

Guidelines for human resource development and adaptation in the new normal life affecting on the performance of a hotel employee in Phuket

Krotchakorn Suksirisombat¹ Yuttachai Hareebin^{2*} Bundit Vaivong³ and Rungnapa Ariyaphonpanya⁴

Received: 08/11/2022, Revised: 01/03/2023, 14/09/2023, Accepted: 13/05/2023

Abstract

This research aims to study the elements of human resource development on work practices in the new normal life and analyze relationship work adjustments practices in new normal life to propose guidelines for improving work practices in the new normal life. The research model is developed using the concept of human resource development, operational adaptation and work efficiency. The sample consisted of 180 hotel employees in Phuket with a stratified random sampling method. The online questionnaire was used as a research tool and data were analyzed with descriptive statistics, independent sample T-test, F-test, and multiple regression analysis. The results showed that the average of overall is at a high level. Therefore, there was a positive correlation at the highest level between human resource development, operational adaptation, and work efficiency. Moreover, the study guidelines found that various incentives should be added more for employees as a motivation to develop themselves for the most effective performance. In addition, the research results can be used as supporting information as guidelines for human resource development in the organization to match with the world's trend.

Keyword: Human Resource; development; work adjustment; work efficiency.

¹⁻⁴ Human Resource Administration Program, Phuket Rajabhat University

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

แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการปรับตัวในชีวิตวิถีใหม่ที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต

กชกร สุขศิริสมบัติ¹ ยุทธชัย ฮาริบิน^{2,*} บัญญัติ ไหวว่อง³ และ รุ่งนภา อริยะพลปัญญา⁴

วันรับบทความ: 08/11/2565, วันแก้ไขบทความ: 01/03/2566, 14/09/2566, วันตอบรับบทความ: 13/05/2566

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่อการปฏิบัติงานในชีวิตวิถีใหม่ เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์การปรับตัวการปฏิบัติงานในชีวิตวิถีใหม่ เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานในชีวิตวิถีใหม่ รูปแบบการวิจัยเป็นเชิงปริมาณ ใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การปรับตัวในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงานเป็นกรอบการวิจัย โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตจำนวน 180 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น และใช้แบบสอบถามรูปแบบออนไลน์เป็นเครื่องมือในการวิจัย และมีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา T-test, F-test, และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงที่สุด และการศึกษาแนวทาง พบว่าควรเพิ่มสิ่งจูงใจต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ข้อค้นพบจากงานวิจัย สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบสำหรับการกำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้ตรงกับความต้องการของโลกปัจจุบัน

คำสำคัญ: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์; การปรับตัวในการปฏิบัติงาน; ประสิทธิภาพในการทำงาน

¹⁻⁴ สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

*ผู้ประพันธ์บทความ, ติดต่ออีเมล yuttachai.mas@gmail.com

บทนำ

ในปัจจุบันการประกอบธุรกิจของทุกองค์กรต้องมีการเผชิญกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการเกิดโรคระบาดโควิด-19 ทำให้โลกเปลี่ยนแปลงในหลากหลายด้านอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านระบบเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี หรือแม้แต่การดำเนินชีวิตของผู้คนในปัจจุบันย่อมมีการปรับตัวเพื่อให้อยู่รอดต่อไปได้ (Bhaskar & Mishra, 2017) อีกส่วนหนึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการเกิดโรคระบาดโควิด-19 ทำให้เทคโนโลยีมีบทบาทในการดำเนินชีวิตมากขึ้นในด้านของการปฏิบัติงานเทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้องค์กรปรับตัวและรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาซึ่งจะเห็นได้ว่าหากองค์กรไหนไม่เปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาในองค์กรจะมีผลทำให้องค์กรนั้นไม่สามารถปรับตัวและอยู่รอดต่อไปได้ ซึ่งนั่นทำให้การแข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรงมาก เนื่องจากปัจจัยในและนอก ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบันเพื่อการอยู่รอดของธุรกิจ ทั้งยังมีประโยชน์ในการจัดการภายในองค์กร ช่วยให้องค์กรประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่าย ช่วยให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรมีมาตรฐานถูกต้องแม่นยำเพิ่มมากขึ้น (Örtenblad, 2018)

ดังนั้นองค์กรต้องเข้าใจและเข้าถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ยั่งยืนจากการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน ต้องยอมรับว่ามีปัจจัยทั้งในและนอกองค์กรเกี่ยวข้องคือ การที่ทุกองค์กรต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรต่อไปได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อพนักงานบางส่วนที่ต้องว่างงานและความไม่แน่นอนของการดำเนินงานขององค์กร ถือว่าเป็นส่วนที่ผู้บริหารจะต้องใช้โอกาสให้เป็นประโยชน์ในการกำหนดแผนกลยุทธ์องค์กรหรือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้เกิดความเหมาะสมที่องค์กรสามารถยอมรับได้ในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอนนี้ (Makela et al., 2017; Reiche et al., 2019)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องเผชิญต่อปัจจัยในและนอกมากมาย ทั้งการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการบริหารดำเนินงานทางธุรกิจในสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมขององค์กรปัจจัยต่างๆ อาจส่งผลกระทบต่อตรงต่อการดำเนินธุรกิจของโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญ วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นไปเพื่อการคาดการณ์และลดผลเสียของความไม่แน่นอนที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้โดยมีประสิทธิภาพมากขึ้น และภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคม และสิ่งแวดล้อม ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อผลิตภัณฑ์และธุรกิจเดิม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม (Clayton et al., 2015)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความจำเป็นและสำคัญอย่างมากในการปฏิบัติงานในยุคการระบาดของโควิด-19 และสังคมหลังจากนี้เป็นการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถที่ตลาดแรงงานมีความต้องการค่อนข้างสูง จากการศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม ด้านการเรียนรู้ ด้านการศึกษา และด้านการสอนงาน ส่วนของการศึกษาการปรับตัวในการปฏิบัติงานได้แก่ การปรับตัวในการปฏิบัติงานด้านการติดตามข้อมูลข่าวสาร ด้านมาตรการป้องกัน การควบคุมโรคระบาด ด้านการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และด้านการเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ เพื่อสอดคล้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงได้ศึกษาเพิ่มเติมได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลาของของการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายของปฏิบัติงาน (Saramolee et al., 2022)

ดังนั้นจากที่กล่าวมาข้างต้น สังคมปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากการระบาดของโควิด-19 และการมีบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสาร เป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการปรับตัวที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลง และการเสนอแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์ เพื่อพร้อมรับมือทุกสถานการณ์ของโรงแรมที่ถือว่ามีความสำคัญในการเติบโตขององค์กรและเพื่อการประสบความสำเร็จสูงสุดขององค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบและความสัมพันธ์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการปรับตัวในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานในสถานะที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นชีวิตวิถีใหม่ของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันถือเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่สามารถมองข้ามผ่านไปได้อีก เนื่องจากในยุคปัจจุบันนั้นเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหันจากโรคระบาด ทำให้เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญมาก ดังนั้นองค์กรต้องตระหนักถึงทักษะและความสามารถที่พนักงานในองค์กรควรมีทั้งเพื่อรับมือและเพื่อ

ป้องกันกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น และเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (Acemoglu and Restrepo, 2020; Saramolee et al., 2022)

หลักปรัชญาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถอธิบายได้ด้วยหลักทฤษฎีที่นำมาใช้สนับสนุนกรอบแนวคิดรวมของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะต้องเกิดขึ้นจากการผสมผสานการบูรณาการจากแนวคิดหลักทั้งสามด้าน (Richard and Elwood, 2001) ได้แก่ 1. ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ (Economic Theory) 2.ทฤษฎีระบบ (System Theory) และ3.ทฤษฎีจิตวิทยา (Psychological Theory)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวในชีวิตวิถีใหม่

ทฤษฎีการปรับตัวของรอย Roy's adaptation model ได้แบ่งระดับการปรับตัวออกเป็น 3 ลักษณะ (Roy, 1999) ได้แก่ 1) ระดับการปรับตัวที่มีการผสมผสานกันได้ดี (Integrated level of adaptation) หมายถึง ระดับของการปรับตัวที่โครงสร้างและหน้าที่ของร่างกายสามารถทำงานประสานกันได้อย่างเหมาะสมตอบสนองความต้องการของบุคคล 2) ระดับการปรับตัวที่อยู่ในระยะของการชดเชย (Compensatory level of adaptation) หมายถึง ระดับที่กลไกการควบคุมและกลไกการรับรู้ถูกกระตุ้นการทำงานเพื่อที่จะให้เกิดกระบวนการปรับตัวอย่างผสมผสาน(Integrated) และ3) ระดับการปรับตัวที่อยู่ภาวะอันตราย/ไม่ดี (Compromised level of adaptation) หมายถึง ระดับการปรับตัวที่ยังไม่เพียงพอที่จะไปถึงระดับของการปรับตัวที่ผสมผสานกันได้ดีและระดับการปรับตัวในระยะของการชดเชยทำให้เกิดปัญหาการปรับตัวในระยะการปรับตัวที่ไม่ดีนี้ เมื่อสิ่งเร้าที่มากกระทบนั้นอยู่ในขอบเขตความสามารถในการปรับตัวของบุคคลบุคคลจะสามารถปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าสิ่งเร้าอยู่นอกเหนือความสามารถของบุคคลจะเกิดการปรับตัวที่ไม่มีประสิทธิภาพ (Makela et al., 2017)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

แนวคิดของฮาร์ริงตัน (Harrington, E. (1913) เสนอหัวข้อทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูง ไว้ว่าการนำเอาวิธีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์มาบริหารงานคือการบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์นั้นจะต้องมีการค้นพบและทดลองเป็นอย่างดีว่าวิธีการนั้นได้ผลจริงเมื่อประเมินผลสามารถบอกได้ว่าอะไรเกิดขึ้นเกิดขึ้นได้อย่างไร เมื่อไหร่จึงนำเอาข้อมูลเหล่านั้นมากำหนดเป็นหลักการบริหารใช้เพื่อปรับปรุงการจัดการกับประสิทธิภาพของคน โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร เพื่อผลตอบแทนที่สมเหตุสมผล

การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ปีเตอร์สันและโพลแมน (Perterson and Plowman,1989) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานไว้ว่า 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ 2) ปริมาณ (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน 3) เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย และ 4) ค่าใช้จ่าย (Cost) เป็นในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ต้องประกอบไปด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ และการปรับตัวรับมือให้ทันต่อสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น โดยประเมินผลของประสิทธิภาพนั้นได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณของงาน เวลาในการปฏิบัติงาน และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยดำเนินตามขั้นตอน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตจำนวน 340 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified sampling) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรและกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ และทำการตรวจสอบความถูกต้องหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา สำนวนเทคนิค IOC จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และหาค่าความเชื่อมั่นตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ที่อยู่ในช่วง 0 - 1 ถ้ามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่สูงจะถือว่ามีความน่าเชื่อถือสูง โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ยอมรับได้ ต้องมีค่ามากกว่า 0.7 โดยแสดงผลการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .928

ปัจจัยด้านการปรับตัวในการปฏิบัติงาน	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .953
ตัวแปรตาม (Dependent Variable)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .931

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามรูปแบบออนไลน์ให้กับพนักงานของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตจำนวน 180 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาจัดระเบียบข้อมูลโดยการลงรหัส และนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

- ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ย นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ

- ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การปรับตัวในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นำมาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้ T-test และ F-test

- การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 21 – 30 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่วุฒิการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 อายุการทำงานส่วนใหญ่อายุงาน 1 - 3 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และรายได้เฉลี่ยส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านการปรับตัวในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถแสดงได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	n = 180		ระดับ	อันดับ
	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านการฝึกอบรม	4.23	.689	มาก	3
2. ด้านการเรียนรู้	4.30	.536	มาก	1
3. ด้านการศึกษา	4.25	.554	มาก	2
4. ด้านการสอนงาน	4.22	.603	มาก	4
รวมเฉลี่ย	4.25	.503	มาก	

จากการศึกษาพบว่า ด้านการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.30 (S.D. = .536) รองลงมาได้แก่ ด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยคือ 4.25 (S.D. = .554) รองลงมาได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ยคือ 4.23 (S.D. = .689) และลำดับสุดท้ายได้แก่ ด้านการสอนงาน ค่าเฉลี่ยคือ 4.22 (S.D. = .603) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการปรับตัวในการปฏิบัติงาน

การปรับตัวในการปฏิบัติงาน	n = 180		ระดับ	อันดับ
	\bar{x}	S.D.		
1. ติดตามข้อมูลข่าวสาร	4.19	.697	มาก	4
2. มาตรการป้องกันการควบคุมโรคระบาด	4.28	.627	มาก	2
3. การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ	4.28	.619	มาก	1
4. การเปลี่ยนบทบาทหน้าที่	4.20	.684	มาก	3
รวมเฉลี่ย	4.24	.585	มาก	

จากการศึกษาพบว่า การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.28 (S.D. = .619) รองลงมาได้แก่ มาตรการป้องกันการควบคุมโรคระบาด ค่าเฉลี่ยคือ 4.28 (S.D. = .627) รองลงมาได้แก่ การเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ ค่าเฉลี่ยคือ 4.20 (S.D. = .684) และลำดับสุดท้ายได้แก่ ติดตามข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ยคือ 4.19 (S.D. = .697) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	n = 180		ระดับ	อันดับ
	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.28	.578	มาก	1
2. ด้านปริมาณงาน	4.17	.572	มาก	4
3. ด้านเวลาของการทำงาน	4.22	.556	มาก	3
4. ด้านค่าใช้จ่ายของการทำงาน	4.26	.594	มาก	2
รวมเฉลี่ย	4.23	.500	มาก	

จากการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.28 (S.D. = .578) รองลงมาได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายของการทำงาน ค่าเฉลี่ยคือ 4.26 (S.D. = .594) รองลงมาได้แก่ ด้านเวลาของการทำงาน ค่าเฉลี่ยคือ 4.22 (S.D. = .556) และลำดับสุดท้ายได้แก่ ด้านปริมาณงาน ค่าเฉลี่ยคือ 4.17 (S.D. = .572) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างค่า T-test และค่า F-test ซึ่งสามารถแสดงผลได้ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	เพศ	\bar{x}	S.D.	T	Sig. (2-tailed)
ด้านคุณภาพของงาน	ชาย	4.1889	.66752	-1.310	.195
	หญิง	4.3636	.48852		
ด้านปริมาณของงาน	ชาย	4.0556	.66577	-1.650	.104
	หญิง	4.2727	.46947		
ด้านเวลาของการทำงาน	ชาย	4.0444	.64162	-2.772	.007*
	หญิง	4.3773	.42747		
ด้านค่าใช้จ่ายของการทำงาน	ชาย	4.0667	.68285	-2.670	.010*
	หญิง	4.4227	.46097		
ประสิทธิภาพในการทำงาน	ชาย	4.0889	.09569	-2.394	.020*
	รวม	หญิง	4.3591		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p<0.05)

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .020 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ซึ่งเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านเวลาของการทำงาน และด้านค่าใช้จ่ายของการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .007 และ 0.10 (ตามลำดับ) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของทั้ง 2 ด้านข้างต้นแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.531	.510	1.556	.207
	ภายในกลุ่ม	76	24.931	.328		
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.446	.149	.444	.723
	ภายในกลุ่ม	76	25.479	.335		
ด้านเวลาของการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.055	.018	.057	.982
	ภายในกลุ่ม	76	24.404	.321		
ด้านค่าใช้จ่ายของการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.303	.101	.277	.842
	ภายในกลุ่ม	76	27.665	.364		
ประสิทธิภาพในการทำงานรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.232	.077	.301	.825
	ภายในกลุ่ม	76	19.525	.257		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05($p < 0.05$)

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบอายุของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพในการทำงานที่มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ .825 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.131	.566	1.719	.186
	ภายในกลุ่ม	77	25.331	.329		
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.043	.521	1.614	.206
	ภายในกลุ่ม	77	24.882	.323		
ด้านเวลาของการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.296	.148	.471	.626
	ภายในกลุ่ม	77	24.164	.314		
ด้านค่าใช้จ่ายของการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.078	.039	.107	.899
	ภายในกลุ่ม	77	27.890	.362		
ประสิทธิภาพในการทำงาน รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.478	.239	.955	.389
	ภายในกลุ่ม	77	19.279	.250		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05($p < 0.05$)

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่าภาพรวมประสิทธิภาพในการทำงานที่มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ .389 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.636	.212	.624	.601
	ภายในกลุ่ม	76	25.826	.340		
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.301	.100	.298	.827
	ภายในกลุ่ม	76	25.624	.337		
ด้านเวลาของการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.084	.028	.088	.967
	ภายในกลุ่ม	76	24.375	.321		
ด้านค่าใช้จ่ายของการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.676	.225	.628	.599
	ภายในกลุ่ม	76	27.291	.359		
ประสิทธิภาพในการทำงานรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.086	.029	.110	.954
	ภายในกลุ่ม	76	19.671	.259		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05($p < 0.05$)

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับอายุการทำงานของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพในการทำงานที่มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ .954 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับรายได้เฉลี่ยกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.420	.473	1.437	.239
	ภายในกลุ่ม	76	25.042	.329		
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.697	1.566	5.605	.002*
	ภายในกลุ่ม	76	21.228	.279		
ด้านเวลาของการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.514	.838	2.902	.040*
	ภายในกลุ่ม	76	21.945	.289		
ด้านค่าใช้จ่ายของการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.952	.651	1.901	.137
	ภายในกลุ่ม	76	26.016	.342		
ประสิทธิภาพในการทำงานรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.401	.800	3.505	.019*
	ภายในกลุ่ม	76	17.356	.228		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05(p<0.05)

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่าภาพรวมประสิทธิภาพในการทำงานที่มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ .019 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับว่ารายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายชื้อระหว่างกลุ่ม รายได้เฉลี่ย ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม	(I) รายได้	(J) รายได้	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานรวม	10,000 – 15,000บาท	15,001 – 20,000บาท	.12152	.12846	.347
		20,001 – 30,000บาท	-.02536	.13506	.852
		มากกว่า 30,001บาท	.88535*	.28895	.003*
	15,001 – 20,000บาท	20,001 – 30,000บาท	-.14688	.14145	.302
		มากกว่า 30,001บาท	.76383*	.29199	.011*
		20,001 – 30,000บาท	.91071*	.29495	.003*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05($p < 0.05$)

จากตารางที่ 9 เนื่องจากพบความเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายชื้อกลุ่ม พบว่า รายได้เฉลี่ย 10,000 – 30,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณของงาน ด้านเวลาของการทำงาน และด้านประสิทธิภาพในการทำงานรวม มากกว่า รายได้เฉลี่ย 30,001 บาท ขึ้นไป

ค่าความสัมพันธ์ด้วยสมการเชิงเส้นของตัวแปรต้นคือ ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยการปรับตัวในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อตัวแปรตามคือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์ การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) แสดงผลได้ดังนี้

ตารางที่ 10 ผลสรุปของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854	.729	.722	.26360

จากตารางที่ 10 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R Square) ซึ่งแสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ .729 ซึ่งมีความหมายว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้าน (1.การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 2.การปรับตัว

ในการปฏิบัติงาน) สามารถอธิบายปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ร้อยละ 72.9 ส่วนที่เหลือ ร้อยละ 27.1 เป็นอิทธิพลจากปัจจัยอื่นๆ

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแบบ (ANOVA)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	14.407	2	7.203	103.668	.000**
Residual	5.350	77	.069		
Total	19.757	79			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p < 0.01$)

จากตารางที่ 11 พบว่าผลที่ได้จากการทดสอบ โดยมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.01 จึงหมายความว่า มีอย่างน้อย 1 ด้าน ที่ได้จากการวิเคราะห์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การปรับตัวในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านการปรับตัวในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	.809	.252			3.205	.002*
ด้านการฝึกอบรม	.075	.066	.103		1.129	.263
ด้านการเรียนรู้	.100	.100	.107		.999	.321
ด้านการศึกษา	.473	.104	.525		4.567	.000**
ด้านการสอนงาน	.163	.079	.197		2.063	.043*
ติดตามข้อมูลข่าวสาร	.310	.069	.432		4.507	.000**
มาตรการป้องกันการควบคุมโรคระบาด	-.012	.094	-.015		-.126	.900
การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ	.44	.101	.055		.439	.662
การเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่	.357	.078	.489		4.586	.000**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$)

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p < 0.01$)

จากตารางที่ 12 เมื่อพิจารณาระดับนัยสำคัญ สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การปรับตัวในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 พบว่า มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านติดตามข้อมูลข่าวสาร และด้านการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการสอนงาน โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถนำมาเขียนรายงานในรูปแบบสมการถดถอยเชิงพหุคูณได้ดังนี้

$$\hat{Y} = .809 + .473 (\text{ด้านการศึกษา}) + .357 (\text{การเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่}) + .310 (\text{ติดตามข้อมูลข่าวสาร}) + .163 (\text{ด้านการสอนงาน})$$

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการปรับตัวในชีวิตวิถีใหม่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต จึงอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมีความแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ที่ได้มา คือปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน โดยปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ย โดยการวิเคราะห์หาค่า T-test และการหาค่า ONE-WAY ANOVA ด้วย F-test ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ และรายได้เฉลี่ย

ซึ่งเมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้านและภาพรวมด้านเพศ พบว่ามีความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน อันเนื่องมาจากประเภทของการทำงานในโรงแรมแห่งนี้เน้นการบริการแบบสร้างความสำเร็จในวัฒนธรรมต่างชาติ (CULTURAL AWARENESS) ทักษะการสื่อสาร (COMMUNICATION SKILLS) รวมถึงความสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพศหญิงมักทำได้ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Rudsada (2010) ที่ศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในเขตตำบลป่าตอง จังหวัดภูเก็ต พบว่าเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเพศชาย โดยเฉพาะด้านคุณภาพของงาน ความรอบรู้ความสามารถในการปรับตัว และการมีมนุษยสัมพันธ์

ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ที่ได้มา ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการทดสอบ พบว่า ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานเป็น อีกทั้งยังพบว่าผลที่ได้จากการทดสอบ มีอย่างน้อย 1 ด้าน ที่ได้จากการวิเคราะห์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

ปัจจัยการปรับตัวในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
จากการวิเคราะห์ที่ได้มา คือปัจจัยการปรับตัวในการปฏิบัติงานของพนักงานมีส่วนส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

การติดตามข้อมูลข่าวสาร และการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ มีส่วนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยค่าระดับนัยสำคัญ .000 และ .000ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงอาจสรุปได้ว่าปัจจัยการปรับตัวในการปฏิบัติงานอื่นๆ ไม่มีส่วนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้วยค่าระดับนัยสำคัญ ที่มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และอาจสรุปได้อีกว่า การเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม(ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน) มากที่สุด อ่านค่าได้จากค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (Beta) สูงที่สุดคือ .489

อาจสรุปได้อีกว่า การเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ในการปรับตัวเป็นการปฏิบัติที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานในวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ และจะส่งผลต่อเนื่องไปยังการทำงานในยุคใหม่ เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ยังมีการกระจายในทุกพื้นที่อย่างคาดการณ์แน่ชัดไม่ได้ ฉะนั้นการใช้ชีวิตตลอดจนการปฏิบัติงานจะต้องดำเนินไปตามสถานการณ์และเตรียมการรับมือล่วงหน้า โดยต้องใช้การปรับตัวมากกว่าการไหลตามสถานการณ์

และจากการศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการปรับตัวในชีวิตวิถีใหม่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต” สามารถอภิปรายผลตามปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านการปรับตัวในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในชีวิตวิถีใหม่ได้ดังนี้

ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ผลการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chedthida & Narit (2019) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบโมโนซุคิริเพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” พบว่า มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ซึ่งจากการศึกษาโดยละเอียดของผู้วิจัย พบว่าด้านการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.30 ซึ่งมีความมากกว่าองค์ประกอบอีก 3 ด้าน คือ ด้านการศึกษา ด้านการฝึกอบรม และด้านการสอนงาน ที่มีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.23 และ 4.22 ตามลำดับ อาจสรุปได้ว่า ด้านการเรียนรู้มีความสำคัญมากที่สุดในปัจจุบันปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือมีอิทธิพลที่ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบัน อันเนื่องมาจากผลการศึกษาเรื่องการเรียนรู้ว่าด้วยเรื่องการนำความรู้มาพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน รวมถึงการกระตุ้นให้เกิดทักษะ และประสบการณ์ จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงานในยุคการปฏิบัติงานแบบปกติใหม่

ปัจจัยการปรับตัวในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Pornrat (2020) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “การปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ในช่วงวิกฤตโควิด-19” พบว่า มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ซึ่งจากการศึกษาโดยละเอียดของผู้วิจัย พบว่าด้านการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.28 ซึ่งมีความมากกว่าองค์ประกอบอีก 3 ด้าน คือ ด้านมาตรการป้องกันการควบคุมโรคระบาด ด้านการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ และด้านติดตามข้อมูลข่าวสาร ที่มีค่าเฉลี่ย 4.28, 4.20 และ 4.19 ตามลำดับ อาจสรุปได้ว่า ด้านการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มีความสำคัญมากที่สุดในปัจจุบันปัจจัยการปรับตัวในการปฏิบัติงาน หรือมีอิทธิพลที่ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบัน อันเนื่องมาจากผลการศึกษาเรื่องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ว่าด้วยเรื่องการเรียนรู้นั้นเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิต และไม่มีใครไม่ยอมพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้นกว่าเดิม รวมถึงการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงานในยุคการปฏิบัติงานแบบปกติใหม่

แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานะที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นชีวิตวิถีใหม่

ด้านการศึกษา สามารถส่งเสริมองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อยกระดับคุณภาพด้วยการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุง โดยใช้เครื่องมือคุณภาพ ได้แก่ PDCA, Lean[CQI], R2R & Innovation อย่างต่อเนื่องทำให้พนักงานไม่หยุดนิ่งในการสร้างสิ่งใหม่ๆ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ กระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินพันธกิจ และการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร ทั้งนี้อาจปล่อยให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมถึงยังช่วยให้องค์กรประหยัดงบประมาณในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ด้านการเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ สามารถส่งเสริมการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานหน้าที่พนักงานได้รับมอบหมาย โดยยึดหลักทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง (McClelland, 1961) ทั้งนี้อาจสนับสนุนการหมุนเวียนงาน โดยพิจารณาคคุณสมบัติของพนักงานเป็นหลัก

ด้านการติดตามข้อมูลข่าวสาร ในปัจจุบันการติดตามข้อมูลข่าวสารนั้นถือมีความสำคัญมาก เนื่องจากประโยชน์ที่ได้รับนั้นมีมากมาย ทำให้ทราบถึงความเคลื่อนไหวเหตุการณ์บ้านเมืองต่างๆ ช่วยในการตัดสินใจอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ยังสามารถป้องกันเหตุที่จะเกิดล่วงหน้า เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้มีมือถือกับการเปลี่ยนแปลงรวมถึงการวางแผนพัฒนากลยุทธ์ต่างๆ ทั้งนี้ในการติดตามข้อมูลข่าวสาร ควรรับสารอย่างมีสติ ถูกต้อง ปลอดภัย แยกให้ออกระหว่างข่าวจริงและข่าวปลอม ดังนั้นควรมีการส่งเสริมข่าวที่น่าสนใจและเกี่ยวข้องกับพนักงาน เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ชัดเจน และง่ายต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

ด้านการสอนงาน ควรนำการจัดการความรู้มาใช้ร่วมกับการสอนงาน เพื่อการถ่ายทอดความรู้ในองค์กร โดยเป็นการส่งเสริมให้เกิดการกระตุ้นของพนักงานผู้รับการสอนงานรู้จักคิดและกระทำด้วยตนเอง เน้นสร้างบรรยากาศของความไว้วางใจให้เกิดความเชื่อมั่นว่าสถานที่แห่งนี้คือที่ทำงานที่พนักงานสามารถทุ่มเทและทำงานได้โดยไม่ต้องกังวลใด ๆ เป็นการกระตุ้นเพื่อให้คงความรับผิดชอบในสถานการณ์การเรียนรู้ โดยปรับให้สอดคล้องกับแต่ละบุคคล

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ในระดับนโยบาย สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบสำหรับการกำหนด แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรให้ใกล้เคียงกับความต้องการของโลกปัจจุบันและตลาดแรงงาน ส่งเสริมให้เกิดทักษะ และขีดความสามารถในการทำงานที่สูงขึ้น ความตั้งใจทุ่มเทในงานของพนักงาน ถือเป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ในระดับการบริหารงาน ผู้บริหารขององค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูล ประกอบการพัฒนาแผนการพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสอดคล้องกับโลกปัจจุบันมากยิ่งขึ้น สร้างเสริมให้เกิดทักษะที่จำเป็นและขีดความสามารถในการทำงานต่อไป
3. ในระดับการปฏิบัติ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่พนักงานได้รับนั้นถือหลักที่ดีต่อพนักงาน อย่างหนึ่ง นอกเนื่องจากสวัสดิการ เงินเดือน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งสำคัญให้แก่พนักงาน ให้ยังคงปฏิบัติงานต่อไป ให้พนักงานได้รับทักษะใหม่ๆ และพัฒนาการทำงานของตนเอง เกิดความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มกำลังความสามารถ
4. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการทำวิจัยมาประกอบการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับความต้องการของโลกปัจจุบัน เพื่อกระตุ้นและเสริมสร้างให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ มีความตั้งใจปฏิบัติงาน จนเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป

1. งานวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนาเพียงองค์กรเดียว จึงยังไม่สามารถเห็นถึงความแตกต่างของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในมิติอื่นๆ ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมุ่งหวังหรือเพิ่มขอบเขตศึกษา ในวงกว้างมากขึ้น เพื่อที่จะได้ผลการวิจัยที่หลากหลาย และนำมากำหนดแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม
2. ควรติดตามข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับต่างๆ ทั้งความรู้ ความก้าวหน้าทางสายอาชีพ และเทคโนโลยีด้านต่างๆ เพิ่มเติมเพื่อนำไปปรับใช้กับการกำหนดแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และได้ทำวิจัยในมิติอื่นๆ ได้มากยิ่งขึ้น

References

- Acemoglu, D., & Restrepo, P., (2020). Robots and jobs: Evidence from US labor markets. *J. Polit. Econ*, 128(6), 2188–2244.
- Bhaskar, A. U., & Mishra, B. (2017). Exploring relationship between learning organizations dimensions and organizational performance. *International Journal of Emerging Markets*, 12(3), 593-609. <https://doi.org/10.1108/IJoEM-01-2016-0026>.
- Chedthida, K. & Narit, K. (2019). The Human Resource Development by Monozukuri Towards Thailand 4.0 of SMEs. *The Journal of King Mongkut's University of Technology North Bangkok*, 29(4), 686-699.
- Christensen, C. M., Michael, R. & Rory M. (2015). What Is Disruptive Innovation?. *Harvard Business Review*. 93(12). 44–53. D-12-2020-0171
- Clayton, S., Devine-Wright, P., Stern, P., Whitmarsh, L., Carrico, A., Steg, L., Swim, J., & Bonnes, M. (2015). Psychological research and global climate change. *Nature Climate Change*, 5, 640-646.
- Harrington, E. (1913). *Twelve Principles of Efficiency*. The Engineering Magazine.
- Makela, L., Saarenpa, K., & McNulty, Y. (2017). *Flexpatriates, short-term assignees and international commuters*. In Y. McNulty, & J. Selmer (Eds.), *Research handbook of expatriates* (pp. 276–295). Edward Elgar Publishing.
- McClelland, D., C. (1961). *The Achieving Society*. D. Van Nostrand Company Inc.
- Narumon, S. (2007). *Organizational Risk Management*. Bangkok: Than Books.
- Örtenblad, A. (2018). What does “learning organization” mean?. *The Learning Organization*, 25(3), 150-158. <https://doi.org/10.1108/TLO02-2018-0016>.
- Peterson, E., & Plowman, E.G. (1989). *Business organization and management*. Richard D. Ewin, Hom wood Illinois.
- Pornrat, S. (2020). *Work from Home Adaptation of Employees in the Eastern Economic Corridor During the Covid-19 Crisis*. *Burapha Journal of Business Management*, 9(2), 14-33

- Reiche, B. S., Lee, Y., & Allen, D. G. (2019). Actors, structure, and processes: A review and conceptualization of global work integrating IB and HRM research. *Journal of Management, 45*(2), 359–383.
- Richard A. S. & Elwood F., H. (2001). *Foundations of Human Resource Development*. Berrett-Koehler.
- Roy, S. C. (1999). *Introduction to Nursing : An Adaptation Model*. Prentice Hall.
- Rudsada, K. (2010). Guideline for Increasing Service Efficiency of Hotels under Patong Hotel Association, Phuket Province. *Journal of Humanities and Social Sciences Suratthani Rajabhat University, 2*(1), 253-255.
- Saramolee, A., Hareebin, Y., Boonkaew, S., Aujirapongpan, S., & Jutidharabongse, J. (2022). Professional Skills Development Affecting Organizational Learning and Corporate Performance: An Empirical Study in Thailand. *TEM Journal, 11*(1), 234–241.