

การศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะด้านการปรับตัวที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในการเข้าสู่ยุค New Normal ของโรงแรม 5 ดาว อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต
A study of the influence of adaptive competency on performance in To the New Normal era of a 5-star hotel, Thalang District, Phuket Province

เพชรภรณ์ เขียวยับ¹ ยุทธชัย ฮารีบิน*² เดชา สีตุก้า³ ชลลดา ทำสวน⁴
 กมลทิพย์ ชิดเขียว⁵ ปัทมาภรณ์ ตังตำ⁶ วิไลภรณ์ เชื้อรักษ์⁷

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินสมรรถนะหลักในการปรับตัวขององค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานในการก้าวเข้าสู่ยุคปกติใหม่ (new normal) และเพื่อประเมินผลกระทบของปัจจัยด้านเพศของพนักงานต่อประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อเข้าสู่ยุคปกติใหม่ รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณ และด้านเวลา เป็นกรอบการวิจัยที่มีพนักงานในโรงแรม 5 ดาว อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ที่มีประชากรจำนวน 223 คน และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 106 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 1 ชนิดคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และค่าเฉลี่ยร้อยละ ใช้วิธีการสังเคราะห์ข้อมูลด้วยตัวเอง ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะในการปรับตัวในยุค New Normal ด้านเจตคติอยู่ในระดับสูงมาก ผู้บริหารควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก สมรรถนะในการปรับตัวในยุค New Normal ด้านความรู้ ผู้บริหารควรหาผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่เปลี่ยนแปลงไป สมรรถนะในการปรับตัวในยุค New Normal ด้านทักษะ ผู้บริหารควรจัดการฝึกอบรม ทักษะเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น ข้อค้นพบงานวิจัยนี้สำหรับผู้บริหาร ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปพิจารณาประกอบการตัดสินใจในการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

คำสำคัญ : สมรรถนะ การปรับตัว ประสิทธิภาพการทำงาน

^{1,4-7} นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

^{2,3} อาจารย์, สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

* Corresponding author E-mail: yuttachai.mas@gmail.com



Abstract

The objective of this research is To assess the core competencies in the organization's adaptation, and work efficiency in entering the new normal and to assess the impact of employees' gender factors on work performance to enter the new normal The research model is quantitative research. The study of employee performance in terms of work quality, quantity and time was a research framework with employees in 5-star hotels, Thalang District, Phuket Province. with a population of 223 people and a sample of 106 people. One type of research instrument was a questionnaire. Data were analyzed by using descriptive statistics to find the mean (\bar{X}), standard deviation (standard deviation) and mean percentage. Use the data synthesis method yourself. The results showed that The ability to adapt in the New Normal era in terms of attitude was very high. Management should improve first. The ability to adapt in the New Normal era in terms of knowledge, executives should seek experts to provide knowledge to understand the changing work. The ability to adapt in the New Normal era, in terms of skills, executives should provide training. Skills related to operating equipment so that employees have more knowledge and understanding.

The body of knowledge / findings of this research is for executives. The results of this research should be taken into consideration when making decisions on the performance of employees. as a guideline for effective resource management in the organization.

Keywords : competencies, adaptability and performance

บทนำ

ในวิกฤตยังมีโอกาส ตรงที่โควิด-19 มีส่วนกระตุ้นให้หลายองค์กรธุรกิจกล้าที่จะก้าวออกจากพื้นที่แสนสบาย หรือ Comfort Zone แบบเดิม ๆ และแสดงถึงศักยภาพในการเปลี่ยนผ่านสู่การทำงานบนฐานชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ในการดำเนินแผนพัฒนาธุรกิจที่ต้องครบถ้วนทั้งระยะสั้น กลาง และยาว รวมถึงการกำหนดแผนสำรองฉุกเฉิน ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถก้าวข้ามปัญหาการชะงักงันทางธุรกิจได้รวดเร็ว หรือสูญเสีย น้อยลง โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อปรับเปลี่ยนหรือสร้างโมเดลธุรกิจเชิงรุกใหม่ ๆ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากร และการสร้างช่องทางปฏิสัมพันธ์หรือส่งต่อประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้าที่มีพฤติกรรมบริโภคและการดำรงชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปตามมาตรการเฝ้าระวังด้านสุขภาพ และสภาพเศรษฐกิจหลังโควิด-19 ซึ่งคาดเดาได้ยาก (นครินทร์ เทียนประทีป,2563)

ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานจะกลายเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องได้รับการดูแล สิ่งแรก คือ ความรู้ ทักษะ เจตคติ โดยเฉพาะการปรับตัวของการทำงานในยุค New Normal เพื่อที่เราจะได้สามารถทำงานกับบุคลากรได้ นอกจากเรื่องของการปรับตัวแล้ว กระบวนการทำงานบางอย่างก็จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุง รวมถึงวัฒนธรรม เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เรากำลังคำนึงถึง เมื่อต่างชาติเข้ามาในไทย จะนำเอาวัฒนธรรม บางอย่างเข้ามาด้วย ดังนั้นพนักงานจำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของ เชื้อชาติ ศาสนา หรือแม้แต่ความคิดและความเชื่อที่แตกต่างกัน ดังนั้นการรักษาคนให้อยู่กับองค์กรได้นาน ๆ เพราะเมื่อองค์กรข้ามชาติเข้ามาในประเทศไทย การแก่งแย่งคนท้องถิ่นที่มีความสามารถสูงก็จะมีมากขึ้น เพื่อใช้ในการดึงพนักงานไว้กับองค์กร หรือถ้าหาจุดเด่นไม่ได้จริงๆ HR ต้องร่วมมือกับผู้บริหารระดับสูงในการ ระบุดอกมาเลยว่าพนักงานคนใดที่องค์กรต้องเก็บไว้ให้ดี และพยายามทุกวิถีทางในการเก็บรักษาพนักงาน เหล่านี้เอาไว้ (คอลัมน์ เอชอาร์คอร์เนอร์,2563)

จากความสำเร็จดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เมื่อต้องเข้าสู่ยุค New Normal ดังนั้นจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์



ที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมขององค์กรในการก้าวเข้าสู่ยุค New Normal ซึ่งปัจจัยที่จะศึกษาประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานได้แก่ คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณ (Quantity) และเวลา (Time) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อความพร้อมขององค์กร ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ เจตคติ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ให้กับองค์กรในการสำรวจความพร้อม และเตรียมพัฒนาเปลี่ยนแปลงให้องค์กรมีความพร้อมสู่ยุค New Normal ที่ จะเกิดขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

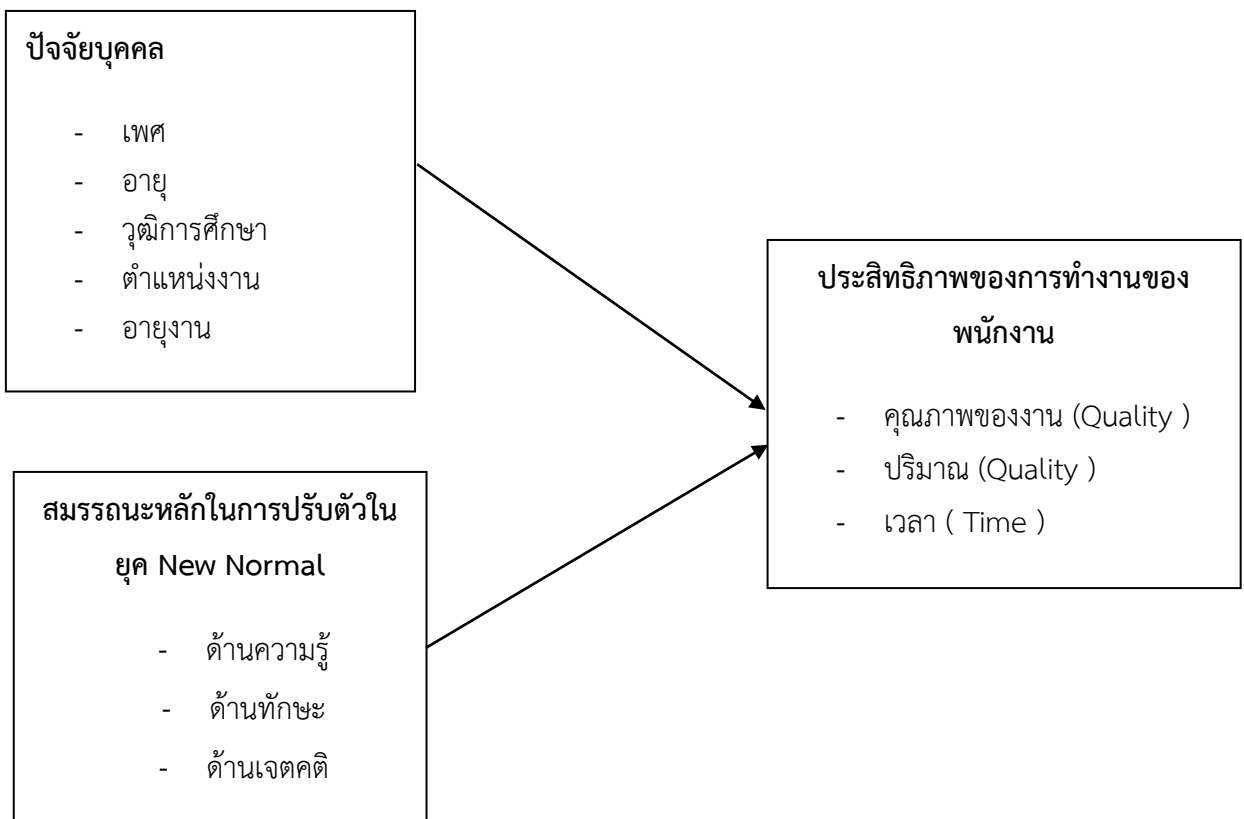
1. เพื่อประเมินสมรรถนะหลักในการปรับตัวขององค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานในการก้าวเข้าสู่ยุคปกติใหม่ (new normal)
2. เพื่อประเมินผลกระทบของปัจจัยด้านเพศของพนักงานต่อประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อเข้าสู่ยุคปกติใหม่

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย
 - พนักงานโรงแรม 5 ดาว อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต
2. ประชากรมีจำนวน 223 คน
3. ขนาดตัวอย่างจำนวน 106 คน

กรอบแนวคิดของงานวิจัย



วิธีการดำเนินงานวิจัย

งานนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ โรงแรม 5 ดาว อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต ประชากร คือ พนักงาน จำนวน 223 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน จำนวน 106 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบสุ่ม โดยทางโรงแรมจะสลับให้พนักงานแต่ละตำแหน่งผลัดเปลี่ยนกันปฏิบัติงานในแต่ละวัน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 1 ชนิด ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้เพียงคำตอบเดียว

เพศ	เป็นสเกลนามบัญญัติ (Nominal Scale)
อายุ	เป็นสเกลนามบัญญัติ (Ordinal scale)
วุฒิการศึกษา	เป็นสเกลนามบัญญัติ (Ordinal scale)
ตำแหน่งงาน	เป็นสเกลนามบัญญัติ (Ordinal scale)
อายุงาน	เป็นสเกลนามบัญญัติ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปรับตัวในยุค New Normal ประกอบด้วยกัน 3 ด้านคือ ด้านความรู้, ด้านทักษะ, ด้านเจตคติ และประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานประกอบด้วยกัน 3 ด้านคือ คุณภาพของงาน, ปริมาณ ,เวลา โดยกำหนดระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจ น้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะด้านการปรับตัวที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of โรงแรม 5 ดาว อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต

ผลการศึกษา

การเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง การศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะด้านการปรับตัวที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในการเข้าสู่ยุค New Normal โรงแรม 5 ดาว อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสมรรถนะหลักในการปรับตัวขององค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานในการก้าวเข้าสู่ยุคปกติใหม่ (new normal) และเพื่อประเมินผลกระทบของปัจจัยด้านเพศของพนักงานต่อประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อเข้าสู่ยุคปกติใหม่ โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) คือ บุคลากรในโรงแรม 5 ดาว อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 106 คน แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายดังนี้



การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อประเมินสมรรถนะหลักในการปรับตัวขององค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานในการก้าวเข้าสู่ยุคปกติใหม่ (new normal)

2. เพื่อประเมินผลกระทบของปัจจัยด้านเพศของพนักงานต่อประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อเข้าสู่ยุคปกติใหม่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสมรรถนะหลักในการปรับตัวในยุค New Normal

จากการศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะด้านการปรับตัวที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในการเข้าสู่ยุค New Normal ของโรงแรม 5 ดาว อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วยด้านความรู้ ด้านทักษะ/ความสามารถ ด้านเจตคติ ปรากฏตามตารางดังนี้

ตาราง 1 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สมรรถนะหลักในการปรับตัวในยุค New Normal ด้านความรู้

ด้านความรู้	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องการบริการระดับใด	4.02	0.676	ระดับสูง
สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับใด	3.92	0.672	ระดับสูง
ความรู้ในการปรับตัวให้เข้ากับยุคโควิด 19 มากน้อยเพียงใด	4.10	0.675	ระดับสูง
ค่าเฉลี่ย	4.02	0.674	ระดับสูง

จากตารางที่ 1 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปรับตัวในยุค New Normal ด้านความรู้ โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 4.02 (S.D. =0.674)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องการบริการระดับใด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.02 (S.D. =0.676) รองลงมา ได้แก่ ความรู้ในการปรับตัวให้เข้ากับยุคโควิด 19 มากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย คือ 4.10 (S.D. = 0.675) และลำดับสุดท้ายสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับใด ค่าเฉลี่ย 3.92 (S.D. =0.672) ตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สมรรถนะหลักในการปรับตัวในยุค New Normal ด้านทักษะ/ความสามารถ

ด้านทักษะ/ความสามารถ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ความรวดเร็วและความเหมาะสมมีผลต่อการพัฒนาทักษะและความสามารถมากเพียงใด	4.02	0.601	ระดับสูง
สามารถทำงานภายใต้ความกดดันในระดับใด	3.94	0.688	ระดับสูง
ท่านมีความสามารถในการปรับตัวและบริหารจัดการตนเองในการเข้าสู่ยุค New Normal ระดับใด	4.09	0.640	ระดับสูง
ค่าเฉลี่ย	4.02	0.643	ระดับสูง

จากตารางที่ 2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐาน สมรรถนะหลักในการปรับตัวในยุค New Normal ด้านทักษะ/ความสามารถ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 4.02 (S.D. =0.643)



เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านมีความสามารถในการปรับตัวและบริหารจัดการตนเองในการเข้าสู่ยุค New Normal ระดับใดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.09 (S.D. = 0.640) รองลงมา ได้แก่ ความรวดเร็วและความเหมาะสมมีผลต่อการพัฒนาทักษะและความสามารถมากเพียงใด ค่าเฉลี่ย คือ 4.02 (S.D. =0.601) และลำดับสุดท้ายได้แก่ สามารถทำงานภายใต้ความกดดันในระดับใด ค่าเฉลี่ย 3.94 (S.D. =0.688) ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สมรรถนะหลักในการปรับตัวในยุค New Normal ด้านเจตคติ

ด้านเจตคติ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
การปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริตและประพฤติตนตามจรรยาบรรณ	4.45	0.678	ระดับสูงมาก
ท่านมีทัศนคติบวกในการทำงานยุค New Normal ระดับใด	4.28	0.673	ระดับสูงมาก
ความพร้อมในการทำงานเป็นทีม	4.47	0.620	ระดับสูงมาก
ค่าเฉลี่ย	4.40	0.657	ระดับสูงมาก

จากตารางที่ 3 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปรับตัวในยุค New Normal ด้านเจตคติ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับสูงมาก ค่าเฉลี่ย 4.40 (S.D. =0.657)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพร้อมในการทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.47 (S.D. = 0.620) รองลงมา ได้แก่การปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริตและประพฤติตนตามจรรยาบรรณ ระดับใดค่าเฉลี่ย คือ 4.45 (S.D. = 0.620) และลำดับสุดท้าย ได้แก่ท่านมีทัศนคติบวกในการทำงานยุค New Normal ระดับใด ค่าเฉลี่ย 4.28 (S.D. = 0.620) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

จากการศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะด้านการปรับตัวที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในการเข้าสู่ยุค New Normal ของโรงแรม 5 ดาว อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วยด้านความรู้ ด้านทักษะ/ความสามารถ ด้านเจตคติ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในงาน ปรากฏตามตารางดังนี้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและได้มาตรฐาน	4.20	0.559	ระดับสูงมาก
งานที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติได้ทันตามกำหนดเวลา	4.25	0.659	ระดับสูงมาก
งานที่ท่านได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร	4.32	0.594	ระดับสูงมาก
ค่าเฉลี่ย	4.25	0.604	ระดับสูงมาก



จากตารางที่ 4 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐาน ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับสูงมาก ค่าเฉลี่ย คือ 4.25 (S.D. = 0.604)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด งานที่ท่านได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร คือ 4.32 (S.D. = 0.594) รองลงมา ได้แก่ งานที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติได้ทันตามกำหนดเวลา ค่าเฉลี่ย คือ 4.25 (S.D. = 0.659) และลำดับสุดท้าย ได้แก่ สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และได้มาตรฐานค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.559) ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
สถานการณ์ที่เกิดขึ้นมีผลกระทบต่อปริมาณการทำงาน	4.00	0.884	ระดับสูง
ผลกระทบจากการลดชั่วโมงการทำงาน	3.58	0.945	ระดับสูง
งานที่ปฏิบัติมีปริมาณงานที่เหมาะสมและเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้	3.91	0.711	ระดับสูง
ค่าเฉลี่ย	3.83	0.846	ระดับสูง

จากตารางที่ 5 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านปริมาณงาน โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.83 (S.D. = 0.846)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สถานการณ์ที่เกิดขึ้นมีผลกระทบต่อปริมาณการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.00 (S.D. = 0.884) รองลงมา ได้แก่ งานที่ปฏิบัติมีปริมาณงานที่เหมาะสมและเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ย คือ 3.91 (S.D. = 0.711) และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ผลกระทบจากการลดชั่วโมงการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.58 (S.D. = 0.945) ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน

ด้านเวลาที่ใช้ในงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
การกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน	3.97	0.668	ระดับสูง
การพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น	4.08	0.649	ระดับสูง
งานเสร็จและส่งมอบตรงตามกำหนด	4.25	0.701	ระดับสูงมาก
ค่าเฉลี่ย	4.10	0.673	ระดับสูง

จากตารางที่ 6 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.10 (S.D. = 0.673)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านงานเสร็จและส่งมอบตรงตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.25 (S.D. = 0.701) รองลงมาการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ค่าเฉลี่ย คือ 4.08 (S.D. = 0.649) และลำดับสุดท้าย ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน ค่าเฉลี่ย 3.97 (S.D. = 0.668) ตามลำดับ



สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)

การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และค่าเฉลี่ยร้อยละ ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย เป็นการทดสอบปัจจัยในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple linear regression analysis)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันกับประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานโรงแรม ตารางที่ 11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงาน	เพศ	\bar{X}	S.D.	T	Sig. (2-tailed)
คุณภาพของงาน	ชาย	4.3043	0.50099	0.874	0.384
	หญิง	4.2167	0.52012	0.878	0.382
ปริมาณของงาน	ชาย	3.7101	0.67990	-1.651	0.102
	หญิง	3.9222	0.63592	-1.637	0.105
เวลาในการทำงาน	ชาย	4.1087	0.60880	0.125	0.901
	หญิง	4.0944	0.56279	0.123	0.902

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ T-Test เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพของงาน ได้ค่า (T=ชาย) เท่ากับ 0.874 (T=หญิง) เท่ากับ 0.878 และค่า (Sig.=ชาย) เท่ากับ 0.384 (Sig.=หญิง) เท่ากับ 0.382 เวลาในการทำงาน ได้ค่า (T=ชาย) เท่ากับ 0.125 (T=หญิง) เท่ากับ 0.123 และค่า (Sig.=ชาย) เท่ากับ 0.901 (Sig.=หญิง) เท่ากับ 0.902 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะด้านการปรับตัวที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในการเข้าสู่ยุค New Normal ของโรงแรม 5 ดาว อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ครั้งนี้สามารถนำมาสรุปเป็นประเด็นสำคัญในการอภิปรายผลตามกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้

1. ด้านความรู้

จากผลการศึกษาการจัดการความรู้ของธุรกิจโรงแรม พบว่าสมรรถนะหลักในการปรับตัวในยุค new normal อยู่ในระดับสูงค่าเฉลี่ย 4.02 (S.D.= 0.674) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องการบริการระดับใดมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.02 (S.D.= 0.676) รองลงมาได้แก่ ความรู้ในการปรับตัวในเข้ากับยุคโควิด 19 มากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ยคือ 4.10 (S.D.=0.675) และลำดับสุดท้ายสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับใด ค่าเฉลี่ย 3.92 (S.D.=0.672) ตามลำดับสอดคล้องกับ



วิจัยของแมคเคลแลนด์ (McClelland, 1973) เป็นส่วนประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ส่วน คือ ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และแรงจูงใจ/เจตคติ เพราะคุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำโดยมีส่วนหนึ่งเป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำ ได้แก่ความรู้ที่บุคคลมีในตัวตน และส่วนของทักษะ คือความเชี่ยวชาญ ชำนาญพิเศษในด้านต่างๆ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำนี้เป็นส่วนสังเกตและวัดได้ง่าย สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่อยู่ใต้น้ำเป็นส่วนที่มีมากกว่าสังเกตและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self - Image) คุณลักษณะส่วนบุคคล

2. ด้านทักษะ

จากผลการศึกษาการจัดการความรู้ของธุรกิจโรงแรม พบว่าสมรรถนะหลักในการปรับตัวในยุค new normal อยู่ในระดับสูงค่าเฉลี่ย 4.02(S.D.=0.643) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าท่านมีความสามารถในการปรับตัวและบริหารจัดการตนเองในการเข้าสู่ยุค New Normal ระดับใด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.09(S.D.=0.640) รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วและความเหมาะสมมีผลต่อการพัฒนาทักษะและความสามารถมากเพียงใด ค่าเฉลี่ยคือ 0.42(S.D.=0.601) และลำดับสุดท้าย ได้แก่ สามารถทำงานภายใต้ความกดดันในระดับใด ค่าเฉลี่ย 3.94(S.D.=0.688) ตามลำดับ สอดคล้องกับวิจัยของแมคเคลแลนด์(McClelland, 1973) เป็นส่วนประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ส่วน คือ ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และแรงจูงใจ/เจตคติ เพราะคุณลักษณะของบุคคลนั้น เปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำโดยมีส่วนหนึ่งเป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำ ได้แก่ความรู้ที่บุคคลมีในตัวตน และส่วนของทักษะ คือความเชี่ยวชาญ ชำนาญพิเศษในด้านต่างๆ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำนี้เป็นส่วนสังเกตและวัดได้ง่าย สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่อยู่ใต้น้ำเป็นส่วนที่มีมากกว่าสังเกตและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self - Image) คุณลักษณะส่วนบุคคล

3. ด้านเจตคติ

จากผลการศึกษาการจัดการความรู้ของธุรกิจโรงแรม พบว่าสมรรถนะหลักในการปรับตัวในยุค new normal อยู่ในระดับสูงมาก ค่าเฉลี่ย 4.40 (S.D. =0.657) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพร้อมในการทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.47 (S.D. = 0.620) รองลงมา ได้แก่การปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริตและประพฤติตนตามจรรยาบรรณ ระดับใดค่าเฉลี่ย คือ 4.45 (S.D. = 0.620) และลำดับสุดท้าย ได้แก่ท่านมีทัศนคติบวกในการทำงานยุค New Normal ระดับใด ค่าเฉลี่ย 4.28 (S.D. = 0.620) ตามลำดับ สอดคล้องกับวิจัยของแมคเคลแลนด์(McClelland, 1973) เป็นส่วนประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ส่วน คือ ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และแรงจูงใจ/เจตคติ เพราะคุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำโดยมีส่วนหนึ่งเป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำ ได้แก่ความรู้ที่บุคคลมีในตัวตน และส่วนของทักษะ คือความเชี่ยวชาญ ชำนาญพิเศษในด้านต่างๆ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำนี้เป็นส่วนสังเกตและวัดได้ง่าย สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่อยู่ใต้น้ำเป็นส่วนที่มีมากกว่าสังเกตและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self - Image) คุณลักษณะส่วนบุคคล



4. ประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน

จากการศึกษา โดยภาพรวมพบว่าอยู่ระดับสูงมากค่าเฉลี่ย คือ 4.25(S.D.=0.604)เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดงานที่ท่านได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร คือ 4.32 (S.D. =0.594) รองลงมา ได้แก่ งานที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติได้ทันตามกำหนดเวลา ค่าเฉลี่ย คือ 4.25 (S.D. =0.659) และลำดับสุดท้าย ได้แก่ สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและได้มาตรฐานค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.559) ตามลำดับ สอดคล้องกับวิจัยของ ชุตินาส ชนะจิตต์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชั้น กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือองค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน

5. ประสิทธิภาพของการทำงานด้านปริมาณ

จากการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.83 (S.D. = 0.846) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สถานการณ์ที่เกิดขึ้นมีผลกระทบต่อปริมาณการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.00 (S.D. =0.884) รองลงมา ได้แก่ งานที่ปฏิบัติมีปริมาณงานที่เหมาะสมและเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ย คือ 3.91 (S.D. =0.711) และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ผลกระทบจากการลดโหม่งการทำงานค่าเฉลี่ย 3.58 (S.D. =0.945) ตามลำดับ สอดคล้องกับวิจัยของสมยศ แยมเนียน (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชียันมารีนเซอร์วิสเซ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านผลผลิต อยู่ในระดับ เห็นด้วยมากเนื่องจากพนักงานสามารถผลิตชิ้นงานได้ปริมาณตรงตามมาตรฐานที่กำหนด

6. ประสิทธิภาพของการทำงานด้านเวลา

จากการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ย 4.10 (S.D. =0.673)เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านงานเสร็จและส่งมอบตรงตามกำหนดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.25 (S.D. =0.701) รองลงมาการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ค่าเฉลี่ย คือ 4.08 (S.D. =0.649) และลำดับสุดท้าย ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน ค่าเฉลี่ย 3.97 (S.D. =0.668) ตามลำดับ สอดคล้องกับวิจัยของของ ศุภวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเดโตร์ ลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำและบริษัทมีมาตรฐานกำหนดการทำงานที่ชัดเจน ทำให้พนักงานปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา เรื่อง การศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะด้านการปรับตัวที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในการเข้าสู่ยุค New Normal ของโรงแรม 5 ดาว อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขดังต่อไปนี้ คือ



ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารหรือผู้นำองค์กร

1. ผู้บริหารควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปพิจารณาประกอบการตัดสินใจในการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เพื่อไปเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรในองค์กรได้อย่างมีคุณภาพต่อไป
2. ผู้บริหารควรนำข้อค้นพบที่เกี่ยวกับแนวทางในการทำวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเข้าสู่ยุค New Normal

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักในการปรับตัวในยุค Now normal ผู้วิจัยจึงเสนอแนะการนำไปใช้ดังนี้ สมรรถนะในการปรับตัวในยุค New Normal สิ่ง que ผู้บริหารควรปรับปรุง คือ

- การจัดให้มีการอบรมหรือการสอนงาน

จัดให้มีการอบรมหรือสอนงาน เมื่อภายในองค์กรต้องการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน หลายองค์กรคงจะคิดส่งพนักงานไปฝึกอบรม ไม่ว่าจะเป็นการส่งพนักงานไปเข้ารับการอบรมตามสถาบันจัดฝึกอบรม หรือการจัดฝึกอบรมภายในองค์กรของตนเอง แต่การฝึกอบรมไม่ใช่วิธีการหรือเป็นเครื่องมือที่ดีที่สุดในการพัฒนาบุคลากรอย่างแน่นอน เพราะเครื่องมือหรือวิธีการที่ดีที่สุดในการพัฒนาบุคลากรคือ การสอนงาน

- การมีส่วนร่วมในการทำงาน

การทำงานเป็นทีมการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในทุกองค์กรการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานการทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่มสมาชิกเป็นอย่างดี

- การจัดให้มีพี่เลี้ยง

การจัดให้มีพี่เลี้ยงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน เพราะบางครั้งในการปฏิบัติงานจะพบกับความรู้ที่มองไม่เห็น หรือความรู้ที่แฝงอยู่ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการสอนเพียงทฤษฎีคงจะไม่เพียงพอ ต้องมีการฝึกปฏิบัติและการเอาใจใส่ด้วย โดยมีเป้าหมายให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากไม่รู้เป็นรู้จักจากปฏิบัติไม่เป็น เป็นปฏิบัติเป็น และจากไม่ชำนาญเป็นชำนาญ

- การแลกเปลี่ยนความรู้กัน

การที่กลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน มารวมตัวกันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนาแนวปฏิบัติในเรื่องนั้นๆ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้นผู้วิจัยใคร่ขอเสนอข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. เพื่อประเมินสมรรถนะหลักในการปรับตัวขององค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานในการก้าวเข้าสู่ยุคปกติใหม่ (new normal)
2. เพื่อประเมินผลกระทบของปัจจัยด้านเพศของพนักงานต่อประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อเข้าสู่ยุคปกติใหม่

เอกสารอ้างอิง

คอลัมน์ เอชอาร์คอร์เนอร์. (2563). การบริหารคนยุค New Normal.สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2564. จากเว็บไซต์ <https://www.prachachat.net/csr-hr/news-467738>



- ชุตติภาส ชนะจิตต์. (2552). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัด การทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชันกรุงเทพมหานคร.สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2563.จากเว็บไซต์ <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/>
- ธเนศ ยุคันตวนิชชัย. (2560). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในเศรษฐกิจยุคใหม่. สืบค้นเมื่อ 21 ธันวาคม 2563 จากเว็บไซต์ https://www.ubu.ac.th/web/files_up/08f2017111116234990.pdf.
- นครินทร์ เทียนประทีป. (2563). องค์กรพร้อมเปลี่ยนยุคชีวิตวิถีใหม่. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2563. จากเว็บไซต์ <https://www.techtalkthai.com/yipintsoi-article-new-normal/>
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. (หน้า 1-9).กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ วิจิตรหัตถการ สืบค้นเมื่อ 21 ธันวาคม 2563 จากเว็บไซต์ <http://www.tpa.or.th>.
- สมยศ แยมเผื่อน. (2551). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชีย นามารีนเซอร์วิส จำกัด.สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2563.จากเว็บไซต์ <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/>
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยี ของธนาคารแห่งหนึ่ง. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2563.จากเว็บไซต์ <http://dspace.bu.ac.th/bitstream/>
- ศุกลวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์. (2552). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท อินเดโอล์ ลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด. สืบค้นเมื่อ 21 ธันวาคม 2563 จากเว็บไซต์ <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/>
- IM2. (2552.).ทักษะ./สืบค้นเมื่อ 15/มี.ค./2564./จากเว็บไซต์ <https://www.im2market.com>
- Tourasia.(2019).รีวิว เดอะ สุรินทร์ ภูเก็ต.สืบค้นเมื่อ 14 กันยายน 2563.จากเว็บไซต์ https://www.tourarai.com/blog/blog.php?read_id=10936

