

## การศึกษาปัจจัยค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานในยุคปกติใหม่ ของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต

### A Study of Compensation Factors Affecting Employee Performance in New Normal of A Hotel in Phuket

ธีรภัทร์ มงคลสูตร<sup>1</sup> ยุทธชัย ฮารีบิน<sup>2</sup> ณัฐภูมิ แสนพล<sup>3</sup> ไดอาน่า นาคา<sup>4</sup>  
รุ่งทิศา รอดบุญ<sup>5</sup> สิริณญา หัสสัย<sup>6</sup>

<sup>1</sup>คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6210136315@pkru.ac.th

<sup>2</sup>คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, yuttachai.mas@gmail.com

<sup>3</sup>คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6210136310@pkru.ac.th

<sup>4</sup>คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6210136311@pkru.ac.th

<sup>5</sup>คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6210136324@pkru.ac.th

<sup>6</sup>คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6210136330@pkru.ac.th

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของปัจจัยค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานในยุคปกติใหม่ของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต (2) เพื่อเสนอแนวทางการบริหารค่าตอบแทนให้เหมาะสม และเพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในยุคปกติใหม่ของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมี ปัจจัยค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ปัจจัยค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน และปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เป็น กรอบแนวคิดของการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 86 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เบี่ยงเบน มาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ซึ่ง เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเชื่อมั่นที่ 0.95 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบปัจจัยค่าตอบแทนที่เป็น ตัวเงิน ปัจจัยค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน และประสิทธิภาพการทำงานในยุคปกติใหม่ ในภาพรวมพบว่ามีความสัมพันธ์ ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ปัจจัยค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ปัจจัยค่าตอบแทนที่ไม่ เป็นตัวเงิน และประสิทธิภาพการทำงานในยุคปกติใหม่ ส่งผลให้เกิด ประสิทธิภาพการทำงานเกิดผลสำเร็จ ดังนั้นส่งผลให้ ปัจจัยค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ปัจจัยค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน และ ประสิทธิภาพการทำงานในยุคปกติใหม่ มีความสัมพันธ์ กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

**คำสำคัญ:** : ปัจจัยค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน, ปัจจัยค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน, ประสิทธิภาพการทำงาน

#### Abstract

This research has the objective to study (1) were to study the composition of the compensation factor affecting the efficiency of employees in the new normal age of A Hotel in Phuket (2) in order to propose guidelines for appropriate compensation management. and to affect the performance of employees in the new

normal era of A Hotel in Phuket. This research was a quantitative research. by collecting data with questionnaires The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean standard deviation, T-test, F-test, Pearson's correlation coefficient. and multiple linear regression analysis. The tool created by the researcher has a confidence value of 0.95. The results of the relationship between the monetary compensation factor components were tested. Non-Monetary Compensation Factor and performance in the new normal era Overall, there was a significant positive correlation. statistically at the 0.05 level, this may be because monetary compensation factor Non-Monetary Compensation Factor and performance in the new normal era resulting in successful performance therefore resulting in monetary compensation factor Non-Monetary Compensation Factor and performance in the new normal era correlated which is consistent with the research.

**Keyword:** Monetary compensation factor, Non-Monetary Compensation Factor, Performance.

## 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสถานการณ์ Covid-19 ส่งผลกระทบต่อทุกอาชีพ โดยผลกระทบทางตรง (Direct Effects) ของการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 คือผลกระทบด้านสุขภาพเป็นสิ่งแรก ซึ่งผลกระทบนี้เริ่มตั้งแต่การที่มีผู้เจ็บป่วยจากการติดเชื้อจำนวนมากอันนำมาสู่ค่าใช้จ่ายในการรักษาและสิ่งที่ตามมาคือ การเสียชีวิต นอกจากนี้ยังส่งผลต่อการจ้างงานเมื่อมีผู้เจ็บป่วยจากการติดเชื้อเป็นจำนวนมาก ย่อมส่งผลไปสู่การสูญเสียรายได้ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายไปในครัวเรือน โดยเฉพาะกับผู้สูงอายุซึ่งจะมีแนวโน้มของการติดเชื้อไวรัสนี้มากที่สุด ส่วนในภาคอุตสาหกรรมการผลิตเองก็ต้องประสบปัญหา การชะงักงันในการผลิตโดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมที่จะต้องพึ่งพาการนำเข้าจากประเทศจีนซึ่งถือว่าเป็นโรงงานการผลิตของโลก ซึ่งเมื่อภาคอุตสาหกรรมในประเทศจีนจำเป็นต้องหยุดการผลิตในโรงงานแล้วย่อมกระทบกับยอดการผลิตและการส่งออกจากภาคอุตสาหกรรมทั่วโลกโดยเฉพาะกับประเทศที่กำลังพัฒนาอย่างประเทศไทยที่ระบบเศรษฐกิจจำเป็นต้องพึ่งพาการค้าระหว่างประเทศเป็นสำคัญ (KritsdaSaktrakul,2563) ในสถานการณ์ปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัสที่ส่งผลกระทบต่อทั่วโลก โดยเฉพาะ “ประชาชน” ภาคมนุษย์ เงินเดือน ที่ได้รับผลกระทบจากที่บริษัทขาดรายได้ ทำให้บริษัทหาทางออกด้วยการลดต้นทุน เช่น ลดเงินเดือน ลดค่าใช้จ่าย ด้านต่าง ๆ ลง เนื่องจากได้รับผลกระทบจากภาวะการถดถอยของเศรษฐกิจโลก ซึ่งเป็นผลพวงจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 และการกีดกันทางการค้า ทำให้เศรษฐกิจโลกเข้าสู่ภาวะถดถอยต่อเนื่องจากไตรมาสที่ 1 จนกระทั่ง เศรษฐกิจเกือบทุกประเทศปรับตัวลดลงต่ำสุดเป็นประวัติการณ์ และส่งผลให้ในช่วงครึ่งแรกของปีนี้ เศรษฐกิจไทยหดตัวถึง 6.9% (Breaking News, 2563) และสถานการณ์ดังกล่าวยังคงส่งผลกระทบต่อไปยังภาคธุรกิจทั้งประเทศทุกภาคส่วน

ธุรกิจโรงแรมก็เป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่ได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก เนื่องจากประเทศไทยไม่สามารถให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาภายในประเทศ ธุรกิจโรงแรมจึงขาดรายได้และอาจทำให้ต้องลดจำนวนพนักงาน หรือ ลดเงินเดือนและเปลี่ยนแปลงสวัสดิการเพื่อให้พนักงานและโรงแรมสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ในยุค Covid – 19 ดังนั้นผู้วิจัยเล็งเห็นถึงปัญหาการจ่ายค่าตอบแทนในยุค Covid-19 มีการปรับเปลี่ยนสวัสดิการ การลดเงินเดือนของ พนักงาน และการเลิกจ้างพนักงาน จึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานในยุคปกติ ใหม่

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของปัจจัยค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานในยุคปกติใหม่ของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อเสนอแนวทางการบริหารค่าตอบแทนให้เหมาะสม และเพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในยุค ปกติใหม่ของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต

## 3. แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทน

ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนี้เป็นตัวเงิน หรือไม่ใช่เป็นตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมขวัญ กำลังใจของ ผู้ปฏิบัติงานและเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน,2563)

1.1 ค่าตอบแทนเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปแลกเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจได้ ค่าตอบแทนเนื่องจากความสำคัญของงานเป็นรูปแบบของ ค่าตอบแทนในลักษณะเป็นค่าตอบแทน ตามปกติที่ให้แก่บุคลากร เนื่องจากผลการปฏิบัติงานโดยตรงที่บุคลากรกระทำให้แก่องค์กร เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง และค่า ล่วงเวลา เป็นต้น (พะยอม วงศ์สารศรี,2545)

1.2 ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่มีความอ่อนไหว เพราะได้รับผลมาจากทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก จะเป็นตัวกำหนดความเหมาะสมในการจ่ายค่าตอบแทนอยู่ที่ระดับใด ให้สอดคล้องกับสถานะปัจจุบันในด้านต่าง ๆ ประเภทงานที่ 4 รับผิดชอบ ทักษะความรู้ และผลการปฏิบัติงานหรือไม่ (Bohlander and Snell, 2010; เสนาะ ดิยาวัว, 2537; สุนันทา เลาพันธ์, 2542)

### 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หมายถึง ค่าตอบแทนในรูปแบบของเงินที่บุคคลได้รับ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง เป็นค่าตอบแทนมาตรฐานซึ่งได้แก่ ค่าจ้าง หรือ เงินเดือน โดยมากจะคิดเป็น รายวัน รายเดือน รายชั่วโมง หรือการจ่ายจูงใจที่จ่ายให้กับบุคคล หรือจ่ายตามผลการปฏิบัติงานตามบุคคล เช่น ยอดขาย โบนัส ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม หรือ ผลประโยชน์เกื้อกูล เช่น ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ ค่าตอบแทนที่ได้รับ ในวันที่ลาหยุดงาน หรือเงินที่ได้รับตอนเกษียณ ทั้งนี้ต้องเป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน แบ่งออกเป็น (บรรยงค์ โตจินดา, 2543, หน้า 248- 249)

2.1 ค่าจ้าง (Wage) มีความหมายเดียวที่แคบกว่าคำว่า ค่าตอบแทน หมายถึง การจ่ายค่าตอบแทนเฉพาะเป็นตัว เงินเท่านั้น ค่าจ้างคำนวณจากฐานของเวลา เช่น จ่ายเป็น รายวัน รายชั่วโมง หรือคำนวณจากจำนวนชิ้นงานที่ผลิตได้

2.2 เงินเดือน (Salary) เป็นการจ่ายเหมาเป็นรายเดือน ไม่ได้คิดค่าหน่วยเวลา ทำงานหรือต่อหน่วยชิ้นงานที่ผลิตได้

2.3 ค่านายหน้า (Commission) มักจะใช้ในการจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงานขาย คล้ายกับค่าจ้างตามผลงาน แต่ค่านายหน้าคิดจากยอดเงินไม่ใช่คิดจากผลผลิต

2.4 โบนัส (Bonus) เป็นค่าตอบแทนพิเศษมี 2 แบบ คือโบนัสเนื่องจากมีผล งานที่นับเป็นการจ่ายแบบจูงใจ  
อย่างหนึ่ง กับอีกแบบหนึ่งเป็นโบนัสที่จ่ายให้ในโอกาสพิเศษโดยไม่มีข้อผูกพัน เช่น ปีใหม่ ตรุษจีน คริสต์มาส เป็นต้น

2.5 รายรับ (Earning) เป็นจำนวนเงินทั้งหมดที่พนักงานได้รับ รวมทั้งค่าล่วงเวลา ค่านายหน้า โบนัส และอื่น ๆ  
ฉะนั้นรายรับอาจจะมากกว่าเงินเดือนหรือค่าจ้าง

2.6 ค่าจ้างที่แท้จริง (Real Wage) หมายถึง อำนาจซื้อเป็นการกล่าวถึงค่าจ้าง เพื่อเปรียบเทียบกับค่าครองชีพ

2.7 การปรับค่าจ้าง (Escalator) เกี่ยวเนื่องกับคำว่าค่าจ้างที่แท้จริง คือ เป็นการปรับค่าจ้างโดยอัตโนมัติ  
อาจจะ เนื่องมาจากค่าครองชีพ หรือมีปัจจัยอื่นที่ตกลงกันไว้ถ้าปัจจัยนั้นเปลี่ยนแปลง ค่าจ้างก็ต้องปรับปรุงตาม

2.8 กองทุนทรัพย์ (Estate-building Plan) เป็นเงินสะสมที่เก็บออมไว้ให้ลูกจ้าง โดยรวมเป็นกองทุน เพื่อให้  
ลูกจ้างได้กู้ยืม

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน

ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน หมายถึง บริการต่าง ๆ สิทธิประโยชน์ หรือสิ่งของที่องค์กรให้ต่อบุคคล เพื่อสร้างความพึง  
พอใจ หรือเพื่อช่วยให้การปฏิบัติมีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

งาน หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรให้รับผิดชอบ มีความสำคัญ ความน่าสนใจ มีอิสระมีอำนาจในการ  
ตัดสินใจ มีความก้าวหน้าทางสายอาชีพ

สภาพแวดล้อม หมายถึง ปัจจัยในด้านต่าง ๆ เช่น ค่าตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อนร่วมงาน การประเมินผลงานที่เป็น ธรรม หรือ  
สุขอนามัยที่ดี ความปลอดภัยที่ดี การมีส่วนร่วมในการคิด และตัดสินใจในกิจกรรม หรือในงานต่าง ๆ

ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (บรรรยงค์ โตจินดา, 2543, หน้า 248- 249) มีได้ในหลายรูปแบบ ได้แก่ดังนี้

3.1 ภาพลักษณ์ขององค์กร ชื่อเสียงขององค์กร ทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในองค์กร  
และมีขวัญ กำลังใจในการทำงานที่ดี

3.2 สภาพแวดล้อมบรรยากาศที่สวยงามในองค์กรทำให้ทำงานอย่างมีความสุข

3.3 การได้รับสิทธิพิเศษเฉพาะพนักงาน เช่น สิทธิต่าง ๆ ได้แก่ ได้รับบริการด้านสุขภาพ  
ได้รับโครงการ ประกันภัยต่าง ๆ การรับคำปรึกษาด้านกฎหมาย การพักผ่อนท่องเที่ยว การเบิกค่าพาหนะ การใช้โทรศัพท์มือถือ  
การเบิกค่าที่พักหรือให้ที่อยู่อาศัย การรับบริการอาหารและโรงอาหาร การใช้สถานที่เล่นกีฬา การให้ทุนการศึกษา การใช้ที่จอดรถ  
การมี รถรับส่ง การใช้บริการห้องสมุดและยืมหนังสือ และสินค้าราคาพิเศษ เป็นต้น

### 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน  
ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน  
การ ให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็น  
ต้น (John D.Millet,1954)

ปีเตอร์สัน (Peterson) และ โพลแมน (Plowman) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน ไว้ดังนี้ 1).  
คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ 2). ปริมาณ (Quantity)  
งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน 3). เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ใน ลักษณะที่

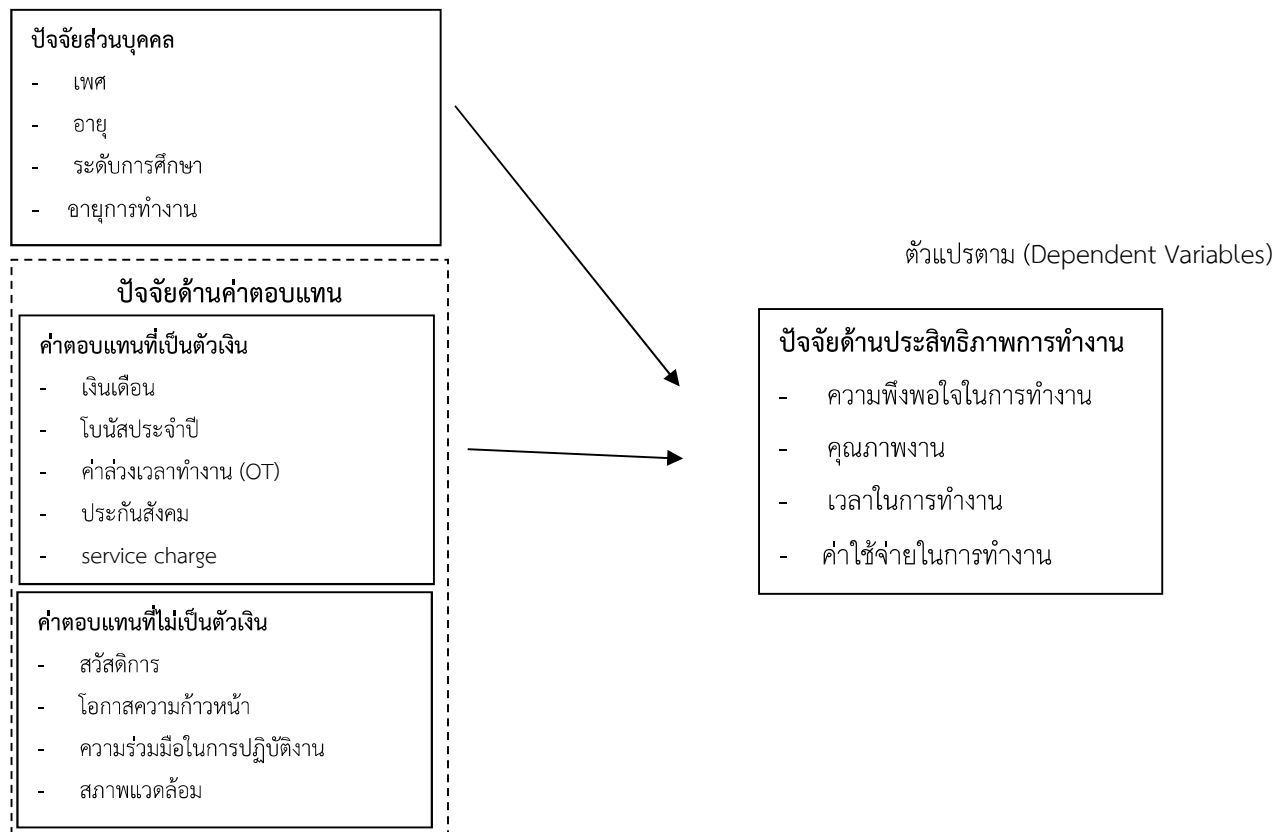
ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย 4). ค่าใช้จ่าย (Cost) เป็นในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับ งานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด

สมยศ นาวิการ (2544) ได้กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน มี 7 ปัจจัย ดังนี้

- 1). ปัจจัยด้านกลยุทธ์ (Strategy) เป็นการกำหนดภารกิจ การพัฒนาจุดอ่อน จุดแข็ง การวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคภายใน และภายนอกองค์กร
- 2). ปัจจัยด้านโครงสร้าง (Structure) เป็นการจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้งาน สะดวก
- ขึ้น
- 3). ปัจจัยด้านระบบ (System) เป็นระบบขององค์กรที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย
- 4). ปัจจัยด้านรูปแบบ (Styles) เป็นรูปแบบเกี่ยวกับการบริหารจัดการของผู้บริหาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
- 5). ปัจจัยด้านบุคลากร (Staff) เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์กร
- 6). ปัจจัยด้านความสามารถ (Skill) คือความรู้ความสามารถ ทักษะของบุคลากรที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
- 7). ปัจจัยด้านค่านิยม (Shared Value) เป็นค่านิยมร่วมเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กร

### 5. กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

##### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตทั้งหมดจำนวน 110 คน กลุ่มตัวอย่าง คำนวณจำนวนประชากรใช้ตารางของ Krejcie & Morgan (1970) เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ซึ่งทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 86 คน

##### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ และทำการตรวจสอบความถูกต้องหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาสำหรับเทคนิค IOC จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และหาค่าความเชื่อมั่นตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach & L.J, 1970) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ที่อยู่ในช่วง 0 – 1 ถ้ามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่สูงจะถือว่ามีความน่าเชื่อถือสูงโดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.7 โดยแสดงผลการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variable)	ค่าแอลฟา (Alpha)
ปัจจัยค่าตอบแทน (เป็นตัวเงิน)	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .586
ปัจจัยค่าตอบแทน (ไม่เป็นตัวเงิน)	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .461
ตัวแปรตาม (dependent Variable)	ค่าแอลฟา (Alpha)
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .173

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามให้กับพนักงานภายในโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 86 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำไปวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา आयงาน และรายได้ต่อเดือน

4.2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัว เงิน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในยุคปกติใหม่

4.3 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Linear Regression Analysis)

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านค่าตอบแทน (ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน) และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานในยุคปกติใหม่ สามารถแสดงได้ดังนี้



**ตารางที่ 1** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยค่าตอบแทน (เป็นตัวเงิน)

ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
เงินเดือน	3.8066	.39033	มากที่สุด	1
โบนัสประจำปี	3.4300	.47366	มากที่สุด	5
ค่าล่วงเวลาทำงาน (OT)	3.5000	.53100	มากที่สุด	4
ประกันสังคม	3.5766	.51166	มากที่สุด	2
service charge	3.5700	.51100	มากที่สุด	3
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>3.57664</b>	<b>.48353</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57664 (S.D.= .48353) และเมื่อพิจารณาทั้ง 5 ด้าน พบว่า เงินเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.8066 (S.D.= .39033) รองลงมา ประกันสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5766 (S.D.= .51166) , service charge มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5700 (S.D.= .51100) , ค่าล่วงเวลาทำงาน (OT) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5000 (S.D.= .53100) และลำดับสุดท้าย โบนัสประจำปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4300 (S.D.= .47366) ตามลำดับ

**ตารางที่ 2** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยค่าตอบแทน (ไม่เป็นตัวเงิน)

ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
สวัสดิการ	3.6200	.53833	มากที่สุด	2
โอกาสความก้าวหน้า	3.5700	.54000	มากที่สุด	3
ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	3.6333	.49833	มากที่สุด	1
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>3.60776</b>	<b>.52555</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60776 (S.D.= .52555) และเมื่อพิจารณาทั้ง 3 ด้าน พบว่า ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.6333 (S.D.= .49833) รองลงมา สวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6200 (S.D.= .53833) และลำดับสุดท้าย โอกาสความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5700 (S.D.= .54000) ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานในยุคปกติใหม่

ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน ในยุคปกติใหม่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
ความพึงพอใจในการทำงาน	3.5833	.46466	มากที่สุด	2
คุณภาพงาน	3.4333	.49833	มากที่สุด	4
เวลาในการทำงาน	3.7800	.48366	มากที่สุด	1
ค่าใช้จ่ายในการทำงาน	3.5466	.52400	มากที่สุด	3
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>3.58580</b>	<b>.49266</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานในยุคปกติใหม่ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58580 (S.D.= .49266) และเมื่อพิจารณาทั้ง 4 ด้าน พบว่า เวลาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.7800 (S.D.= .48366) รองลงมา ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5833 (S.D.= .46466) , ค่าใช้จ่ายในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5466 (S.D.= .52400) และลำดับสุดท้าย คุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4333 (S.D.= .49833) ตามลำดับ

สำหรับค่าความสัมพันธ์ด้วยสมการเชิงเส้น ของตัวแปรต้น คือ ปัจจัยค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และปัจจัยค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงานในยุคปกติใหม่ แสดงผลได้ดังนี้

ตารางที่ 5 ตัวแบบที่ได้จากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Model Summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.608	.369	.295	.155

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R Square) ซึ่งแสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ .608 ซึ่งมีความหมายว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้าน (1.ปัจจัยค่าตอบแทน(เป็นตัวเงิน) 2. ปัจจัยค่าตอบแทน (ไม่เป็นตัวเงิน)) สามารถอธิบายปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานในยุคปกติใหม่ ได้ร้อยละ 29.5 ส่วนที่เหลือ ร้อยละ 39.2 เป็นอิทธิพลจากปัจจัยอื่น ๆ

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแบบ (ANOVA)

Model	R Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	.386	2	.193	6.385	.003*
1 Residual	2.510	83	.030		
Total	2.896	85	.030		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลที่ได้จากการทดสอบ ได้ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงหมายความว่า มีอย่างน้อย 1 ด้าน ที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยค่าตอบแทน(เป็นตัวเงิน) ปัจจัยค่าตอบแทน(ไม่เป็นตัวเงิน) มีส่วนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในยุคปกติใหม่อย่างมีนัยสำคัญ



ตารางที่ 7 ผลวิเคราะห์เชิงพหุคูณของปัจจัยค่าตอบแทน(เป็นตัวเงิน) ปัจจัยค่าตอบแทน(ไม่เป็นตัวเงิน) มีส่วนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในยุคปกติใหม่

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (a)	2.020	.452		4.472	.000**
ปัจจัยค่าตอบแทน(เป็นตัวเงิน)	.211	.087	.255	2.430	.017*
ปัจจัยค่าตอบแทน(ไม่เป็นตัวเงิน)	.226	.113	.211	2.009	.048*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 7 เมื่อพิจารณาค่า Sig สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยค่าตอบแทน(เป็นตัวเงิน)และปัจจัยค่าตอบแทน(ไม่เป็นตัวเงิน)มีส่วนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในยุคปกติใหม่ ของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยค่าตอบแทน(เป็นตัวเงิน) ที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

$$\hat{Y} = .1257 + .226 (\text{ปัจจัยค่าตอบแทน(ไม่เป็นตัวเงิน)}) + .211 (\text{ปัจจัยค่าตอบแทน(เป็นตัวเงิน)})$$

ตารางที่ 8 รวมผลการวิเคราะห์เชิงพหุคูณของปัจจัยค่าตอบแทน (เป็นตัวเงิน) ปัจจัยค่าตอบแทน (ไม่เป็นตัวเงิน) มีส่วนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในยุคปกติใหม่

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.046	.497		2.104	.039*
เงินเดือน	.219	.059	.351	3.741	.000*
โบนัสประจำปี	.158	.052	.302	3.031	.003*
ค่าล่วงเวลาทำงาน (OT)	.059	.050	.124	1.188	.239
ประกันสังคม	.138	.049	.298	2.820	.006*
Service Charge	.078	.049	.163	1.583	.118
สวัสดิการ	.070	.043	.160	1.605	.113
โอกาสความก้าวหน้า	-.038	.047	-.091	-.812	.419
ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	.038	.062	.068	.610	.544
สภาพแวดล้อม	-.020	.048	-.042	-.411	.682

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 8 เมื่อพิจารณาค่า Sig สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยค่าตอบแทน (เป็นตัวเงิน) และปัจจัยค่าตอบแทน (ไม่เป็นตัวเงิน) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในยุคปกติใหม่ โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 พบว่า มีจำนวน 1 ด้านเงินเดือน และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 พบว่า มีจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ โบนัสประจำปี และประกันสังคม โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถนำมาเขียนรายงานในรูปแบบสมการถดถอยเชิงพหุได้ดังนี้  $= .1046 + .219$  (เงินเดือน)  $+ .158$  (โบนัสประจำปี)  $+ .138$  (ประกันสังคม)

#### ตารางที่ 9 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมมติฐาน ปัจจัยค่าตอบแทน(เป็นตัวเงิน)และปัจจัยค่าตอบแทน (ไม่เป็นตัวเงิน) ของพนักงานมีส่วนส่งผลประสิทธิภาพการทำงานในยุคปกติใหม่		
เงินเดือน	✓	
โบนัสประจำปี	✓	
ค่าล่วงเวลาทำงาน (OT)		✓
ประกันสังคม	✓	
Service charge		
สวัสดิการ		✓
โอกาสความก้าวหน้า		✓
ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน		✓
สภาพแวดล้อม		✓

## 5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

### 1. ผลการศึกษาทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามทั้งหมด โดยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 และเป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 สำหรับช่วงอายุส่วนใหญ่ อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 ระดับการศึกษาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 อายุการทำงานส่วนใหญ่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 63 คนคิดเป็นร้อยละ 73.3 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 38 คนคิดเป็นร้อยละ 44.2

**2. ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านค่าตอบแทน (ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน) และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานในยุคปกติใหม่**

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในยุคปกติใหม่โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ได้ข้อมูลทั้งหมด 86 ชุด จากกลุ่มตัวอย่าง 86 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

**สมมติฐาน** ปัจจัยค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและปัจจัยค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินของพนักงานมีส่วนส่งผลประสิทธิภาพการทำงานในยุคปกติ

จากการวิเคราะห์ที่ได้มาซึ่งสมมติฐานข้อที่ 3 คือปัจจัยค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและปัจจัยค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินของพนักงานมีส่วนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคปกติใหม่ โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ เงินเดือน มีส่วนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์(Sig.) .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .01 และปัจจัยค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ โบนัสประจำปีและประกันสังคม ส่วนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์(Sig.) .003 และ .006 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงอาจสรุปได้ว่าปัจจัยค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินมีส่วนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในยุคปกติใหม่ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ (Sig.) ที่มากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และ .05 ตามลำดับ อาจสรุปได้ว่าประสิทธิภาพการทำงานในยุคปกติใหม่ ของพนักงานจะขึ้นอยู่กับปัจจัยค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และปัจจัยค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ส่งผลให้ปัจจัยค่าตอบแทนบางส่วนไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้อย่างเต็มที่

### 3. ปัจจัยค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานในยุคปกติใหม่

จากการศึกษาปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ภายใต้องค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย เงินเดือน โบนัสประจำปี ค่าล่วงเวลาทำงาน(OT) ประกันสังคม และ Service charge ตามลำดับ พิจารณารายด้าน ดังนี้

3.1 เงินเดือน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เงินเดือนที่ได้รับมีส่วนช่วยสร้างขวัญกำลังใจ ที่สอดคล้องกับสภาวะทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน รวมถึงการพิจารณาปรับอัตราเงินเดือนเพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ประภาพร พลฤกษ์ศรี (2557) ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยาม แม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.2 โบนัสประจำปี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ในภาพรวมอยู่ใน ดับมากที่สุด ทั้งนี้ เงินโบนัสประจำปีจ่ายตามผลประเมินการปฏิบัติงาน มีความต่อเนื่องทุกปี จึงมีส่วนช่วยให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ประภาพร พลฤกษ์ศรี (2557) ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยาม แม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.3 ค่าล่วงเวลาทำงาน (OT) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ พนักงานมีความพึงพอใจต่อค่าล่วงเวลาในการทำงาน การจ่ายค่าล่วงเวลา และค่าล่วงเวลามีความเหมาะสมกับระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพร พลฤกษ์ศรี (2557) ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยาม แม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.4 ประกันสังคม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ แผนการจัดทำประกันสังคมรองรับให้กับพนักงาน มีการแจ้งเกี่ยวกับการใช้สิทธิประกันสังคมอย่างชัดเจนและมีการต่อประกันสังคม ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพร พลฤกษ์ศรี (2557) ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยาม แม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.5 service charge ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ มีการแบ่งอย่างเหมาะสม และยุติธรรม การจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินอื่น ๆ และมีการแบ่ง service charge ตามผล

ประกอบการจริงขององค์กร ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพร พุกษะศรี (2557) ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยาม แม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

#### 4. ปัจจัยค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานในยุคปกติใหม่

จากการศึกษาปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ภายใต้องค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย สวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้า ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อม ตามลำดับ พิจารณารายด้าน ดังนี้

4.1 สวัสดิการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการขององค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกมีกำลังใจในการทำงาน และในปัจจุบันมีโรคระบาดของ Covid 19 องค์กรจึงมีสวัสดิการในการสนับสนุนการตรวจเชื้อ Covid 19 พนักงานจึงมีความเชื่อมั่นในการทำงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย รสริน ศรีพญา (2546) ความพึงพอใจและความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง

4.2 โอกาสความก้าวหน้า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ การทำงานกับองค์กรมีความรู้สึกปลอดภัยและมั่นคง องค์กรมีการสนับสนุนการนำเสนอผลงานความก้าวหน้าในการทำงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ ซึ่งทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพร พุกษะศรี (2557) ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยาม แม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

4.3 ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ พนักงานมีความร่วมมือต่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และช่วยให้การดำเนินการปฏิบัติการในองค์กรอย่างราบรื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพร พุกษะศรี (2557) ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยาม แม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

4.4 สภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ มีการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างสะดวก ทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีการจัดบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เพียงพอกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ บุญรักษ์ เทียงตรง,2564 ปัจจัยค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงินที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทเอกชนเจเนอเรชั่นวาย

#### 5. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานในยุคปกติใหม่

จากการศึกษาปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานในยุคปกติใหม่ ของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ภายใต้องค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจในการทำงาน คุณภาพงาน เวลาในการทำงาน และค่าใช้จ่ายในการทำงาน ตามลำดับ พิจารณารายด้าน ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานในยุคปกติใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ ภาระงานที่ได้รับตรงตามตำแหน่งงาน และตรงตามความถนัดของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในภาระงานที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของทศพร ญวงค์ศรี และกฤตกร นวกิจไพฑูรย์,2564 ปัจจัยด้านระบบการ

บริหารผลการปฏิบัติงานและการบริหารค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท พัฒนารัฐกิจจอสั่งหริมทรัพย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย

5.2 คุณภาพงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานในยุคปกติใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ สามารถปฏิบัติงานให้ออกมามีคุณภาพตามที่ได้คาดหวังไว้ มีการปรับปรุงงานเพื่อให้งานมีคุณภาพอยู่เสมอ มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการทำงาน ทำให้ผลงานออกมามีคุณภาพดี ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยดร.วสุวัตต์ สุตัญญาณณิ, 2562 ปัจจัยที่ต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ:กรณีศึกษา สายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย

5.3 เวลาในการทำงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานในยุคปกติใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ มีการจัดลำดับการทำงานก่อน-หลังตามความสำคัญของงาน เพื่อให้งานเสร็จทันเวลา พนักงานมีการปรับปรุงแก้ไขการทำงาน อยู่เสมอ เพื่อให้งานเสร็จทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของรสริน ศรีพญา (2546) ความพึงพอใจและความต้องการเกี่ยวกับ สวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง

5.4 ค่าใช้จ่ายในการทำงานปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานในยุคปกติใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ พนักงานมีการตรวจสอบสภาพของอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรหรือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด และมีการวางแผนในการปฏิบัติงานที่สามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไปได้ซึ่ง สอดคล้องกับ งานวิจัยของรสริน ศรีพญา (2546) ความพึงพอใจและความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## 6. ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

1. ในระดับการบริหาร ผู้บริหารหรือฝ่ายบริหาร สามารถนำแนวทางไปใช้ในการจัดทำแผน และวางแผนการบริหาร ค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสม อีกทั้งมีความครอบคลุมถึงระดับความต้องการของพนักงานด้วย
2. ในระดับการปฏิบัติการ สามารถใช้แนวทางในการพัฒนารูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนในแบบผสมผสานระหว่าง การจ่ายค่าตอบแทนที่อิงจากผลการปฏิบัติงานตามรายบุคคล และการจ่ายค่าตอบแทนโดยอิงจากผลการปฏิบัติงานโดยรวมของทีม เพื่อเป็นการธำรงรักษาพนักงาน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาแนวทางในการต่อยอดวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และให้งานวิจัยครั้งต่อไปมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. มีการเพิ่มการศึกษาในฝ่ายงาน หรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อที่จะได้ผลการวิจัยที่หลากหลายขึ้น และนำมากำหนดการทำงานของพนักงานที่เหมาะสม

## 7. บรรณานุกรม

Certo, Samuel C. (2000) *Management of organizations and human resources* Dubuque, Iowa :

Wm. C. Brown, c1985 Retrieved from :<http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2>.

JohnD. Millet. (1954). *Management in the Public Service*. New york : Mc Graw Hill

- Book.Company.Retrieved from : <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2>
- จิตติมา อัครธิตพิงศ์. (2556) *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. พระนครศรีอยุธยา : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2564 จากเว็บไซต์ <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2>.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์และคณะ. (2546). *กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: ธรรมมกล การพิมพ์ สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2565 จากเว็บไซต์ : <http://clm.up.ac.th/BibDetail.aspx?bibno>
- ดร.วสวัตดี สุตัญญามณี. (2562). *ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ : กรณีศึกษา สายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย*. มหาวิทยาลัยศรีปทุม. จากเว็บไซต์ : <http://dspace.spu.ac.th/bitstream/>
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด.กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช* สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2565 จากเว็บไซต์ : <http://lib.neu.ac.th/ULIB/dublin.php?ID>
- บุญรักษ์ เทียงตรง. (2564). *ปัจจัยค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงินที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทเอกชนเอกชนรายหนึ่ง*. สืบค้นเมื่อ วันที่ 2 ธันวาคม 2564 จากเว็บไซต์: <https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream>
- ประภาพร พงษ์ศรี. (2557). *ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทนิโปร (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2564 จากเว็บไซต์ : <http://dspace.spu.ac.th/handle/>
- สมใจ ลักษณะ. (2544). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.คณะ วิทยาการจัดการ. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2565 จากเว็บไซต์ : <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/>
- เสนาะ ดิยาวี. (2543). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2565 จากเว็บไซต์ : <http://library2.tni.ac.th/ulib/dublin.php?ID>
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2557). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์.พิมพ์ครั้งที่1*. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์, 2557 สืบค้นเมื่อ วันที่ 2 ธันวาคม 2564 จากเว็บไซต์ : <http://uc.thailis.or.th/Catalog/Bibitem.aspx?>