

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะ การปรับตัว และคุณภาพชีวิต  
ในการทำงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต  
ในสถานการณ์แบบปกติใหม่ (New Normal)

A study on the Relationships Between Competencies,  
Adaptabilities and Quality of life in the Work of a Hotel Employee  
in Phuket in the Era of New Normal Contexts

ยุทธชัย ฮารีบิน<sup>1</sup> สุรเดช ทองแกมแก้ว<sup>2</sup> เดชา สีดูกา<sup>3</sup>  
Yuttachai Hareebin<sup>1</sup> Suradech Thongkaemkaew<sup>2</sup> Decha Seeduka<sup>3</sup>

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต  
E-mail : yuttachai.mas<sup>1</sup>@gmail.com

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะ การปรับตัว และคุณภาพชีวิตของพนักงาน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบสมรรถนะ การปรับตัว และคุณภาพชีวิตของพนักงาน เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี ใช้แนวคิดสมรรถนะ การปรับตัวแบบปกติใหม่ และคุณภาพชีวิตของพนักงาน เป็นกรอบการวิจัย งานวิจัยฉบับนี้สำรวจโรงแรม โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 144 คน เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติเชิงปริมาณที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์แบบบรรยายเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับของสมรรถนะด้านทัศนคติ การปรับตัว การเว้นระยะห่างทางสังคม และคุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยอยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังพบว่าความสัมพันธ์ของสมรรถนะ การปรับตัวต่อความปกติใหม่ คุณภาพชีวิตของพนักงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 สำหรับแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่ชัดเจน การใช้มาตรการคุมเข้มเรื่องความปลอดภัยจากสถานการณ์โควิด-19 การจัดหัวข้อเรียนออนไลน์ให้เหมาะสมกับการทำงาน การจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนพนักงานทุกแผนก องค์ความรู้/ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ สำหรับผู้บริหารโรงแรมควรมีนโยบายการจ้างงานและค่าตอบแทนที่ชัดเจนเพื่อคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานในเรื่องเงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับมีเหลือเก็บไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน และสำหรับพนักงานนั้นควรมีการวางแผนทางการเงิน และการทำประกันสุขภาพ

**คำสำคัญ :** สมรรถนะ การปรับตัว และคุณภาพชีวิต

## Abstract

The purpose of this research was to study the components of competency, adaptation and quality of life of employees. To study the relationship of competency components, adaptation and quality of life of employees. To propose guidelines for improving the quality of life of employees The research model is a mixed research method. Use the concept of performance new normal adaptation and quality of life of employees as a research framework This research surveyed hotels. A sample of 144 people was used as a random sample selection The research tools were questionnaires and interview forms. The quantitative statistics used were percentage, mean, standard deviation. Pearson correlation coefficient for the qualitative data analysis, descriptive analysis was used. The results showed that Employees have a level of attitude competence. social distancing work adaptation and quality of life in terms of a safe environment at a high level It was also found that the relationship. of performance adaptation to the new normal Quality of life of employees with statistical significance at the level of 0.05 and 0.01. The use of strict measures to control safety from the situation of COVID-19 arranging online learning topics appropriately with work, organizing activities to connect the relationship between fellow employees. in all departments Knowledge/findings from this research for hoteliers, there should be a clear employment and compensation policy for quality of life. The employee's work on salary and compensation has been left for use in emergencies. And for that employee should have a financial plan. and health insurance

**Keywords :** competencies, adaptabilities, and quality of life

## บทนำ

ในปัจจุบันนี้ประเทศไทยและทั่วโลกเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ซึ่งย่อมาจาก “Coronavirus disease 2019” เป็นโรคทางเดินหายใจอักเสบเฉียบพลันปอดอักเสบ และมีภาวะแทรกซ้อน พบแหล่งกำเนิดจากเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน ตั้งแต่ปลายปี 2562 ซึ่งมีความรุนแรงและขยายวงกว้างไปทั่วโลก สถานการณ์การแพร่ระบาดครั้งนี้ มีผลกระทบต่อสังคมไทย ในทุกมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพ การหยุดชะงักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งการยกเลิกเที่ยวบิน การยกเลิกการจองโรงแรม การยกเลิกกิจกรรมต่างๆ การปิดกิจการต่างๆ ชั่วคราว รวมไปถึงการชะลอการผลิตในภาคอุตสาหกรรมทั่วโลกที่อยู่ภายใต้ระบบห่วงโซ่คุณค่าโลก (Global Value Chain) อันส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ การลงทุนทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศ (พิริยะ ผลพิรุฬห์, 2563)

รัฐบาลได้มีมาตรการต่างๆ ซึ่งได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทำให้การจัดการ และสามารถจำกัดการระบาดของโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ มาตรการหลักๆ เช่น การจำกัดการเดินทาง การปิดสถานที่ที่จะเป็นการรวมคนจำนวนมาก การเว้นระยะห่างทางสังคม การเน้นการปฏิบัติส่วนบุคคล ที่กินอาหารร้อน ใช้ช้อนตัวเอง สวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยล้างมือด้วยสบู่หรือแอลกอฮอล์บ่อยๆ

รักษาระยะห่างจากผู้อื่นอย่างน้อย 1-2 เมตร เป็นต้น จากความร่วมมือและการหนุนช่วยของทุกภาคส่วน เพื่อร่วมกันบรรเทาผลกระทบให้ประชาชนทุกคนเข้าใจและตระหนักถึงการปฏิบัติตัวให้ถูกต้องซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่หยุดยั้งการแพร่กระจายเชื้ออย่างได้ผล (ปริดา แต่อารักษ์ และคณะ, 2563) อย่างไรก็ตามก็ดีรัฐบาลยังขอให้ประชาชนปฏิบัติตามข้อชี้แนะของกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด เนื่องจากสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งในต่างประเทศและในประเทศยังน่าเป็นห่วงอาจเกิดการระบาดซ้ำอีกได้หากประชาชนละเลยการปฏิบัติตนให้ถูกต้อง ซึ่งผลสำรวจของกระทรวงสาธารณสุข พบว่า คนไทยเริ่มการ์ดตกลงหลังเริ่มผ่อนปรน แต่สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ยังคงดีขึ้นตามลำดับและรัฐบาลได้ประกาศการผ่อนคลายมาตรการการรักษาระยะห่างทางสังคมทำให้ห้างร้านต่าง ๆ สถานประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม การโรงแรม เริ่มกลับมาเปิดกิจการภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดและประชาชนเริ่มออกมาใช้ชีวิตประจำวันทางสังคมมากขึ้น (กฤษฎา บุญชัย, 2563)

ภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทนั้นกำลังอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ สำหรับการรับมือกับผลกระทบที่เกิดจากโควิด-19 ได้เร่งดำเนินการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวให้เกิดเร็วยิ่งขึ้น โดยมาตรการต่าง ๆ ที่ผู้ประกอบการโรงแรมดำเนินอยู่ในขณะนี้ เน้นที่การสร้างเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ และการได้รับการรับรองมาตรฐานที่เข้มงวดด้านสุขอนามัย เครือข่ายโรงแรมระดับโลกหลายราย เช่น ไฮแอท แมริออท โพรซีชั่นส์ และฮิลตัน ได้ประกาศมาตรการด้านความปลอดภัย อาทิ การใช้เทคโนโลยีสเปรย์ระบบไฟฟ้าสถิตพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อบนพื้นผิวห้อง การร่วมกับบริษัทบริการทำความสะอาดฆ่าเชื้อ และการใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการดูแลสุขภาพให้เข้ามาเป็นผู้ร่วมกำหนดแนวทาง และต้นแบบใหม่สำหรับแผนงาน ด้านสุขอนามัยของโรงแรม เช่นเดียวกับเครือข่ายโรงแรมของไทย เช่น กลุ่มไอนิกซ์ และกลุ่มอนันตรา รีสอร์ท รวมถึงถึงกลุ่มโอโกลจากฮ่องกง ที่มีการยกเครื่องมาตรการความปลอดภัยด้านสุขภาพของโรงแรม ในเครือด้วยเช่นกัน (อเล็กซ์ ชิเกด้า, 2563) เป็นที่ประจักษ์ชัดแล้วว่า วิกฤติจากการระบาดของ โควิดกำลังเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองของโลก และประเทศไทยอย่างถึงรากถึงโคน โลกจะไม่เหมือนเดิม ดังที่เรียกว่า “ปกติใหม่” (new normal)

ในขณะที่โลกเกิดวิกฤติโควิด-19 คำว่า “นิว นอร์มอล” (New Normal) ถูกหยิบมาใช้อีกครั้ง แต่ขยายวงออกไปในทุกวงการไม่ว่าจะเป็นภาคเศรษฐกิจ ธุรกิจ การศึกษา ชีวิตประจำวันหรือภาคสังคม อะไรก็ตามที่เป็นเรื่องเกิดใหม่หลังโควิด-19 วิธีชีวิตแบบใหม่ก็จะถูกเรียกว่า “นิว นอร์มอล” (New Normal) อาทิ การเว้นระยะห่างทางสังคมจะกลายเป็นความปกติใหม่ของสังคมเช่นกัน ผู้คนจะลดการปฏิสัมพันธ์ ไปในสถานที่สาธารณะน้อยลง เน้นการทำกิจกรรมที่บ้านมากขึ้น ลดการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศและต่างประเทศ เทรนด์เรื่องการใส่ใจสุขภาพ ผู้คนจะให้ความสำคัญกับสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นการใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้งที่ออกจากบ้านเป็นเรื่องปกติ และการใช้เจลล้างมือ การจับจ่ายใช้สอย การตัดสินใจลงทุน จะเป็นไปด้วยความระมัดระวังมากขึ้นเพราะยังไม่แน่ใจกับเศรษฐกิจ ลดการใช้จ่ายสินค้าฟุ่มเฟือย และหันมาซื้อประกันสุขภาพกันมากขึ้น พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตจะมีบทบาทมากขึ้นในชีวิตประจำวัน การสั่งซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค การทำธุรกรรมทางการเงิน การเรียนออนไลน์ การทำงานที่บ้าน การประชุมออนไลน์ซึ่งเป็นสิ่งที่เห็นชัดมากขึ้นในขณะนี้ (Work point News, 2563)

ในสภาวะของการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ทำให้ธุรกิจโรงแรมหลายแห่งประกาศปิดกิจการ เพราะขาดรายได้ และเลิกจ้างพนักงานบางส่วนเพื่อเป็นการลดต้นทุน เช่น ลดเงินเดือน ลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ ซึ่งพนักงานที่ยังคงได้ปฏิบัติงานนั้นล้วนต้องมีการปรับตัวต่อการใช้ชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้น อาทิ การปฏิบัติหน้าที่ของรুমเซอร์วิสบุฟเฟต์อาหารเช้าจากที่ไม่เคยมีการแจกหน้ากากอนามัย เจลล้างมือ เปลี่ยนใหม่เป็นเพิ่มหน้ากากอนามัย และเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ ในชุดกึ่งพีดีซีที่แจกให้ผู้เข้าพัก รถรับส่งสนามบินจากที่พนักงานขับรถไม่เคยทำการฆ่าเชื้อโรคก็ต้องปรับใหม่ เป็นมีการฆ่าเชื้อโรคภายในรถทุกครั้ง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ของสมรรถนะ การปรับตัว และคุณภาพชีวิตในสถานการณ์แบบปกติใหม่ (New Normal) การศึกษาเชิงประจักษ์ โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ทั้งในด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ และทัศนคติ รวมทั้งการเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่อการปรับตัวแบบปกติใหม่ที่จะมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาทักษะและเรียนรู้ ด้านความก้าวหน้า และมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะ การปรับตัว และคุณภาพชีวิตของพนักงาน ในสถานการณ์แบบปกติใหม่ การศึกษาเชิงประจักษ์ โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบสมรรถนะ การปรับตัว และคุณภาพชีวิตของพนักงานในสถานการณ์ แบบปกติใหม่ การศึกษาเชิงประจักษ์ โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานในสถานการณ์แบบปกติใหม่ การศึกษาเชิงประจักษ์ โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต

### แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

หลักแนวคิดของแมคเคิลแลนด์ องค์ประกอบพื้นฐานของสมรรถนะที่จำเป็นประกอบด้วย 5 ส่วน (พิชิต เทพวรรณ, 2555) ซึ่งประกอบไปด้วย คือ 1) ความรู้ (Knowledge) เป็นข้อมูลขอบเขตเนื้อหาเฉพาะของบุคคล ความรู้เฉพาะในเรื่องที่จำเป็นต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ 2) ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งร่างกาย ความคิด และจิตใจ 3) มโนทัศน์ส่วนบุคคล (Self-Concept) เป็นเรื่องของทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคลหรืออุปนิสัย (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ หรือ มีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น 5) แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude) เป็นแรงจูงใจ แรงขับเคลื่อนภายในบุคคลซึ่งทำให้บุคคลนั้นแสดงออกทางพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย มุ่งไปสู่ความสำเร็จ และส่งผลให้บุคคลเหล่านี้เกิดความรับผิดชอบเพื่อความสำเร็จของการทำสิ่งต่าง ๆ

สำหรับงานวิจัยนี้ ทางคุณผู้วิจัยได้ใช้ตัวแปรของแนวคิดของแมคเคิลแลนด์ที่ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติและด้านแรงจูงใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศไทย คือ พรพิมล พิทักษ์ธรรม (2559) ที่อธิบายได้ถึงสภาวะของพนักงานที่ทำงานอุตสาหกรรมโรงแรมที่ส่งผล คุณภาพชีวิตการทำงาน

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัวแบบปกติใหม่

แนวคิดเรื่องชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ของบิล กรอส (Bill Gross) ในช่วงแรกกลับไม่ได้รับความสนใจและยังถูกปฏิเสธโดยนักเศรษฐศาสตร์จำนวนหนึ่งที่เชื่อว่าการชะลอตัวที่เกิดขึ้นเป็นเพียงการถดถอย (recession) ตามวัฏจักรเศรษฐกิจเดิมนั่น และในไม่ช้าเศรษฐกิจและการจ้างงานก็จะกลับมาเติบโตได้ที่ค่าเฉลี่ยดังเดิม แต่สถานการณ์เศรษฐกิจโลกในปัจจุบันได้พิสูจน์ให้เห็นว่าสิ่งที่บิล กรอส (Bill Gross) ได้พูดไว้ตั้งแต่ปี 2008 นั้นมีส่วนที่ต้องอยู่ไม่น้อย หากพิจารณาถึงชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ที่เกิดขึ้นในสังคมในช่วงนี้ดังประเด็นดังนี้

1.1 ปรับตัวให้ชินกับวิถีใหม่ในชีวิตประจำวัน ได้แก่ ออกจากบ้านเฉพาะมีความจำเป็น หลีกเลี่ยงการร่วมกิจกรรมในที่ชุมชนและสถานที่ที่มีผู้คนแออัด หากมีความจำเป็นต้องออกนอกบ้าน

1.2 ปรับตัวให้เข้ากับสังคมยุคใหม่ที่ไร้เงินสด จากกระแสการทำงานที่บ้าน และการเว้นระยะห่างทางสังคมทำให้พฤติกรรมการใช้เงินสดของเราลดลง และหันมาใช้จ่ายผ่านระบบ ออนไลน์มากขึ้น

1.3 จัดระบบการเงินให้เข้าที่จัดระเบียบการออมให้เข้าทาง ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี ที่เราจะเริ่มต้นวางแผนการใช้จ่ายเงินให้เข้าที่ด้วยการจัดสรรและการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายแต่ละประเภทให้ชัดเจน

สำหรับงานวิจัยนี้ ทางคุณผู้วิจัยได้ใช้ตัวแปรของหลักการของบิล กรอส (Bill Gross) และหลักการของนักวิชาการประเทศไทยคือ เขมรัฐ ทรงอยู่ (2558) ที่กล่าวเรื่องการปรับตัวแบบปกติใหม่ไว้ตรงกันและมีตัวแปรอื่นเพิ่มเติมได้แก่ 1) การใช้เทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ต 2) การเว้นระยะห่างทางสังคม 3) การดูแลสุขภาพ และ 4) การวางแผนทางการเงิน

## 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของริชาร์ด วอลตัน (Richard Walton) นั้นได้อธิบายถึงเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อความต้องการส่วนบุคคลที่บุคลากรขององค์การจะได้รับผ่านประสบการณ์ต่างๆ ในองค์การนั้น โดยประกอบด้วย 8 ด้านที่สำคัญ (Richard E. Walton, 1974) ดังต่อไปนี้

2.1 ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์การจะได้รับเงินค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆ และผลประโยชน์อื่นๆ

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย (Safe and healthy environment) เป็นสิ่งแวดล้อมรอบๆ สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งทางกายภาพ และทางด้านจิตใจ

2.3 ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของมนุษย์ (development of human capacities) เป็นการเปิดโอกาสสำหรับผู้ปฏิบัติงานได้มีการแสดงออก และมีการพัฒนาทักษะความรู้ที่ผู้ปฏิบัติงานมีอยู่ตลอดเวลา

2.4 ด้านการเติบโตและความมั่นคง (growth and security) เป็นลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต และความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

2.5 ด้านบูรณาการทางสังคม (social integration) เป็นลักษณะงานมีส่วนช่วยส่งเสริมการบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน การทำงานร่วมกันกับผู้อื่นจะมีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เห็นคุณค่าตนเองมีคุณค่า

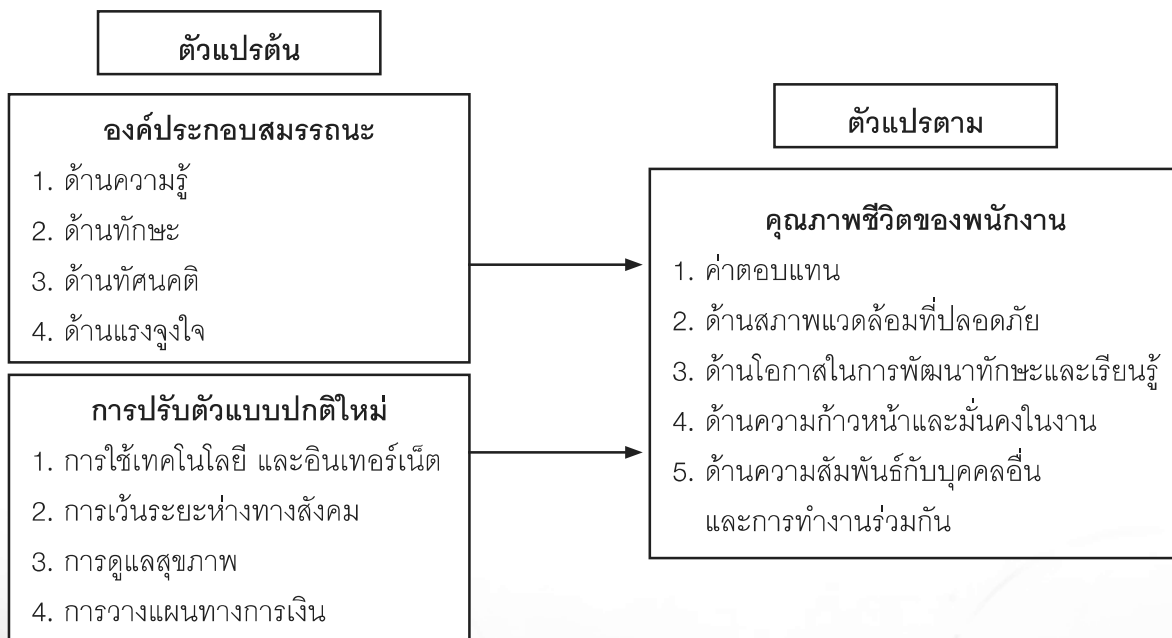
2.6 ด้านกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) เป็นลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย มีเจ้าหน้าที่/พนักงาน ได้รับสิทธิในการบริหารจัดการปฏิบัติตามขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และการแสดงออกถึงสิทธิของตน

2.7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (the total life space) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กรได้มีช่วงเวลาสำหรับการใช้ชีวิตขณะทำงาน และการใช้ชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรได้อย่างสมดุล

2.8 ด้านความเกี่ยวข้องทางสังคม (social relevance) เป็นลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับทางสังคมโดยตรง องค์กรต่างๆ ต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

เพื่อความกระชับของงานวิจัยฉบับนี้ ทางคณะผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรมาบางตัวเท่านั้น โดยใช้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดคุณภาพชีวิต คือ งานวิจัยของ จงพิศุทธิ์ เริงฉลาด (2557) และ พรพิมล พิทักษ์ธรรม (2559) ที่กล่าวถึงตัวแปร 1) ค่าตอบแทน 2) ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย 3) ด้านโอกาสในการพัฒนาทักษะและเรียนรู้ 4) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน และ 5) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมสมรรถนะ การปรับตัว และคุณภาพชีวิต สามารถนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างของประชากรใช้การวัดผลเพียงครั้งเดียวผ่านเครื่องมือ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งผู้ทำวิจัยเตรียมคำถามที่ครอบคลุมประเด็นที่ศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ ในการเก็บข้อมูล รวมทั้งการเก็บข้อมูลจากเอกสารต่างๆ มาประกอบการวิเคราะห์

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งทั้งหมดมีจำนวน 230 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบุคคล ณ วันที่ 7 ธันวาคม 2563) และขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้ตาราง ของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 144 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน โดยเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ในการเก็บข้อมูล โดยกำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของ Likert Scale และตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเที่ยง (Reliability) เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น ซึ่งผลการวิเคราะห์ปัจจัย ด้านองค์ประกอบสมรรถนะ จำนวน 16 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .901 ปัจจัยด้านการปรับตัวต่อ ความปกติใหม่ จำนวน 16 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .806 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน จำนวน 20 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .947 และในภาพรวม จำนวน 52 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .942 ซึ่งถือว่าเป็นแบบสอบถามที่อยู่ในเกณฑ์ที่ดีและมีความน่าเชื่อถือเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล สำหรับเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามกึ่งโครงสร้าง ในการเก็บข้อมูล โดยนำแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้สร้างไว้ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อคำถามก่อน การนำไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก 4 ท่าน

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามดำเนินการดังนี้

- 1) ข้อมูลที่รวบรวมจากเอกสารต่างๆ และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการ กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ และอ้างอิงในการเขียนรายงานการวิจัย
- 2) จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย จากมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ถึงผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3) นัดหมายกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถาม ก่อนนำไปให้กลุ่มตัวอย่าง 144 คน ทำการตอบแบบสอบถาม

4) นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และนำข้อมูลที่ได้นำที่กลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

การวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ดำเนินการดังนี้

1) ข้อมูลที่รวบรวมจากเอกสารต่าง ๆ และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ และอ้างอิงในการเขียนรายงานการวิจัย

2) จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย จากมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ถึงผู้จัดการทรัพยากรบุคคลฝ่ายฝึกอบรม และผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต เพื่อขอความร่วมมือในการวิจัย โดยแนบกำหนดการนัดหมายที่จะไปสัมภาษณ์เพราะเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย

3) ผู้วิจัยส่งแบบสัมภาษณ์ให้กับผู้จัดการทรัพยากรบุคคลฝ่ายฝึกอบรม และผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด ล่วงหน้า 3 วัน ก่อนวันที่นัดสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

4) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structured Selection Interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant interview) จำนวน 3 คน โดยทำการสัมภาษณ์เป็นเวลา 1 ชั่วโมง ด้วยตนเอง

**สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้**

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการด้วยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเบื้องต้นทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อใช้ในการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2) วิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบสมรรถนะ การปรับตัวต่อความปกติใหม่ และคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมแต่ละด้านด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3) วิเคราะห์ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบสมรรถนะ การปรับตัวต่อความปกติใหม่ และคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

**สรุปผลการวิจัย**

**1. ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

จากการวิเคราะห์แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 144 ชุด โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 79 คน สำหรับในช่วงอายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 68 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 72 คน พบว่าสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 74 คน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 76 คน และมีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 4-6 ปี จำนวน 83 คน



**2. ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขององค์ประกอบสมรรถนะ การปรับตัว และคุณภาพชีวิต สามารถแสดงได้ดังนี้**  
**ตารางที่ 1** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลในภาพรวมขององค์ประกอบโดยภาพรวม

ปัจจัย	N = 144		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสมรรถนะของพนักงานทั้ง 4 ด้าน	4.25	.65	มาก
การปรับตัวต่อความปกติใหม่	3.83	.84	มาก
เฉลี่ยรวมด้านการดูแลสุขภาพ	3.88	.74	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะของ พนักงานทั้ง 4 ด้าน พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในมาก ( $\bar{X} = 4.25$  และ S.D. = 0.65) การปรับตัวต่อความปกติใหม่ของพนักงานทั้ง 4 ด้าน พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในมาก ( $\bar{X} = 3.83$  และ S.D. = 0.84) และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานทั้ง 5 ด้าน พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในมาก ( $\bar{X} = 3.88$  และ S.D. = 0.74)

**3. การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างองค์ประกอบสมรรถนะ การปรับตัวต่อความปกติใหม่ และคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้**  
**ตารางที่ 2** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างสมรรถนะกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตัวแปรต่างๆ	ด้านความรู้	ด้านทักษะ	ด้านทัศนคติ	ด้านแรงจูงใจ	คุณภาพชีวิตการทำงาน 5 ด้าน
ด้านความรู้	1.000				
ด้านทักษะ	0.486**	1.000			
ด้านทัศนคติ	0.205*	0.062	1.000		
ด้านแรงจูงใจ	0.313**	0.414**	0.229**	1.000	
คุณภาพชีวิตการทำงานด้าน	0.210*	0.214**	0.259**	0.362**	1.000

\*p < .05 \*\* p < .01

จากตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันขององค์ประกอบสมรรถนะผล การทดสอบความสัมพันธ์สมรรถนะของพนักงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็สัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ โดยด้านความรู้กับด้านทักษะ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ 0.486

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 5 ด้าน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยด้านแรงจูงใจกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 5 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ 0.362

**ตารางที่ 3** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการปรับตัวต่อความปกติใหม่ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตัวแปรต่างๆ	ด้านการใช้เทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ต	ด้านการเว้นระยะห่างทางสังคม	ด้านการดูแลสุขภาพ	ด้านการวางแผนทางการเงิน	คุณภาพชีวิตการทำงาน 5 ด้าน
ด้านการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต	1.000				
ด้านการเว้นระยะห่างทางสังคม	0.451**	1.000			
ด้านการดูแลสุขภาพ	0.297**	0.517**	1.000		
ด้านการวางแผนทางการเงิน	0.137	0.362**	0.453**	1.000	
คุณภาพชีวิตการทำงาน 5 ด้าน	0.165*	0.171*	0.214**	0.328**	1.000

\*p < .05      \*\* p < .01

จากตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของการปรับตัวต่อความปกติใหม่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยด้านการเว้นระยะห่างทางสังคมกับด้านการดูแลสุขภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ 0.517

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 5 ด้าน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยด้านการวางแผนทางการเงินกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 5 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ 0.328

**ตารางที่ 4** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ด้านค่าตอบแทน	ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย	ด้านโอกาสในการพัฒนาทักษะและเรียนรู้	ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
ด้านค่าตอบแทน	1.000				
ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย	0.233**	1.000			
ด้านโอกาสในการพัฒนาทักษะและเรียนรู้	0.301**	0.461**	1.000		
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	0.377**	0.257**	0.463**	1.000	
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคล	0.264**	0.426**	0.550**	0.686**	1.000

\*\*p < .01

จากตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันขององค์ประกอบสมรรถนะ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานกับด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ 0.686 และด้านค่าตอบแทนกับด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำสุดที่ 0.0233

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง สมรรถนะ การปรับตัว และคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานการณ์แบบปกติใหม่ (New normal) การศึกษาเชิงประจักษ์ โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต สามารถอภิปรายผลการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะ การปรับตัว และคุณภาพชีวิตของพนักงาน ในสถานการณ์แบบปกติใหม่ (New normal) การศึกษาเชิงประจักษ์ โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตพบว่า การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีสมรรถนะต่อการทำงานมากที่สุด คือ ด้านทัศนคติ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบสมรรถนะของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริตในหน้าที่การทำงาน มีความตั้งใจในปฏิบัติงาน ความเสียสละเพื่อส่วนรวม และพนักงานมีความรู้สึกเป็นคนในครอบครัวเดียวกับองค์กรนี้ซึ่งสอดคล้องกับ ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2554) ที่กล่าวว่า ทัศนคติ (attitude) เป็นผลของความคิดที่แสดงออกมาและถือเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรม ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความคิด ถ้าคิดดี (positive thinking) การแสดงออกต่อผู้คน สิ่งแวดล้อม หรือเหตุการณ์จะเป็นไปในทางที่ดี

การศึกษากการปรับตัวต่อความปกติใหม่ของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีสมรรถนะต่อการทำงานมากที่สุด คือ ด้านการเว้นระยะห่างทางสังคม ผลการวิจัย พบว่า การปรับตัวต่อความปกติใหม่ของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานมีการใช้ช่องการติดต่อออนไลน์ สำหรับการติดต่อประสานงาน มีการยืน-นั่ง ห่างกัน 1.5–2 เมตร มีการรับประทานอาหารเช้าที่เป็นชุดสำหรับคนเดียว และยังงดการรวมกลุ่มกันในสถานที่ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด บดินทร์ ชาตะเวที (2563) นักวิทยาศาสตร์สุขภาพ คณะการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่กล่าวถึงพฤติกรรมกับชีวิตวิถีใหม่ : New Normal ในหัวข้อด้านการเว้นระยะห่างทางสังคม ประชาชนจะยังคงมี social distancing ต่อไป ทั้งในแง่ของร่างกาย และจิตใจด้วย ความเชื่อใจกันที่เคยแสดงออกมาผ่าน Human Touch จะน้อยลง

การศึกษาคคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีสมรรถนะต่อการทำงานมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย พบว่า พนักงานของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีการจัดฝึกอบรม หรือให้ความรู้ด้านความปลอดภัย และการป้องกันอุบัติเหตุ พนักงานมีความรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ทำงาน งานที่ทำอยู่ไม่ก่อให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและไม่เสี่ยงต่ออุบัติเหตุ โรงแรมมีการตรวจสุขภาพประจำปีที่ครอบคลุมเพียงพอและเหมาะสม และบรรยากาศที่ทำงานมีความเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Maslow ในลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Need) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายที่ได้รับการตอบสนองที่เป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเกิดขึ้นตามมา

## 2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบสมรรถนะ การปรับตัว และคุณภาพชีวิตของพนักงานในสถานการณ์แบบปกติใหม่ (New normal) การศึกษาเชิงประจักษ์ โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตพบว่า

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบสมรรถนะของพนักงาน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบด้านความรู้กับด้านทักษะมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ 0.486 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าความรู้กับทักษะเป็นสิ่งที่คอยผลักดันให้การทำงานเกิดผลสำเร็จ ดังนั้น ส่งผลให้ความรู้กับทักษะมีความสัมพันธ์กัน และด้านทักษะกับด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำสุดที่ 0.062 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าทักษะกับทัศนคติเป็นสิ่งที่คอยผลักดันกันน้อยจึงจะทำให้การทำงานเกิดผลสำเร็จ ดังนั้น ส่งผลให้ทักษะกับ ทัศนคติมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย

ผลการทดสอบความสัมพันธ์การปรับตัวต่อความปกติใหม่ของพนักงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบด้านการเว้นระยะห่างทางสังคมกับการดูแลสุขภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ 0.517 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการเว้นระยะห่างทางสังคมกับการดูแลสุขภาพเป็นสิ่งที่คอยผลักดันให้พนักงานนั้นรู้สึกว่าจะมีความปลอดภัยในการทำงาน ดังนั้น ส่งผลให้การเว้นระยะห่างทางสังคมกับการดูแลสุขภาพมีความสัมพันธ์กัน และด้านการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตกับการวางแผนทางการเงิน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำสุดที่ 0.137 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตกับการวางแผนทางการเงินเป็นสิ่งที่คอยผลักดันกันน้อยจึงจะทำให้สองประเด็นไม่สอดคล้องกัน ดังนั้น ส่งผลให้การใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตกับการวางแผนทางการเงินมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย

ผลการทดสอบความสัมพันธ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานกับด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ 0.686 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าความก้าวหน้าและมั่นคงในงานกับด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันเป็นสิ่งที่คอยผลักดันกันเนื่องด้วยการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น หรือเพื่อนร่วมงานด้วยกัน จะส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานในองค์กรได้นาน ทำให้พนักงานมีโอกาสในความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน และด้านค่าตอบแทนกับด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำสุดที่ 0.0233 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าค่าตอบแทนกับสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยอาจจะเป็นสิ่งที่คอยผลักดันกันน้อยจึงทำให้มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับน้อย

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบสมรรถนะของพนักงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ในภาพรวมพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ( $r = 0.383^{**}$ ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสมรรถนะกับคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่คอยผลักดันให้การทำงานเกิดผลสำเร็จ ดังนั้น ส่งผลให้สมรรถนะกับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กัน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวแบบปกติใหม่ของพนักงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงาน ในภาพรวมพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กัน ในระดับต่ำมาก ( $r = 0.296^{**}$ ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการปรับตัวแบบปกติใหม่กับคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่ คอยผลักดันให้การทำงานเกิดผลสำเร็จ ดังนั้น ส่งผลให้การปรับตัวแบบปกติใหม่กับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กัน

### 3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานในสถานการณ์แบบปกติใหม่ (New normal) การศึกษาเชิงประจักษ์ โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต พบว่า

ด้านค่าตอบแทน ที่ได้รับในปัจจุบันมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแต่ก็เนื่องมาจากธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้ปัจจุบันนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทยยังไม่ได้เพื่อป้องกันการติดเชื้อ ภาครัฐส่งเสริมให้ไทยเที่ยวไทย แต่คนไทยเองก็มีเพียงส่วนน้อยที่มีความต้องการมาท่องเที่ยวและเข้าพักที่โรงแรม ทำให้ทางการเงินของโรงแรมหมุนเวียนได้ไม่เพียงพอ ทำให้พนักงานในโรงแรมบางส่วนที่อาจจะได้ค่าตอบแทนที่ลดน้อยลง เพราะเนื่องจากเดือนหนึ่งทำงานน้อยขึ้น แต่ทางสถานประกอบการก็ยังคงจ้างพนักงานอยู่ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่ดี

ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ภายในโรงแรมนั้นมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานเป็นอย่างมาก แต่สำหรับความปลอดภัยนั้นก็ยังมีโอกาสเสี่ยงอยู่เช่นเดียวกัน เพราะโรงแรมเป็นธุรกิจให้บริการ ซึ่งก็ต้องพบเจอกับลูกค้าที่มาจากหลายที่ ซึ่งก็ไม่สามารถรับประกันได้ว่าเราจะปลอดภัยและไม่ติดเชื้อโควิด-19 แต่พนักงานก็ต้องมีการป้องกันตนเองให้มากที่สุด เพราะทางโรงแรมก็ให้ความสำคัญ และมีมาตรการในการดูแลความปลอดภัยของพนักงานเป็นอย่างดี

ด้านโอกาสในการพัฒนาทักษะและเรียนรู้ โรงแรมเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสามารถพัฒนาทักษะและเรียนรู้ด้วยตนเองอยู่เสมอ ผ่านการเรียนออนไลน์จากเว็บไซต์ของโรงแรม ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ดีเพื่อพนักงานจะได้นำทักษะ ความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้กับการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน โรงแรมให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้พนักงานมีการวางแผนความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ซึ่งพนักงานเองก็ต้องมีความมุ่งมั่นตั้งใจอย่างแท้จริง และเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ยังคงอยู่ โรงแรมควรมีนโยบายการจ้างงานที่มีความน่าเชื่อถือ เพื่อลดความกังวลต่อตัวพนักงาน

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน มีความสำคัญอย่างยิ่งกับการทำงานในโรงแรม เพราะเป็นงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่เสมอ ทางโรงแรมควรให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อพนักงานทุก ๆ แผนก

## ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง สมรรถนะ การปรับตัว และคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานการณ์แบบปกติใหม่ (New normal) การศึกษาเชิงประจักษ์ โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต มีข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานดังต่อไปนี้

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารหรือผู้นำโรงแรม

1.1 องค์กรควรมีนโยบายการจ้างงานในเรื่องของค่าตอบแทนของพนักงานให้มีความชัดเจน เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ยังคงส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม เพื่อสร้างความพอใจให้พนักงานกับค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน เพราะจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในเรื่องของเงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับมีเหลือเก็บไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายสำหรับการจ้างงานและการจัดให้มีสวัสดิการและค่าตอบแทนจึงได้สรุปออกมาเป็นรูปแบบการแสดงความคิดเห็นแบบตารางสำหรับการจ้างงานในสถานการณ์โรคโควิดระบาด เพื่อต้องการให้เกิดความต้องการ Work-life balance ของพนักงานที่เพิ่มมากขึ้น และเพื่อการบริหารด้านกำลังคน อารมณ์รักษาไว้โดยการให้ค่าตอบแทนตามกฎหมายกำหนด และนอกเหนือจากกฎหมายกำหนดในแต่ละด้านให้กับพนักงาน ดังนี้

**ตารางที่ 5** รูปแบบการจ้างงานในสถานการณ์โควิดระบาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสำหรับการจูงใจและการรักษารักษาพนักงานไว้

ลักษณะการจ้างงาน	ลักษณะการจ้าง	ค่าตอบแทนเสริม	สวัสดิการทางตรง / เงิน	สวัสดิการทางอ้อม / ไม่ใช่ตัวเงิน
1. การจ้างงานประจำ	มีการเซ็นสัญญาจ้างไม่ระบุวันหมดสัญญา	ค่าตำแหน่ง ค่าโทรศัพท์ ค่าเบี้ยเลี้ยง	เงินเดือน ค่าล่วงเวลา ค่าแรงวันหยุด ค่าล่วงเวลา วันหยุดและวันนักขัตฤกษ์ โบนัส	อาหาร ที่พัก รถรับส่ง ชุดยูนิฟอร์ม ประกัน สังคม ค่าเดินทาง
2. พนักงานรายวัน	มีการเซ็นสัญญาจ้างรายวัน	ไม่มี	ค่าจ้างรายวัน ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานวันหยุด นักขัตฤกษ์	ประกันสังคม
3. พนักงานตามสัญญาจ้าง	มีการระบุวันเริ่มและสิ้นสุดสัญญาจ้างงาน	ไม่มี	เงินเดือน	ไม่มี
4. พนักงานงาน Part-time	สามารถเลือกวันเวลาทำงานได้	ค่าน้ำมัน	ค่าล่วงเวลาปกติ ค่าล่วงเวลาวันหยุด	หัก ณ ที่จ่าย 3 %
5. พนักงานรับเหมาบริการ	ยึดความสำเร็จของงานเป็นหลัก	ไม่มี	เงินรับเหมาตามลักษณะ ความก้าวหน้าสำเร็จ ของงานนั้น	หัก ณ ที่จ่าย 3 %

ที่มา : คณะวิจัย

2) องค์กรควรมีการจัดหัวข้อสำหรับการเรียนรู้/อบรมผ่านช่องทางออนไลน์ให้มีหัวข้อที่น่าสนใจมากขึ้น และเหมาะกับสายงานของพนักงานเพื่อดึงดูดให้พนักงานมีความสนใจ สามารถพัฒนาความรู้ได้จริง นำมาใช้กับสายงานได้เหมาะสม และรู้สึกอยากทำด้วยใจจริงมากกว่าการทำเพียงเพื่อให้ผ่านการอบรมหัวข้อนั้น ๆ ซึ่งปัจจุบันองค์กรควรให้ความสำคัญผ่านระบบ (Internet Training) มากขึ้นเพราะโรคระบาดทำให้พนักงานและผู้บริหารไม่สามารถพบปะ และรวมตัวกันได้จึงควรหันมาให้ความสำคัญผ่านอินเทอร์เน็ต เทรนนิ่งมากขึ้นโดยกระบวนการฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นกระบวนการจัดการฝึกทักษะเพิ่มพูนสาระความรู้ ที่เน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมนั้นเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้เข้าอบรมมีอิสระในการเข้าศึกษา เรียนรู้ตามเวลา โอกาสที่ผู้ฝึกอบรมต้องการ โดยเนื้อหาขององค์ความรู้จะถูกออกแบบมาให้ศึกษาเรียนรู้ได้โดยง่ายในรูปแบบมัลติมีเดีย ซึ่งประกอบด้วยสื่อที่เป็นข้อความ รูปภาพ หรืออาจจะมีเสียง รวมถึงภาพเคลื่อนไหว การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นการศึกษาเพื่อเพิ่มเติมทักษะความรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต สามารถเรียนรู้ได้ทุกวันทุกสถานที่การฝึกอบรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นการจัดการกรรมการศึกษา โดยใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลาง ผ่านบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรืออินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อผู้เรียน ดังนี้

- ตอบสนองต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
- ตอบสนองต่อการเรียนรู้ในทุกเวลาสำหรับผู้เรียน
- ตอบสนองต่อการเรียนรู้ในลักษณะของห้องเรียนเสมือนจริง (เหมือนการเรียนในห้องเรียน)

โดยการฝึกอบรมผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น สามารถแบ่งรูปแบบของการฝึกอบรมได้หลายลักษณะ ดังนี้

#### ตารางที่ 6 หลักสูตรการฝึกอบรมยุค New normal (Internet Training)

ชื่อหลักสูตร	ลักษณะ	จุดเด่น	ข้อจำกัด
1. Leader-Led or Facilitated Online Learning	ที่มีผู้สอนเป็นผู้ให้คำแนะนำในการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์	เรียนและอบรมได้ครั้งละหลาย ๆ คน	อาจทำให้ใช้เวลามากกว่าการอบรมจริงในห้องประชุม
2. Self-Paced, Web-based Learning	เป็นรูปแบบของเว็บที่มีการจัดระบบด้านเนื้อหาและสื่อ	โดยสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เป็นโปรแกรมสำเร็จรูป	เมื่อมีปัญหา ข้อสงสัย ไม่สามารถถามวิทยากรได้ทันที
3. Online Tutorials หรือ PDF format	เป็นระบบเอกสารออนไลน์ เพื่อให้ผู้เรียนได้ศึกษาในระบบออนไลน์	สามารถพิมพ์เอกสารมาศึกษาทำความเข้าใจได้	เอกสารเมื่อมีข้อมูลผิดพลาดจากผู้เรียนไม่สามารถแก้ไขได้ทันที
4. Web-Based Electronic Performance Support Systems (EPSS)	เป็นรูปแบบที่กำหนดระยะเวลาในการเรียนรู้ของผู้เรียน	สามารถแสดงสถานการณ์จำลองต่างๆ เพื่อสนองต่อการเรียนรู้ได้	มีการจำกัดเวลาเข้าออกในการฝึกอบรม รวมถึงการทำแบบทดสอบก่อนและหลังการอบรม

ที่มา : คณะวิจัย

3) องค์กรควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นกับสถานการณ์ในช่วงโควิด-19 ที่ยังคงมีการระบาด เพื่อเป็นการตอบคำถามให้พนักงานได้รู้ในเรื่องที่พนักงานเกิดความสงสัย แต่ไม่กล้าที่จะถามผู้บริหารโดยตรง เพื่อลดความกังวลของพนักงานกับงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะมีความมั่นคงหรือไม่

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับธุรกิจโรงแรมที่มีลักษณะเดียวกัน ขนาดใกล้เคียงกันว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอดคล้องกันหรือแตกต่างกันจากคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมเพื่อหาแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมต่อไป

2.2) การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องช่องว่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดทฤษฎีของวอลตัน (Walton, 1973) ในด้านที่เหลือ คือ ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เพื่อหาแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมต่อไป

2.3) ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรม

### เอกสารอ้างอิง

กฤษฎา บุญชัย. (2563). **วิกฤติโควิดกับจุดเปลี่ยนของชุมชนท้องถิ่น**. สืบค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2563.

จาก <https://thaipublica.org/2020/04/kritsada-boonchai-14/>

ชมรัฐ ทรงอยู่. (2558). **ความปกติในรูปแบบใหม่ (New Normal)**. สืบค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2563. จาก

<https://www.scbeic.com/th/detail/product/1313>.

จงพิศุทธิ์ เริงฉลาด. (2557). **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงงานน้ำตาล จังหวัดกาญจนบุรี**.

**วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพฯ**

บดีนทร์ ชาดะเวที. (2563). **พฤติกรรม กับ ชีวิตวิถีใหม่ : New Normal**. สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2564.

จาก <http://www.ttmed.psu.ac.th/blog.php?p=258>

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2554). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์: มุ่งสู่นาคต**. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส.

ปรีดา แต่อารักษ์ และคณะ. (2563). **แนวทางการจัดวงปรีक्षणหารีอรวมพลังพลเมืองตื่นรู้ ช่วยชาติ**

**สู้ภัยโควิด-19 ระยะฟื้นฟูคุณภาพชีวิต**. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2563. จาก [http://www.nakhonpathom.go.th/files/com\\_news\\_report/2020-07\\_cb1c5d16694ea75.pdf](http://www.nakhonpathom.go.th/files/com_news_report/2020-07_cb1c5d16694ea75.pdf).

พรพิมล พิทักษ์ธรรม. (2559). **สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรมคอคัลมนน์ แวงค็อก**

**กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ**

พิชิต เทพวรรณ. (2555). **เครื่องมือการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

พิริยะ ผลพิรุฬห์. (2563). **ผลกระทบทางเศรษฐศาสตร์จาก “ไวรัสโควิด-19”**. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม

2563. จาก <https://www.posttoday.com/finance-stock/columnist/618563>.



อเล็กซ์ ซีเกด้า. (2563). **ธุรกิจโรงแรมปรับเปลี่ยนหลายด้านรับนิวนอร์มอล ขณะรอการกลับมาของนักท่องเที่ยว**. สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2563. จาก <https://www.khaophuket.com/ธุรกิจโรงแรมปรับเปลี่ยนหลายด้านรับนิวนอร์มอล ขณะรอการกลับมาของนักท่องเที่ยว-6143.php>.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). **Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement**, 30(3), 607-610.

Workpoint News. (2563). **อะไรๆ ก็ 'New Normal' แท้จริงแล้ว 'New Normal' คืออะไร?**. สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2563. จาก <https://workpointtoday.com/new-normal-covid19-newworld/>.

Walton, R. E. (1974). **Improving the Quality of Work Life**. Harvard Business Review, 15(5), 12-16