

การปรับตัวเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ภายใต้สถานการณ์แบบปกติใหม่
กรณีศึกษา โรงแรม 5 ดาว แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต
Adaptation to Enhance the Quality of Work Life that Affects Efficiency
for Employees under New Normal Circumstances: A Case Study One of
the Five-Star Hotels in Mueang District Phuket Province

พลอยไพลิน เชษฐพันธ์¹ ยุทธชัย ฮารีบิน² จุรีรัตน์ ว่องปลุกศิลป์³ เสาวลักษณ์ สนิทรักษ์⁴
วรโชติ แซ่ตัน⁵ อนงค์นาฏ จันทรมุข⁶ คณาธิป งามเสริฐ⁷

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6110136321@pkru.ac.th

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, yuttachai.mas@gmail.com

³ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, jureerut.w@pkru.ac.th

⁴ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6110136337@pkru.ac.th

⁵ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6110136340@pkru.ac.th

⁶ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6110136340@pkru.ac.th

⁷ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6110136340@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบ ความสัมพันธ์ และเสนอแนวทางการปรับตัว เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม 5 ดาว แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตภายใต้สถานการณ์แบบปกติใหม่ (New Normal) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แนวคิดการปรับตัวแบบปกติใหม่ คุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากำหนดเป็นกรอบการวิจัย โดยมีพนักงานจำนวน 217 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 139 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า การปรับตัวแบบปกติใหม่ ในด้านการดูแลสุขภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการปรับตัวแบบปกติใหม่กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่กับด้านคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .675 ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงใน

การทำงานกับด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .860 และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการปรับตัวแบบปกติใหม่กับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่าด้านโอกาสการพัฒนาความรู้ความสามารถกับด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .696

คำสำคัญ: การปรับตัวแบบปกติใหม่ คุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

The purpose of this research was to study the composition, relationship and to propose an Adaptation to enhance the quality of work life that affects efficiency for Employees under new normal Circumstances: A case study one of the five-star hotels in Mueang District Phuket Province. This study is a quantitative research. using the new normal adaptation concept quality of work life The efficiency of work is defined as a research framework. There are 217 employees, randomly 139 people. The research tools were questionnaires, and the data were analyzed using statistics such as frequency, percentage, standard deviation, F-test and Pearson's correlation coefficient. The study found that the new normal adaptation, health care was the highest average, Quality of Working Life, environmental and safety were the highest average, Performance Efficiency, Responsibility was the highest average. The results of the analysis of the relationship of the new normal adaptation to the efficiency of work found that the responsibility of duty and the quality of work had the highest positive correlation at .675. The results of the analysis of the relationship of quality of work life and efficiency in work performance. The highest positive correlations were found for advancement opportunities and job security with compensation at .860 and the results of an analysis of the relationship between normal adjustment and quality of work life. It was found that the opportunity for competency development and compensation and benefits had the highest positive correlation at .696.

Keywords: new normal adaptation, quality of work life, performance efficiency

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาวะการณั้แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในปัจจุบันได้สร้างความวิตกกังวลและส่งผลกระทบต่อประชากรทั่วโลก โดยมีสาเหตุมาจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ซึ่งคำว่าโควิด-19 นั้น ย่อมาจาก Coronavirus disease 2019 (Covid-19) เป็นโรคติดเชื้อทางเดินหายใจที่เกิดจากไวรัสโคโรนา โดยการแพร่ระบาดเริ่มต้นขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ.2562 ซึ่งพบครั้งแรกในนครอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน ซึ่งจากการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาที่ได้กระจายเชื้อไปยังผู้คน ทำให้ในหลายประเทศล้วนได้รับความเดือดร้อน ทั้งยังส่งผลกระทบต่อทั้งด้านเศรษฐกิจ การค้าโลกที่หดตัว จนทำให้เกิดการหยุดชะงักอย่างฉับพลันของเศรษฐกิจทั่วโลก และภาพรวมของธุรกิจหดตัวรุนแรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และในที่สุดจึงมีมาตรการปิดประเทศ (Detchana.k, 2020)

จากผลกระทบการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 นั้น ส่งผลให้เกิดแนวปฏิบัติบนวิถีชีวิตใหม่ ซึ่งความปกติในรูปแบบใหม่ “New Normal” ส่งผลให้ภาคธุรกิจโรงแรมและพนักงานต้องมีการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาการปฏิบัติงาน การเว้นระยะห่างอย่างน้อย 2 เมตร การล้างมือบ่อย ๆ เป็นต้น และมีการปรับตัวให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นส่วนขององค์กร หรือส่วนของพนักงาน จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของการแพร่เชื้อระบาดของโรคโควิด-19 ภาคธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่ ต้องมีการเลิกจ้างพนักงานบางส่วน มีการปรับลดเงินเดือนหรืออาจมีมาตรการอื่น ๆ เพื่อลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย และเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ ทั้งนี้ธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work lift) ของพนักงานเป็นอย่างมาก เพราะถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญและเป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ดังนั้นควรมีการเอื้อเพื่อสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเหมาะสม ให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงทั้งสุขภาพกาย อารมณ์ จิตใจ และทางสังคม ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ดีต่องาน มีความมั่นคง เกิดความสุข ทั้งต่อตัวผู้ปฏิบัติงานและองค์กร การที่องค์กรจะสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานนั้น ต้องได้รับความร่วมมือทั้งในส่วนของนายจ้างและพนักงาน ในการกำหนดแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายของการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ร่วมกันเกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้สามารถทำผลงานออกมาได้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นจากผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ส่งผลให้ภาคธุรกิจโรงแรมต้องมีการปรับตัว พร้อมรับมือ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานภายใต้สภาวะการณั้แบบปกติใหม่ (New Normal) ซึ่งทรัพยากรหลักที่ช่วยให้ธุรกิจโรงแรมขับเคลื่อนได้นั้น คือพนักงานที่ถือเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ทั้งนี้โรงแรมจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวแบบปกติใหม่ คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดย

ศึกษานักงานโรงแรม 5 ดาว แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ดังกล่าว และนำเสนอแนวทางในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานให้แก่พนักงานในโรงแรมอีกต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยองค์ประกอบของการปรับตัวแบบปกติใหม่ คุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม 5 ดาว แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ภายใต้สถานการณ์แบบปกติใหม่ (New Normal)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการปรับตัวแบบปกติใหม่ คุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม 5 ดาว แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ภายใต้สถานการณ์แบบปกติใหม่ (New Normal)
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุง และเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสถานการณ์แบบปกติใหม่ (New Normal)

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม 5 ดาว แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและกรอบแนวคิด (Theoretical and Conceptual Framework) ที่นำมาสร้างตัวแปรในกรอบแนวคิดการวิจัยมาจากทฤษฎีการปรับตัวแบบปกติใหม่ (กรมสุขภาพจิต, 2563) คุณภาพชีวิตการทำงาน (Richard E. Walton, 1973 อ้างถึงใน สปปท กระทรวงแรงงาน 2562) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Perterson and Plowman, 1953) โดยมีการทบทวนวรรณกรรมสำหรับงานวิจัยนี้มีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีการปรับตัวแบบปกติใหม่

1. การใช้เทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทกับการใช้ชีวิตมากขึ้น ที่จากเดิมมีมากอยู่แล้ว แต่ในสังคมยุค New Normal สิ่งเหล่านี้จะเข้าไปอยู่ในแทบทุกจังหวะชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการเรียนออนไลน์ การทำงานที่บ้าน การประชุมออนไลน์ การซื้อสินค้าออนไลน์ การทำธุรกรรม และการเอ็นเตอร์เทนชีวิตรูปแบบต่าง ๆ อย่างดูหนัง ฟังเพลง
2. การเว้นระยะห่างทางสังคม ผู้คนในสังคมจะเห็นความสำคัญของการเว้นระยะห่างที่เป็นแนวทางการใช้ชีวิตช่วงวิกฤติโควิด-19 และจะดำเนินชีวิตแบบนั้นต่อไป โดยรักษาระยะห่างทาง

กายภาพเพิ่มขึ้น และใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการสื่อสารและการใช้ชีวิต ลดการปฏิสัมพันธ์
การไปในสถานที่สาธารณะ และเน้นการทำกิจกรรมที่บ้านมากขึ้น

3. การดูแลสุขภาพ โดยเกิดความคุ้นชินจากช่วงวิกฤติโควิด-19 ที่ต้องดูแลด้านสุขภาพและ
ความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่เชื้อ ดังนั้นพฤติกรรมการใช้หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ และ
การล้างมืออย่างถูกวิธี และหมั่นสังเกตตัวเองรวมถึงการหันมาใส่ใจสุขภาพ การออกกำลังกาย และ
การทำประกันสุขภาพ

4. การวางแผนทางการเงิน คือ วางแผนการใช้จ่ายเงินให้เข้าที่ ด้วยการจัดสรรและการ
วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายแต่ละประเภทให้ชัดเจน อาทิ ค่าใช้จ่ายที่จำเป็น ค่าใช้จ่ายยามฉุกเฉิน และตัด
ค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออก รวมถึงเริ่มสร้างนิสัยในการออมเงินในรูปแบบต่าง ๆ

5. การสร้างความสมดุลชีวิต คือ การมีโอกาสดำรงงานที่บ้าน ลดจำนวนวันการเข้าออฟฟิศ
หรือการลดการพบปะผู้คนในสังคม แล้วหันมาใช้ชีวิต และทำงานที่บ้าน ทำให้ผู้คนมองเห็นแนวทางที่
จะสร้างสมดุลชีวิตระหว่างอยู่บ้านมากขึ้น และจะเป็นแนวทางในการปรับสมดุลชีวิตระหว่างเวลา
ส่วนตัว การงาน และสังคมให้สมดุลมากยิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นความสัมพันธ์กันระหว่างบุคลากรในองค์กรกับสภาพแวดล้อมใน
การทำงาน โดยคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ มีจริยธรรมการทำงาน สถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนที่
เหมาะสมและเป็นธรรม ความปรารถนาถึงการมีชีวิตที่ดีขึ้น เป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความ
ต้องการของบุคคล ในการอธิบายคุณภาพชีวิตการทำงานคณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตามหลักการของ
Richard E. Walton (1973) ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) การที่
ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่
ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่น ๆ
ในประเภทเดียวกันด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ผู้ปฏิบัติงาน
ไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งจะ
ก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดี โดยสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้อง
ไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็น
อันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development
of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะ
ความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสดำรงงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย การ

พัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นกรให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิต ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถ ทำหน้าที่ได้โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ แล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ มีแนวทางหรือโอกาสในการ เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (the total life space) เป็นเรื่องของ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป สามารถทำได้ด้วยการ กำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด (Perterson and Plowman, 1953) คณะผู้วิจัยได้อธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่

1. คุณภาพงาน (Quality of work) ความมีคุณภาพเกี่ยวกับผลของงาน กล่าวคือ มีความถูกต้อง ครบถ้วน ประณีต ทันระยะเวลาที่กำหนด และเป็นที่พึงพอใจจากผลงานที่สำเร็จออกมา

2. ความพึงพอใจในงาน คือ เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคล เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์กร (บุญมรรณาศุภวัฒน์, 2537)

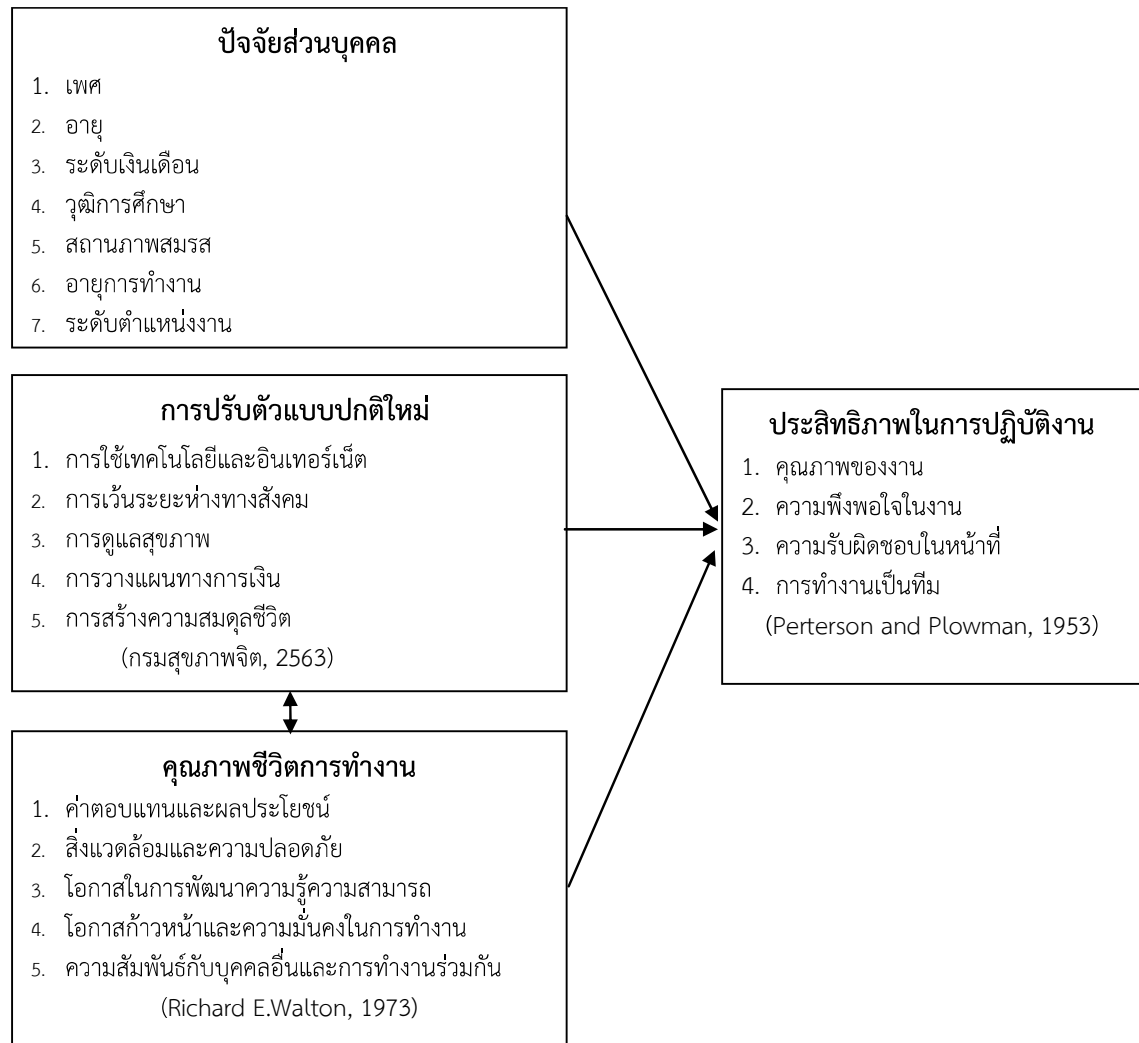
3. ความรับผิดชอบในหน้าที่ คือ คุณลักษณะหนึ่งของบุคคลที่แสดงออกในลักษณะของการมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเอาใจใส่ มีความละเอียดรอบคอบ มีการวางแผน มีความขยันหมั่นเพียร อดทนเพื่อให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและทันเวลา ยอมรับผลของการกระทำไม่ว่าจะเป็นผลดีหรือผลเสียและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขงานของตนให้ดียิ่งขึ้น

4. การทำงานเป็นทีม คือ การทำงานจะผสมผสานทักษะความรู้ ความสามารถ ที่แตกต่างกัน ของบุคคล และใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่

แตกต่างกันไป สมาชิกทุกคนช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับ
ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน (Woodcock, 1989 อ้างอิงใน สมพงษ์ รัตนนพวงศ์, 2559: 19-20)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงแรม 5 ดาว แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต
จำนวน 217 คน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งคำนวณประชากรโดยใช้ตาราง Krejcie and Morgan

(1970) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 139 คน และใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น คือ สุ่มตามแต่บังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในการเก็บข้อมูล โดยกำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของลิเคิร์ต Likert Scales และการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญในด้านเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน และความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด (Try Out) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นแอลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับพบว่า ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .908

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลา ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2564 โดยคณะผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนในทุก ๆ ด้าน จึงรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ ข้อมูลที่รวบรวมจากเอกสารต่าง ๆ และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ และอ้างอิงในการเขียนรายงานการวิจัย

1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลเชิงสำรวจ การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามดำเนินการ ดังนี้

1) จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย จากสาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ถึงผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรม 5 ดาว แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

2) นัดหมายกับผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรม เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอความร่วมมือ พร้อมชี้แจงรายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการจัดทำเอกสารแบบสอบถามให้แก่ผู้ช่วยวิจัย เพื่อนำไปให้กลุ่มตัวอย่าง 139 คน ได้ทำการตอบแบบสอบถาม

3) นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และนำข้อมูลที่ได้บันทึกลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดมาจัดระเบียบข้อมูล โดยการลงรหัสและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

2) การวิเคราะห์ข้อมูลการปรับตัวแบบปกติใหม่ คุณภาพชีวิตการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3) การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการปรับตัว คุณภาพชีวิตการทำงาน และการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้ T-Test, F-Test

4) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product-moment coefficient) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบแต่ละปัจจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ส่วนของการแปรผลข้อมูล

ผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการปรับตัวแบบปกติใหม่ คุณภาพชีวิตการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สามารถแสดงได้ดังนี้

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการปรับตัวแบบปกติใหม่

ด้านการปรับตัวแบบปกติใหม่	N = 139		การแปลผล
	\bar{X}	SD	
1. ด้านการใช้เทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ต	4.04	0.90	มาก
2. ด้านการเว้นระยะห่างทางสังคม	4.70	0.54	มากที่สุด
3. ด้านการดูแลสุขภาพ	4.75	0.47	มากที่สุด
4. ด้านการวางแผนทางการเงิน	4.32	0.66	มาก
5. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว	4.00	0.76	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.36	0.48	มาก

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน	N = 139		การแปลผล
	\bar{X}	SD	
1. ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์	3.24	1.24	ปานกลาง
2. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	4.15	0.77	มาก
3. ด้านโอกาสการพัฒนาความรู้ความสามารถ	3.36	0.90	ปานกลาง
4. ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	3.56	0.97	มาก
5. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน	4.05	0.73	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67	0.78	มาก

1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	N = 139		การแปลผล
	\bar{X}	SD	
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.28	0.57	มาก
2. ด้านความพึงพอใจในงาน	4.12	0.67	มาก
3. ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่	4.38	0.58	มาก
4. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.35	0.66	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.29	0.52	มาก

2. การเปรียบเทียบข้อมูลของผู้ที่ตอบแบบสอบถามกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างค่า F-test ซึ่งสามารถแสดงผลได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.088	0.029	0.090	0.965
	ภายในกลุ่ม	135	44.115	0.327		
ความพึงพอใจในงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.206	0.402	0.899	0.444
	ภายในกลุ่ม	135	60.381	0.447		
ความรับผิดชอบในหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	0.053	0.018	0.052	0.984
	ภายในกลุ่ม	135	46.372	0.343		
การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.109	0.370	0.844	0.472
	ภายในกลุ่ม	135	59.160	0.438		

จากตารางการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-Test เปรียบเทียบความแตกต่างด้านคุณภาพของงาน ได้ค่า (F) เท่ากับ 0.090 และค่า (Sig.) เท่ากับ 0.965 ด้านความพึงพอใจในงาน ได้ค่า (F) เท่ากับ 0.899 และค่า (Sig.) เท่ากับ 0.444 ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ได้ค่า (F) เท่ากับ 0.052 และค่า (Sig.) เท่ากับ 0.984 และด้านการทำงานเป็นทีม ได้ค่า (F) เท่ากับ 0.844 และค่า (Sig.) เท่ากับ 0.472 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. การทดสอบความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน แสดงผลได้ดังต่อไปนี้

1) ค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สันของการปรับตัวแบบปกติใหม่ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็มีสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ (PC3) กับด้านคุณภาพของงาน (PC1) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับ

สูงสุดที่ .675 และการดูแลสุขภาพ (PA3) กับการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต (PA1) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำสุดที่ .213

2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของคุณภาพชีวิตการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็มีสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (PB4) กับด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (PB1) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .860 และด้านคุณภาพของงาน (PC1) กับด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (PB4) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำสุดที่ .279

3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของการปรับตัวแบบปกติใหม่กับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็มีสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบด้านด้านโอกาสการพัฒนาความรู้ความสามารถ (PB3) กับด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (PB1) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .696 และด้านการดูแลสุขภาพ (PA3) กับด้านการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต (PA1) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำสุดที่ .213

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การปรับตัว เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม 5 ดาว แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตภายใต้สถานการณ์แบบปกติใหม่ (New Normal)” ได้ข้อมูลกลับมาจากกลุ่มตัวอย่าง 139 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สามารถสรุปผลการวิจัยที่ได้จากแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวแบบปกติใหม่

1. ด้านการใช้เทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ต พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การหลีกเลี่ยงการรวมกลุ่มและจัดกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา การเว้นระยะห่างจากผู้อื่น และการหลีกเลี่ยงไปยังสถานที่ชุมนุมเสี่ยง

2. ด้านการเว้นระยะห่างทางสังคม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การหลีกเลี่ยงการรวมกลุ่มและจัดกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา การเว้นระยะห่างจากผู้อื่น และการหลีกเลี่ยงไปยังสถานที่ชุมนุมเสี่ยง

3. ด้านการดูแลสุขภาพ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การสำรวจและสังเกตร่างกาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา การสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา ปฏิบัติงาน และการล้างมือด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์

4. ด้านการวางแผนทางการเงิน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การลดภาระค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา การจัดสรรรายได้ เพื่อวางแผนก่อนการใช้จ่าย และการวางแผนเก็บเงินสำรองยามฉุกเฉิน

5. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การจัดสรรแบ่งเวลาระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา การพบปะเพื่อนฝูงหรือทำกิจกรรมกับครอบครัว และความเหมาะสมระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวในปัจจุบัน

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

1. ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และความรับผิดชอบในหน้าที่ และค่าตอบแทนเพียงพอกับค่าครองชีพและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

2. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับความสามารถของร่างกายและจิตใจความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลาของเครื่องมือและอุปกรณ์ และแสงสว่างที่เพียงพอและอุณหภูมิที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

3. ด้านโอกาสการพัฒนาความรู้ ความสามารถ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การได้รับมอบหมายงานที่ทำทายมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา การได้รับการฝึกอบรม เพื่อนำความรู้มาพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพ และการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ เพื่อปรับวุฒิการศึกษา

4. ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การมอบหมายงานที่สามารถพัฒนาความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งงานที่ยุติธรรม และความมั่นคงในการปฏิบัติงานและความมั่นคงของโรงแรม

5. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน รองลงมา การปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะแนวทางอย่างเปิดเผย

ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ด้านคุณภาพของงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานได้ตรงตามเกณฑ์มาตรฐานและความถูกต้อง และการวางแผนก่อนลงมือปฏิบัติ

2. ด้านความพึงพอใจในงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความภูมิใจในตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และการได้รับคำชื่นชมหรือรางวัลตอบแทน

3. ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความมุ่งมั่นและตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา การจัดเรียงลำดับความสำคัญของงาน และการตั้งศักยภาพในตัว มาใช้ในการปฏิบัติงาน

4. ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การแบ่งงานกันทำอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ความสำคัญต่อการทำงานแบบส่วนรวมและแบบส่วนตัว และการยอมรับต่อการปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า อายุ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของการปรับตัวแบบปกติใหม่ คุณภาพชีวิตการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สันของการปรับตัวแบบปกติใหม่ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็มีสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบในหน้าที่กับด้านคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .675 และการดูแลสุขภาพกับการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำสุดที่ .213

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของคุณภาพชีวิตการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็มีสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานกับด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .860 และด้านคุณภาพของงานกับด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำสุดที่ .279

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของการปรับตัวแบบปกติใหม่กับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็มีสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบด้านด้านโอกาสการพัฒนาความรู้ความสามารถกับด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .696 และด้านการดูแลสุขภาพกับด้านการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำสุดที่ .213

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของการปรับตัวแบบปกติใหม่ พบว่า ความสัมพันธ์แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญการทำงานเปรม ดังต่อไปนี้

คุณภาพชีวิตการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวแปรทุกตัวที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าตัวแปรทุกตัวที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ มีลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในลักษณะเชิงเส้นตรง

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ของการศึกษาความสัมพันธ์ของการปรับตัวแบบปกติใหม่ คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถนำมาสรุปเป็นประเด็นสำคัญในการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยองค์ประกอบของการปรับตัวแบบปกติใหม่ คุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

1.1 จากการศึกษาปัจจัยองค์ประกอบของการปรับตัวแบบปกติใหม่ของพนักงานโรงแรม 5 ดาว แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะทางโรงแรมมีระบบการบริหารจัดการ เตรียมความพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่ดี ส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้การปรับตัวรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งนี้จากองค์ประกอบของการปรับตัวแบบปกติ ทั้ง 5 ด้าน พบว่า พนักงานในโรงแรมให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านการดูแลสุขภาพ เนื่องจากพนักงานมีการสวมหน้ากากอนามัยตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน พร้อมกับการหมั่นล้างมือด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์เป็นประจำอยู่เสมอ ทั้งยังมีการสังเกตและสำรวจตนเองอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ประชาชนให้ความสำคัญกับการล้างมือ และพฤติกรรมปฏิบัติตัวอย่างต่อเนื่อง ขณะที่พฤติกรรมการสวมหน้ากากอนามัยเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 96.8 จากเดิมเป็นร้อยละ 70.0

ด้านการเว้นระยะห่างทางสังคม พบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับการเว้นระยะห่างจากผู้อื่นอย่างน้อย 1-2 เมตร มีการหลีกเลี่ยงการรวมกลุ่ม จัดกิจกรรมกับผู้อื่น และเดินทางไปยังสถานที่สุ่มเสี่ยง ซึ่งสอดคล้องกับกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข กล่าวว่า การเว้นระยะห่างทางสังคม เป็นการสร้างระยะห่างตัวเรากับคนอื่น ๆ ในสังคม การลดการออกไปนอกบ้านโดยไม่จำเป็น หลีกเลี่ยงการเข้าร่วมกิจกรรมกับผู้อื่น

ด้านการวางแผนทางการเงิน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรม 5 ดาว แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตมีการลดค่าใช้จ่ายในสิ่งที่ไม่จำเป็นออกไป พร้อมมีการจัดสรรรายได้ เป็นการวางแผนก่อนการใช้จ่ายในแต่ละวัน ทั้งยังมีการวางแผนเพื่อเก็บเงินสำรองไว้ยามฉุกเฉินอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับกองทุนการออมแห่งชาติ กระทรวงการคลัง กล่าวว่า “จัดระบบการเงินให้เข้าที่ จัดระเบียบการออมให้เข้าทาง” ถือเป็นจุดเริ่มต้นวางแผนการใช้จ่ายเงินให้เข้าที่ด้วยการจัดสรรและการ

วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายแต่ละประเภทให้ชัดเจน อาทิ ค่าใช้จ่ายที่จำเป็น ค่าใช้จ่ายยามฉุกเฉิน และตัดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออก รวมถึงเริ่มสร้างนิสัยในการออมเงินในรูปแบบต่าง ๆ

ด้านเทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ต พบว่าพนักงานมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์มากขึ้น ซึ่งการใช้เทคโนโลยีในช่วงวิกฤติโควิด-19 ถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการนำความรู้ทางเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน มีการสั่งซื้อสินค้า อาหาร และชำระเงินผ่านระบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีการใช้อินเทอร์เน็ตต่อวันมากถึง 8 ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข กล่าวว่า เทคโนโลยีควบคุมอินเทอร์เน็ต จะเข้ามามีบทบาทกับการใช้ชีวิตมากขึ้น ที่จากเดิมมีมากอยู่แล้ว แต่ในสังคมยุค New Normal สิ่งเหล่านี้จะเข้าไปอยู่ในแทบทุกจังหวะชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการทำงานที่บ้าน การประชุมออนไลน์ การทำธุรกรรม และการเอ็นเตอร์เทนชีวิตรูปแบบต่าง ๆ

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว เนื่องจากพนักงานมีการจัดสรร แบ่งปันเวลาระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันในช่วงวิกฤติโควิด-19 ได้อย่างเหมาะสม ทำให้มีเวลาในการพบปะเพื่อนฝูง และทำกิจกรรมกับครอบครัวได้อย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข กล่าวไว้ว่า การมีโอกาสดำเนินงานที่บ้าน ลดจำนวนวันการเข้าออฟฟิศ หรือการลดการพบปะผู้คนในสังคม แล้วหันมาใช้ชีวิต และทำงานที่บ้าน ทำให้ผู้คนมองเห็นแนวทางที่จะสร้างสมดุลชีวิตระหว่างอยู่บ้านมากขึ้น และจะเป็นแนวทางในการปรับสมดุลชีวิตระหว่างเวลาส่วนตัว การงาน และสังคมให้สมดุลมากยิ่งขึ้น

1.2 จากผลการศึกษาปัจจัยองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรม 5 ดาว แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตทั้ง 5 ด้านพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทศนีย์ ชาตไทย (2559) พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาของกมลรัตน์ จิรวินเศษสกุล (2561) พบว่า บุคลากรส่วนกลางกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของพนักงานโรงแรม 5 ดาว แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต พบว่าด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย แสดงให้เห็นว่าโรงแรม มีการจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เพียงพอ เครื่องมือและอุปกรณ์พร้อมใช้งานตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงศ์ รัตนนุพงษ์ (2558) กล่าวว่า สภาพการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัย ไม่สุ่มเสี่ยงให้เกิดอุบัติเหตุต่อผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีมลภาวะทางด้านเสียง ควัน และแสงสว่างที่อาจส่งผลเสียต่อสุขภาพอนามัยทั้งทางร่างกายและจิตใจได้

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน พบว่า องค์กรมีเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่สามารถปรึกษาปัญหาทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว สามารถแสดงความคิดเห็นและ

เสนอแนะแนวทางในการทำงานได้อย่างเปิดเผย พร้อมกับการได้รับความร่วมมือ และความช่วยเหลืออย่างดีจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556) กล่าวว่า การปฏิบัติงานของพนักงานที่ใช้ชีวิตในการทำงาน และครอบครัวหรือส่วนตัวได้อย่างไม่ขัดแย้ง แสดงให้เห็นตัวตนที่สอดคล้องระหว่างอาชีพกับวิถีชีวิตที่ดี

ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานได้รับการมอบหมายงานที่มีความท้าทายมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน ส่งผลให้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ซึ่งทางโรงแรมมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งงานที่ยุติธรรม และพนักงานมีความรู้สึกถึงความมั่นคงในการปฏิบัติงานของตนเองและความมั่นคงของโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงษ์ รัตนนุพงษ์ (2558) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บุคลากรรู้สึกถึงความเชื่อมั่นและความมั่นคงในงาน ให้รักษาและเพิ่มศักยภาพในการทำงาน เพื่อใช้เป็นโอกาสในการปรับเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นไป

ด้านโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อปรับคุณภาพการศึกษา ทั้งยังเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อนำความรู้มาพัฒนาการทำงานของตนเองให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีขึ้น โดยงานที่ได้รับมอบหมายนั้นสามารถพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถที่ท้าทายมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ นิศาภัทร ม่วงคำ (2559) กล่าวว่า งานที่ปฏิบัติอยู่นั้น เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง โดยพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงาน เช่น สัมมนา อบรม และมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีตัวตนของตนเองในการปฏิบัติงาน

ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ พบว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับยังไม่มี ความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และความรับผิดชอบในหน้าที่ และค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันนั้น ยังไม่เพียงพอ ถึงแม้ว่าทางโรงแรม จะมีการจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้เทียบเท่ากับองค์กรอื่น ๆ หรือกฎหมายกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมพงษ์ รัตนนุพงษ์ (2558) ที่ได้เสนอการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน ควรมีการปรับปรุงการบริหารค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ ประสบการณ์ ความสามารถ และภาระหน้าที่ นอกจากนี้ ควรเพิ่มสวัสดิการช่วยเหลือในด้านอื่น ๆ ทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่ใช้ตัวเงิน

1.3 จากผลการศึกษาปัจจัยองค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม 5 ดาว แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ทั้ง 4 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความเอาใจใส่ ความมุ่งมั่นตั้งใจต่อการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ส่งผลให้มีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของงานก่อนลงมือปฏิบัติ และพยายามทำหน้าที่ต่าง ๆ อย่างเต็มที่ โดยสามารถที่จะดึงศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ในตัวออกมาใช้กับการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิภา พงษ์วิจิตร (2559) อ้างถึงใน

สุธิตา พานิชกิจโกศลกุล, 2556: 11) กล่าวว่าความรับผิดชอบ เป็นลักษณะหนึ่งของบุคคลที่แสดงถึงความเอาใจใส่ และรับเป็นภาระหน้าที่การงาน พยายามทำหน้าที่ต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถ เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

ด้านการทำงานเป็นทีม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับการทำงานส่วนรวมมากกว่าการทำงานแบบส่วนตัว มีการยอมรับต่อการปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากกลุ่ม ทั้งยังมีการแบ่งงานกันทำอย่างยุติธรรม ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งต่อกันภายในกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Woodcock กล่าวถึงทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่า ความสมดุลในบทบาท เป้าหมายชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเปิดเผยและเผชิญ หน้าที่ร่วมกันแก้ไขปัญหาการสนับสนุน การไว้วางใจกัน และความร่วมมือของสมาชิก พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสนับสนุน เสริมสร้างทักษะ ความรู้ความสามารถให้แก่กัน รวมถึงสัมพันธ์ภาพระหว่างกลุ่มที่ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธาสิณี อภาสิริกุล (2556) กล่าวว่า เมื่อทีมงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันอย่างมีคุณค่า เป็นทีมที่มีการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน

ด้านคุณภาพของงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการวางแผนการทำงาน ก่อนลงมือปฏิบัติ มีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานออกมาได้ตรงตามเกณฑ์มาตรฐานและความถูกต้องที่ทางโรงแรมได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) กล่าวว่า การทำงานได้ตามมาตรฐานที่วางไว้ ผลงานออกมาตรงตามที่องค์การต้องการ มีการกำหนดเป้าหมาย ปริมาณที่สามารถทำได้สำเร็จเมื่อเทียบกับมาตรฐานครบตามจำนวนที่ต้องการ และ

ด้านความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ อยู่ในปัจจุบัน และได้รับคำชื่นชมหรือรางวัลตอบแทน เมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ดี ทั้งยังมีความพึงพอใจในการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ ในลำดับความต้องการระดับที่ 4 คือความต้องการให้ผู้อื่นยกย่องนับถือ เมื่อได้รับความพอใจในการตอบสนองความต้องการความรักหรือความปลอดภัยแล้ว จะมุ่งหาทางสนองความต้องการในการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการปรับตัวแบบปกติใหม่ คุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

2.1 ค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สันของการปรับตัวแบบปกติใหม่ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็มีสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบในหน้าที่กับด้านคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .675 และการดูแลสุขภาพกับการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำสุดที่ .213

2.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของคุณภาพชีวิตการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็มีสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานกับด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .860 และด้านคุณภาพของงานกับด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำสุดที่ .279

2.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของการปรับตัวแบบปกติใหม่กับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็มีสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบด้านด้านโอกาสการพัฒนาความรู้ความสามารถกับด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .696 และด้านการดูแลสุขภาพกับด้านการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำสุดที่ .213

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรม 5 ดาว แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตต่อภิปรายผล ได้ดังนี้

ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ที่ได้รับในปัจจุบัน มีผลกระทบต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเป็นอย่างมาก เนื่องด้วยเงิน ถือเป็นปัจจัยสำคัญแก่การดำรงชีพของมนุษย์ และจากการได้รับผลกระทบสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง ทำให้การหมุนเวียนทางการเงินของโรงแรมไม่เพียงพอแก่ดูแลพนักงานทุกคนได้อย่างเต็มที่ พนักงานบางส่วนได้รับค่าตอบแทนที่ลดน้อยลงจากปกติ ดังนั้นทางโรงแรมควรมีการเพิ่มปัจจัยความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ ให้แก่พนักงานเพิ่มขึ้น เพื่อส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ ในลำดับความต้องการระดับที่ 1 คือ ความต้องการทางกายภาพเพื่อการดำรงชีวิต ความต้องการระดับนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการดำรงชีวิต ทั้งยังเป็นสิ่งสำคัญต่อความเป็นมนุษย์ที่ต้องดิ้นรนฝ่าหาคอบสนองความต้องการ

ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ของโรงแรมนั้น ถือว่ามีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเป็นอย่างมาก แต่ในเรื่องของความปลอดภัยด้านการแพร่เชื้อของโรคโควิด-19 อาจเป็นความเสี่ยงไม่น้อย เนื่องจากพนักงานในโรงแรมต้องมีการบริการ พบเจอกับลูกค้าที่มาจากหลายสถานที่ ซึ่งอาจเกิดความเสี่ยงในการแพร่เชื้อขึ้นได้ ดังนั้นโรงแรมจะต้องมีมาตรการควบคุม ดูแล เอาใจใส่อย่างใกล้ชิด ควรมีการจัดส่งพนักงานไปตรวจเชื้อเดือนละครั้ง และพนักงานควรมีการสังเกตและสำรวจร่างกายของตนเองอยู่เสมอเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ อับราฮัม มาสโลว์ ในลำดับขั้นความต้องการที่ 2 กล่าวถึงความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองด้านร่างกายแล้ว จะมีความต้องการขั้นที่สูงขึ้น คือ ความต้องการด้านความปลอดภัย

ด้านโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทางโรงแรมควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ด้วยตนเอง จัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ใหม่ ๆ เพื่อพนักงานเกิดความสนใจในการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น รวมถึง

การให้พนักงานได้เรียนรู้ผ่านเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต หรือสื่อต่าง ๆ ซึ่งเป็นการลดความเสี่ยงของการรวมกลุ่มกันอีกด้วย และพนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียน มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ ในลำดับความต้องการระดับที่ 5 คือ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากสังคม

ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน โรงแรมควรมีนโยบายการจ้างงานและนโยบายความก้าวหน้าในสายงานที่ชัดเจน เพื่อสร้างความไว้วางใจให้แก่พนักงาน และส่งเสริมให้พนักงานวางแผนความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก (Two-Factor Theory) ปัจจัยจูงใจ กล่าวว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) เป็นการเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร ส่วนปัจจัยค้ำจุน กล่าวถึงความมั่นคงในงาน ว่า ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน รวมทั้งความมั่นคงขององค์กร

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานเป็นทีม มีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน เนื่องจากในยุคปัจจุบัน ส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีมมากกว่าการทำงานแบบตัวคนเดียวจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า ซึ่งความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานเป็นทีมของพนักงาน โรงแรมโรงแรม 5 ดาว แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตอยู่ในเกณฑ์ที่ดี พนักงานมีการแสดงความคิดเห็น ปรีกษาปัญหาชีวิต ปัญหาเรื่องงาน และได้รับความร่วมมือ ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ดังนั้นโรงแรมควรเน้นการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการสร้าง ความเข้มแข็ง ความสัมพันธ์อันดีให้แก่พนักงานเรื่อยไป ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก (Two-Factor Theory) ปัจจัยค้ำจุน กล่าวว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีการพบปะ การสนทนา ความเป็นมิตร การได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูล ความเต็มใจรับฟังข้อเสนอแนะ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ว่าการพบปะ การสนทนา การเรียนรู้งานในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้บริหารโรงแรม ควรมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานที่เหมาะสมและเพียงพอ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เพื่อสร้างความพึงพอใจและเพียงพอแก่การดำรงชีวิตประจำวัน เนื่องจากค่าตอบแทนมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป

2. องค์กรควรมีการสนับสนุนการเรียนรู้ให้แก่พนักงานทุกระดับ ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่ดีขึ้น และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. พนักงานควรให้ความสำคัญกับการวางแผนทางการเงิน โดยลดภาระค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไป เพื่อจัดสรรรายได้ให้เพียงพอกับสภาพของเศรษฐกิจในช่วงสถานการณ์โควิด-19 และเพื่อให้ทราบถึงสภาพคล่องทางการเงินของตนเอง

4. พนักงานควรใส่ใจในเรื่องของการสุขภาพของตน เนื่องด้วยสถานการณ์โควิด-19 ยังคงมีอยู่เรื่อย ๆ ซึ่งอาจส่งผลแก่สุขภาพร่างกายได้ ดังนั้นควรมีการทำประกันภัย ประกันสุขภาพ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้จากการสัมผัสเชื้อ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับเชิงปริมาณ โดยอาจมีคำถามปลายเปิด เพื่อทราบถึงทัศนคติความต้องการของพนักงานโรงแรม 5 ดาว แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรม 5 ดาว แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตระหว่างในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กับช่วงสถานการณ์ปกติ มีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

เอกสารอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต. (2563). **New Normal ชีวิตวิถีใหม่**. ค้นเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2564, จาก <https://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=2288>

กองทุนการออมแห่งชาติ. (2563). **New Normal ความปกติใหม่ในวิถีชีวิตใหม่**. ค้นเมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://www.nsf.or.th/node/955>

ณิศภัทร ม่วงคำ. (2559). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญา สิริวัฒนาพรรณวดี**. ค้นเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2563, จาก http://miskrirk.ac.th/librarytext/MPA/2559/F_Nisaphaty%20Muangkam.pdf?fbclid=IwAR3F099VHrXq_7LH9mTRqTsYX1Q1bvzUp-GzDSW7Y-

ทัศนีย์ ชาติไทย. (2559). **คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์**. ค้นเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2563, จาก <http://libdoc.dpu.ac.th/research/159565.pdf>

บุญมัน ธนาสุภวัฒน์. (2537). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน**. ค้นเมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2563, จาก <https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/job-satisfaction.htm>

- สปปท กระทรวงแรงงาน. (2562). **คุณภาพชีวิตในการทำงาน**. ค้นเมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>
- สุธาสินี อาภาศิริกุล. (2556). **ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร**. ค้นเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2563, จาก http://mba.swu.ac.th/article/fileattachs/10022015115656_f_0.pdf
- สุธิดา พานิชกิจโกศลกุล. (2556). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย**. ค้นเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2564, จาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/App_Beh_Sci_Res/Sutida_P.pdf
- สมพงษ์ รัตนนพวงศ์. (2558). **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM**. ค้นเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2563, จาก http://ethesis.archive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015/TU_2015_5705035236_3411_3623.pdf
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา**. ค้นเมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2564, จาก <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/11704/1/420087.pdf>
- อุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556). **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ต เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด**. ค้นเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2563, จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-1/6114993715.pdf>
- Detchana. (2020). **ธุรกิจโรงแรมปี 63 หดตัวจากโควิด**. ค้นเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://th.investing.com/news/economy/article-24069>
- Perterson & Plowman. (ม.ป.ป.). **องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน**. ค้นเมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2563, จาก http://www.thailandindustry.com/indust_newweb /online mag_preview.php?cid=771