



ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการจัดการระบบสารสนเทศส่งผลต่อการจัดการ
ภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย*

THE EFFECTS OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND MANAGEMENT
INFORMATION SYSTEMS ON CRYISIS MANAGEMENT
OF HOTEL BUSINESSES IN THAILAND



เชียว กริ้วจ, อนิรุท พิพัฒน์ประภา

Seav Krouch, Anirut Pipatprapa

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

Rajamangala University of Technology Isan

Corresponding Author E-mail: Anirut.Pi@rmu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการระบบสารสนเทศ และการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย 2. ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการจัดการระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือผู้จัดการโรงแรมในประเทศไทย จำนวน 339 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 การจัดการระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และการจัดการภาวะวิกฤตโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 2. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา และการจัดการระบบสารสนเทศ ด้านผลประโยชน์สุทธิ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ และด้านการใช้ระบบ ส่งผลทางบวกต่อการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง; การจัดการระบบสารสนเทศ; การจัดการภาวะวิกฤต



Abstract

The research objectives were: 1. To study transformational leadership, management information systems, and crisis management of Thailand's hotel businesses. 2. To study the effects of transformational leadership and management information systems on the crisis management of Thailand's hotel businesses. This research was the quantitative research. The research samples were 339 hotel managers in Thailand using a simple random sampling method. Questionnaires were used as the research tools. The data were analyzed by descriptive statistics such as frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and hypothesis testing with inferential statistics by multiple regression analysis.

The results of the research were as follows: 1. The overall average of transformational leadership was at the highest level, an average of 4.44, the overall level of management information systems was at the highest, an average of 4.40, and the overall of crisis management was at the highest, an average of 4.25. 2. With regarding the hypothesis result, transformational leadership with its dimension of, idealized influence, and intellectual stimulation, and management information systems with its dimension of, net benefits, information quality, intention to use, user's satisfaction, and systems use, had positive effects on crisis management of Thailand's hotel businesses with a statistically significant level of 0.01 and 0.05 significantly.

Keywords: Transformational Leadership; Management Information Systems; Crisis Management

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมเป็นหนึ่งในธุรกิจภายใต้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการให้บริการที่มีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของหลายประเทศทั่วโลก โดยมูลค่าการท่องเที่ยวทั้งหมดของโลกมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 10.3 ของ GDP ทั่วโลก (World Travel and Tourism Council, 2022) สำหรับประเทศไทยจากแผนยุทธศาสตร์พัฒนาการท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2561-2564 กับการท่องเที่ยวเชิงพุทธ ได้ระบุว่าเมื่อปี พ.ศ. 2559 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีผลกระทบทางตรงต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยคิดเป็นมูลค่า 1.29 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 9.20 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) อีกทั้งมีการเติบโตโดยเฉลี่ยร้อยละ 6.7 ต่อปี ต่อเนื่องไปถึงปี พ.ศ. 2570 ซึ่งคาดว่าจะมีมูลค่าประมาณ 2.71 ล้าน



ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 14.30 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศโดยตรงได้มากขึ้น (ฮอนด้า วาทสโท และจตุภูมิ เขตจัตุรัส, 2563)

เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ที่เริ่มระบาดตั้งแต่ช่วงเดือน ธันวาคม 2562 ที่ผ่านมามีทำให้การท่องเที่ยวโลกหดตัวอย่างหนัก การเดินทางระหว่างประเทศ ยังมีข้อจำกัดรวมทั้งมาตรการจำกัดการเดินทางเข้าออกระหว่างประเทศทำให้ส่งผลกระทบต่อ จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยในช่วงที่ผ่านมาลดลงอย่างมาก ในรอบสิบกว่าปี ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับภาคการท่องเที่ยวสูญเสียโอกาสในการสร้างรายได้ และส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยหยุดชะงัก และส่งผลกระทบต่อรายได้อุตสาหกรรมของธุรกิจโรงแรม อีกทั้งภาวะการแข่งขันในธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มรุนแรงขึ้นจาก คู่แข่งในกลุ่มธุรกิจเดียวกันรวมทั้งการแข่งขันจากสินค้าและบริการทดแทน เช่น อพาร์ทเมนต์ เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์และคอนโดมิเนียมซึ่งส่วนใหญ่มีราคาเช่าต่ำกว่าจึงสร้างแรงกดดัน ต่อรายได้ของธุรกิจโดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็ก นอกจากนี้ปัญหา โรงแรมที่ไม่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวไม่กลับมาใช้บริการอีก จึงก่อให้เกิดปัญหาสำหรับธุรกิจโรงแรม (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2564)

ภาวะวิกฤตเป็นเหตุการณ์รุนแรงที่เกิดขึ้นอย่างไม่มีใครคาดคิดส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรในแง่ต่าง ๆ และจำเป็นต้องรีบดำเนินการรับมือและแก้ไขอย่างรวดเร็ว โดยภาวะวิกฤตนั้นมักมีลักษณะสำคัญคือ เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนกะทันหัน และ อาจเป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือความคาดหมายโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อนและไม่สามารถควบคุมได้ จนเป็นเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อส่วนบุคคล องค์กร หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเกี่ยวข้อง ไม่ทางใดก็ทางหนึ่งไม่ว่าจะเป็นร่างกาย จิตใจ ชื่อเสียง หรือความน่าเชื่อถือหรือผลกำไร ทางธุรกิจ (ชุดิภา มหาศิริมงคล, 2559) ดังนั้นการจัดการภาวะวิกฤตจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการ จัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นและถือเป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์องค์กรสำหรับภาวะฉุกเฉิน ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่คาดหมาย ที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรซึ่งในการปรับเปลี่ยน แนวทางการดำเนินธุรกิจให้สามารถอยู่รอดและก้าวข้ามวิกฤตดังกล่าวหนึ่งในปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้หลายองค์กรรอดพ้นจากวิกฤตการณ์และสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ คือ ความสามารถ ของผู้นำองค์กร (อภิสิทธิ์ ฉัตรทนานนท์, 2552; ภาณุทิพย์ วงศ์โสทธิกุล, 2564) จากประเด็น ดังกล่าวภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการจัดการ ภาวะวิกฤตต่าง ๆ ที่องค์กรกำลังเผชิญ ดังเช่นการปรับเปลี่ยนขั้นตอนและกระบวนการทำงาน เพื่อให้บรรลุประสิทธิผลและประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรในทุก ๆ ด้าน (วณัฏฐา บุญกอง และธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ, 2563) นอกจากนี้ก็ยังพบอีกว่า การจัดการ ระบบสารสนเทศก็เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการจัดการองค์กร สมัยใหม่ที่กำลังเผชิญหน้ากับวิกฤตตามหลักการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและปรับปรุง ประสิทธิภาพของบุคลากรฝ่ายธุรการและด้านเทคนิค โดยองค์กรที่ประสบความสำเร็จส่วนมาก

เกิดจากการพยายามที่จะใช้ประโยชน์จากวิธีการที่ทันสมัยและรูปแบบการจัดการใหม่ เพื่อความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจต่าง ๆ ตลอดจนความสามารถในการจัดการกับข้อบกพร่องทางการเงิน การเพิ่มระดับประสิทธิภาพการทำงานและระดับการบริการที่สูงขึ้นด้วยการช่วยในการจัดทำให้ข้อมูลที่เพียงพอและถูกต้องกับทุกคน ทุกระดับการบริหารซึ่งจะสะท้อนถึงความเป็นไปได้ของการจัดการองค์กรในการจัดการกับวิกฤตได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (Almashaqba, 2017)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการจัดการระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงและการจัดการระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรม ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการจัดการวิกฤตให้ตอบสนองความต้องการขององค์กรมากที่สุดเพื่อความอยู่รอดและการฟื้นฟูจากวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการระบบสารสนเทศ และการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการจัดการระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้จัดการโรงแรมในประเทศไทยจำนวน 10 จังหวัด ประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร ชลบุรี กาญจนบุรี ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี เชียงใหม่ พระนครศรีอยุธยา นครราชสีมา เชียงราย และฉะเชิงเทรา ที่มีโรงแรมทั้งหมดจำนวน 14,349 แห่ง (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2565)

2.2 กลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของคณิต ไข่มุกต์ (2546) ทำการหาจำนวนประชากรที่ต้องสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 375 คน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเพิ่มจำนวนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 394 คน เลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple



Random Sampling) เนื่องจากคุณลักษณะของประชากรมีความใกล้เคียงกันซึ่งกลุ่มตัวอย่างทุกหน่วยของประชากรมีโอกาสถูกสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่าเทียมกัน (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากุล, 2553)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงและการจัดการระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่งการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะแบบสอบถามเป็นตัวเลือก (Check List) โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับผู้นำการเปลี่ยนแปลง จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ 2. ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ 3. ด้านการกระตุ้นทางปัญญา และ 4. ด้านการคำนึงถึงการเป็นปัจเจกบุคคล โดยบูรณาการมาจากแนวคิดของ (Bass & Avolio, 1994) ลักษณะคำถามใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) 5 ระดับโดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศ จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ 1. คุณภาพของระบบ 2. คุณภาพของข้อมูล 3. คุณภาพการบริการ 4. การใช้ระบบ 5. ความพึงพอใจของผู้ใช้ และ 6. ผลประโยชน์สุทธิ โดยบูรณาการมาจากแนวคิดของ (DeLone & McLean, 2003) ลักษณะคำถามใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) 5 ระดับโดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการภาวะวิกฤต 5 ด้าน ได้แก่ 1. การตรวจจับสัญญาณที่เหมาะสม 2. การเตรียมความพร้อมและการป้องกัน 3. การหลีกเลี่ยงความเสียหาย 4. การฟื้นตัวจากวิกฤต 5. การเรียนรู้ โดยบูรณาการมาจากแนวคิดของ (Pearson & Mitroff, 1993) ลักษณะคำถามใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) 5 ระดับโดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการจัดการระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรมในไทย

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง (Try Out) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 ชุด แล้วคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.983



4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้จัดการโรงแรมในประเทศไทย จำนวน 394 ราย ซึ่งเป็นการเลือกแบบเจาะจง ที่มีจำนวนผู้เยี่ยมเยียนสูงสุดและก่อให้เกิดอัตราการเข้าพักและรายได้จากผู้เยี่ยมเยียนสูงสุด 10 อันดับแรกของประเทศ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ชลบุรี กาญจนบุรี ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี เชียงใหม่ พระนครศรีอยุธยา นครราชสีมา เชียงราย และ ฉะเชิงเทรา (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2565)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการระบบสารสนเทศและการจัดการภาวะวิกฤตโดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติที่ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยการใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แบบสอบถามที่มีความถูกต้องและสมบูรณ์ จำนวน 339 ชุด คิดเป็นร้อยละ 86.04 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้จัดการโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 268 ราย ร้อยละ 79.06 มีอายุระหว่าง 36 - 44 ปี จำนวน 149 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.95 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 269 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.35 มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.71 ระดับตำแหน่งการทำงานเป็น ผู้จัดการทั่วไป จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.19 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 33,000 บาท จำนวน 190 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.44$, $S.D.=.42$) และผลของการวิเคราะห์เป็นรายด้านดังตารางที่ 1 สำหรับการจัดการระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.40$, $S.D.=.53$) และผลการวิเคราะห์เป็นรายด้าน ดังตารางที่ 2 ส่วนการจัดการภาวะวิกฤตในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.25$, $S.D.=.66$) และผลการวิเคราะห์เป็นรายด้าน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	4.51	.41	มากที่สุด
2. ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ	4.48	.46	มากที่สุด
3. ด้านการกระตุ้นทางปัญญา	4.36	.51	มากที่สุด



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (ต่อ)

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. ด้านการคำนึงถึงการเป็นปัจเจกบุคคล	4.41	.51	มากที่สุด
รวม	4.44	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.44$, S.D.=.42) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$, S.D.=.47) รองลงมา คือ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ($\bar{X}=4.48$, S.D.=.82) ด้านการคำนึงถึงการเป็นปัจเจกบุคคล ($\bar{X}=4.41$, S.D.=.51) และด้านการกระตุ้นทางปัญญา ($\bar{X}=4.36$, S.D.=.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศ

การจัดการระบบสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. คุณภาพของระบบ	4.32	.56	มากที่สุด
2. คุณภาพของข้อมูล	4.41	.47	มากที่สุด
3. คุณภาพการบริการ	4.50	.47	มากที่สุด
4. การใช้ระบบ	4.46	.57	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจ	4.33	.51	มากที่สุด
6. ผลประโยชน์สุทธิ	4.41	.58	มากที่สุด
รวม	4.40	.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า การจัดการระบบสารสนเทศโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.40$, S.D.=.53) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.50$, S.D.=.47) รองลงมา คือ ด้านการใช้ระบบ ($\bar{X}=4.46$, S.D.=.57) ด้านคุณภาพของข้อมูล ($\bar{X}=4.41$, S.D.=.47) ด้านผลประโยชน์สุทธิ ($\bar{X}=4.41$, S.D.=.58) ด้านความพึงพอใจ ($\bar{X}=4.33$, S.D.=.51) และด้านคุณภาพของระบบ ($\bar{X}=4.32$, S.D.=.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการภาวะวิกฤต

การจัดการภาวะวิกฤต	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การตรวจจับสัญญาณที่เหมาะสม	4.24	.60	มากที่สุด
2. การเตรียมความพร้อมและป้องกัน	4.26	.83	มากที่สุด
3. การหลีกเลี่ยงความเสียหาย	4.31	.80	มากที่สุด
4. การฟื้นตัวจากวิกฤต	4.19	.50	มากที่สุด
5. การเรียนรู้	4.24	.59	มากที่สุด
รวม	4.25	.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-14 พบว่า การจัดการภาวะวิกฤตโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.25$, S.D.=.66) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการหลีกเลี่ยงความเสียหาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.31$, S.D.=.80) รองลงมา คือ ด้านการเตรียมความพร้อม

และป้องกัน ($\bar{X}=4.26$, S.D.=.83) ด้านการเรียนรู้ ($\bar{X}=4.24$, S.D.=.59) ด้านการตรวจจับสัญญาณที่เหมาะสม ($\bar{X}=4.24$, S.D.=.60) และด้านการฟื้นตัวจากวิกฤต ($\bar{X}=4.19$, S.D.=.50) ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังตารางที่ 4 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการจัดการระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ	การจัดการภาวะวิกฤต				
	B	S.D.	β	T	P-Value
ค่าคงที่ (Constans)	-4.19	.189		-2.218	0.028*
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง					
1. ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (X11)	.227	.062	.181	3.688	.000**
2. ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ(X12)	-.012	.057	-.010	-.208	.836
3. ด้านการกระตุ้นทางปัญญา (X13)	.166	.057	.161	2.900	.004**
4. ด้านการคำนึงถึงการเป็นปัจเจกบุคคล (X14)	.018	.056	.017	.312	.755
การจัดการระบบสารสนเทศ					
1. ด้านคุณภาพของระบบ (X21)	-.043	.047	-.045	-.915	.361
2. ด้านคุณภาพของข้อมูล (X22)	.198	.060	.177	3.300	.001**
3. ด้านคุณภาพการบริการ (X23)	-.109	.057	-.098	-1.909	.057
4. ด้านการใช้ระบบ (X24)	.097	.049	.104	1.971	.050
5. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (X25)	.157	.049	.149	3.149	.002*
6. ด้านผลประโยชน์สุทธิ (X26)	.359	.044	.394	8.212	.000*
$R^2 = .136$ Adj $R^2 = .728$					

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, *นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาผลการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการจัดการระบบสารสนเทศส่งผลทางบวกต่อการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการกระตุ้นทางปัญญามีผลทางบวกต่อการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และตัวแปรการจัดการระบบสารสนเทศ ด้านผลประโยชน์สุทธิ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ และด้านการใช้ระบบมีผลทางบวกต่อการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์มีส่งผลมากที่สุด ($B=.227$, $P<.01$) รองลงมา คือ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ($B=.166$, $P<.01$) ส่วนตัวแปรการจัดการระบบสารสนเทศ ด้านผลประโยชน์สุทธิส่งผลมากที่สุด ($B=.359$, $P<.01$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของข้อมูล ($B=.198$, $P<.01$) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ ($B=.157$, $P<.01$) และด้านการใช้ระบบ ($B=.097$, $P<.05$) ตามลำดับ



เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการจัดการระบบสารสนเทศสามารถร่วมกันพยากรณ์การจัดการภาวะวิกฤตเท่ากับร้อยละ 72.80 (AdjR²=.728) สามารถเขียนสมการถดถอยเชิงพหุแบบพหุพจน์ ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = -.419 + .359(X_{26})^{**} + .227(X_{11})^{**} + .198(X_{22})^{**} + .166(X_{13})^{**} + .157(X_{25})^{**} + .97(X_{24})^{*}$$

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการจัดการระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย โดยรวมแล้วผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลทางบวกต่อการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย โดยพบว่า ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ และด้านการกระตุ้นทางปัญญา ส่งผลทางบวกต่อการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการคำนึงถึงการเป็นปัจเจกบุคคล มีผลทางบวกต่อการจัดการภาวะวิกฤตแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอิชยาพร ช่วยชู และรพีพร ต้นจ้อย (2565) ที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อการจัดการกับวิกฤตของธุรกิจสายการบินในประเทศไทยทั้ง 3 ระยะของวิกฤต ได้แก่ ก่อนเกิดวิกฤต ระหว่างเกิดวิกฤตและหลังเกิดวิกฤตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นเดียวกับงานวิจัยของวณิดา บุญกอง และธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ (2563) ที่พบว่า คุณลักษณะของผู้นำที่มีประสิทธิภาพในการจัดการกับภาวะวิกฤตประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Purnomo et al. (2021) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลกระทบเชิงบวกต่อการจัดการภาวะวิกฤตและสามารถส่งเสริมการจัดการภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Alkhawlati et al. (2019) ที่ได้ชี้ให้เห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถส่งเสริมการจัดการวิกฤตในระหว่างการประชุมหน้าสถานการณ์วิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Anwar (2017) ที่พบว่ารูปแบบการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมที่สุดในการจัดการกับวิกฤต คือรูปแบบการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Hasan & Rjoub (2017) ที่พบว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญ และความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับการจัดการวิกฤต และสอดคล้องกับการศึกษาของ Alkhawlati (2016) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นหนึ่งในตัวแปรที่สามารถช่วยให้การจัดการภาวะวิกฤตมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การจัดการระบบสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า การจัดการระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย โดยพบว่า ด้านผลประโยชน์สุทธิ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ มีผลกระทบทางบวกต่อการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการใช้ระบบมีผลกระทบทางบวกต่อการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dalloul et al. (2022) ที่พบว่าการจัดการระบบสารสนเทศมีผลกระทบเชิงบวกต่อการจัดการภาวะวิกฤต โดยเส้นทางสู่ความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดการวิกฤต ประกอบด้วย คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพการบริการ การใช้ระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Alzoubi (2020) ที่พบว่า การจัดการระบบสารสนเทศมีผลกระทบเชิงบวกต่อการจัดการภาวะวิกฤตของธนาคารในจอร์แดนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Almashaqba (2017) ผลการศึกษายังพบว่า การจัดการระบบสารสนเทศ มีผลทางบวกต่อการจัดการภาวะวิกฤต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยิ่งระบุอีกว่า ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยในการใช้มาตรการฉุกเฉินที่สามารถจำกัดความเสียหายที่เกิดจากวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นอันดับแรก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Vukajlovic et al. (2019) โดยผลการศึกษาวิจัยพบว่า การจัดการระบบสารสนเทศมีผลกระทบเชิงบวกต่อการจัดการภาวะวิกฤตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Alsoudani & Altaany (2014) ที่พบว่า การใช้ระบบข้อมูล และการใช้ระบบสารสนเทศต่างมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการจัดการกับภาวะวิกฤตในขั้นตอนการป้องกัน และการฟื้นฟูจากวิกฤตตลอดจนการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

องค์ความรู้จากการวิจัย

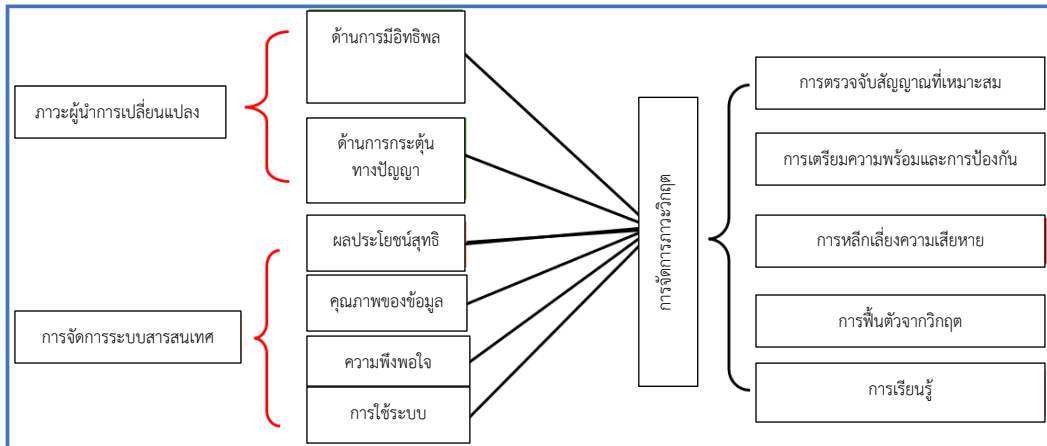
ผู้วิจัยสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการจัดการระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรม สามารถอธิบายได้ดังนี้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ด้านการกระตุ้นทางปัญญา มีผลทางบวกต่อการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยอย่างมาก ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารระดับสูงควรมีและเรียนรู้เพื่อเป็นตัวช่วยในการจัดการกับวิกฤตต่างที่เกิดขึ้นในองค์กรได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การจัดการระบบสารสนเทศ ด้านผลประโยชน์สุทธิ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ และด้านการใช้ระบบ มีผลทางบวกต่อการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยอย่างมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้จัดการระดับสูงขององค์กรที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการกับวิกฤตหรือปัญหาต่าง ๆ นั้นควรให้ความสำคัญกับการพัฒนา



ตนเองและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อความสามารถในการชี้แนะหรือนำแกผู้ตามในการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยการเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อเป็นตัวช่วยในการดำเนินงานของธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารระดับสูงควรมีอุดมการณ์ในการทำงาน เช่น การให้ความยุติธรรมและความเสมอภาคแก่บุคลากร ตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงานตามภารกิจ ให้ความเชื่อมั่นแก่บุคลากร และเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม สามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี ซึ่งลักษณะนี้จะช่วยให้การจัดการบริหารกับวิกฤติการณ์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ผู้บริหารระดับสูงควรแสดงพฤติกรรมในการกระตุ้นให้บุคลากรตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน เช่น การกระตุ้นให้บุคลากรแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผลโดยใช้ข้อมูลและหลักฐานต่าง ๆ การส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาและเพิ่มทักษะตนเองในระดับที่สูงขึ้น

3. ผู้บริหารระดับสูงควรส่งเสริมให้มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน โดยการใช้เทคโนโลยีเพื่อเป็นตัวช่วยในการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอเป็นประจำจะช่วยลดเวลาในการทำงานจะช่วยลดต้นทุน และความสามารถที่หลากหลายของระบบจะช่วยเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดทำให้การจัดการกับเหตุการณ์ประกอบด้วยประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

4. ผู้บริหารระดับสูงควรจัดให้มีระบบในการจัดเก็บข้อมูลที่ปลอดภัยสูงทำให้ข้อมูลที่ได้รับสามารถเชื่อถือได้ ก่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นกับการใช้บริการในเว็บไซต์และมีการ

แนะนำต่อคนอื่นให้ใช้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้การดำเนินงานต่าง ๆ ได้ทันต่อเวลาและมีประสิทธิภาพทำให้สามารถรับมือและทำการป้องกันกับวิกฤติการณ์ต่าง ๆ ได้ดี

5. ผู้บริหารระดับสูงควรทำการติดตามและประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากร เช่น ตรวจสอบความพึงพอใจในสารสนเทศที่มีความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ต้องการกับสิ่งที่ได้รับ ตรวจสอบความรู้และความเข้าใจในการใช้ระบบสารสนเทศ ลักษณะนี้จะเป็นตัวช่วยให้บุคลากรทำงานตามหน้าที่ได้อย่างเต็มที่และเกิดความประทับใจกับงานที่ตนเองต้องรับผิดชอบ ทำให้การจัดการกับปัญหาต่าง ๆ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6. ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญกับการใช้ระบบในการดำเนินกิจการ เช่น การใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารกับกระแสสังคมและข่าวสารต่าง ๆ เพื่อรับรู้ปัญหาต่าง ๆ และสามารถรับมือกับวิกฤติได้ดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการวิจัยแบบสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แอบแฝงอยู่ในจิตใจของผู้รับการสัมภาษณ์ หรือการเปรียบเทียบ เช่น การเปรียบเทียบคุณลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการจัดการระบบสารสนเทศ ในประเทศไทยและประเทศอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการจัดการภาวะวิกฤติ เพื่อใช้เปรียบเทียบถึงวิธีการสร้างประสิทธิภาพของการจัดการกับวิกฤติการณ์ต่าง ๆ ได้หลากหลายมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ และกลยุทธ์การเฝ้าระวังที่ส่งผลต่อการจัดการภาวะวิกฤติของธุรกิจที่โรงแรม หรือธุรกิจอื่น ๆ ในประเทศไทย เช่น ธุรกิจ SME เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). *รายการภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว*. สืบค้น

19 สิงหาคม 2565, จาก <https://shorturl.asia/C0aSz>

_____. (2565). รายงานการสำรวจสัดส่วนพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศปี พ.ศ. 2565. สืบค้น 19 สิงหาคม 2565, จาก <https://shorturl.asia/XS9WP>

คณิต ไข่มุกต์. (2546). *สถิติพื้นฐาน*. นครราชสีมา: บริษัทสำนักงานพิมพ์น้ำฝน จำกัด.

ชุตินา มหาศิริมงคล. (2559). *บทเรียนที่ได้รับจากการศึกษาการจัดการภาวะวิกฤตบนสื่อดิจิทัล กรณีศึกษาตราสินค้า Korea King และการนำเสนอแนวทางแก้ไขตามแนวคิดทฤษฎีการใช้สื่อดิจิทัล เพื่อการจัดการภาวะวิกฤต (การค้นคว้าอิสระของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการตลาดดิจิทัล)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

บุญใจ ศรีสถิตยรานุ. (2550). *ระเบียบการวิจัย : แนวทางการปฏิบัติสู่ความสำเร็จ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูแอนด์ ไอ อินเตอร์มีเดีย จำกัด.



- ภาณุทิพย์ วงศ์โสสถิกุล. (2564). ผู้นำที่องค์กรต้องการเมื่อเกิดภาวะวิกฤต. สืบค้น 5 ตุลาคม 2565, จาก <https://shorturl.asia/2tOD5>
- วณัณตีา บุญกอง และธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ. (2563). ภาวะผู้นำในภาวะวิกฤต และการจัดการปัญหาในมุมมองของเยาวชน ช่วงระยะเวลาเผชิญภัยพิบัติโควิด-19 (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อภิสิทธิ์ ฉัตรทนานนท์. (2552). กลยุทธ์การบริหารภาวะวิกฤตสำหรับผู้นำองค์กร. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 32(122), 8-17.
- อิชยาพร ช่วยชู และรพีพร ตันจ้อย. (2565). บทบาทของรูปแบบภาวะผู้นำที่มีต่อการจัดการภาวะวิกฤต ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 : กรณีศึกษาธุรกิจสายการบินในประเทศไทย. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 19(1). 159-170.
- ฮอนด้า วาทสโท และจตุภูมิ เขตจัตุรัส. (2563). แผนยุทธศาสตร์พัฒนาการท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2561-2564 กับการท่องเที่ยวเชิงพุทธ. *Journal of Buddhist Education and Research: JBER*, 6(1), 449-464.
- Alkhawlan M. A. et al. (2019). The Impact of Transformational Leadership Style on Crisis Management in Yemen Organizations. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(9). 127-139.
- Alkhawlan, M. A. S. (2016). *The Impact of Leadership Styles on Crisis Management: A Study at Yemen Private and Publish Institutions* (Thesis of Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business, In Fulfilment of the Requirement for Master of Science Management). Changlun, Malaysia: The University Utara Malaysia.
- Almashaqba, Z. M. (2017). The Impact of Management Information Systems on The Security Crisis Management: A Study on The General Directorate of Passports in Riyadh-KSA. *International Journal of Business and Management Review*, 5(6), 26-47.
- Alsoudani, K. A. & Altaany, F. H. (2014). Role of Management Information Systems in crises charitable organizations in Jordan. *International Journal of Advances in Engineering and Management (IAEM)*, 1(4), 1-6.
- Alzoubi, M. O. (2020). The Impact of Management Information Systems Features on Crisis Management in Jordanian Commercial Banks: Field Study on Jordanian Commercial Banks in the Northern Sector. *Journal Of Asian Science Research*, 10(3), 165-179.



- Anwar, K. (2017). The Role of Effective Leadership in Crisis Management: Study of Private Companies in Kurdistan. *Qalaai Zanistscientific Journal*, 2(4), 327-338.
- Bass, B. M. & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. California: Thousand Oaks.
- Dalloul, M. H. et al. (2022). The Association Between the Success of Information Systems and Crisis Management: A Theoretical View and proposed framework. *International Journal of Asian Social Science*, 12(1), 55-68.
- Delone, W. H. & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Hasan A. & Rjoub H. (2017). The Role of Effective Leadership Styles in Crisis Management: A Study of Erbil, Iraq. *International Journal of Economics, Commerce, and Management*, 5(4), 107-121.
- Pearson and Mitroff. (1993). From crisis prone prepared: A Framework for Crisis Management. *Academy of Management and Executive*, 7(1), 48-59.
- Purnomo, E. N. et al. (2021). The Effectiveness of Principal Leadership Styles in Crisis Management. *Pedagogy Journal*, 141(1), 5-25.
- Vukajlovic, V. et al. (2019). Importance of Information in Crisis Management- Statistical Analysis. *Industrija Journal*, 47(3), 37-53.
- World Travel and Tourism Council. (2022). *World Travel & Tourism Council (WTTC) represents the Travel & Tourism sector globally*. Retrieved November 13, 2022, from, <https://wttc.org/>

