3), 11-27. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/EDKKUJ/article/view/251343/177547> [in Thai].