

การจัดการสวัสดิการในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

จณิสตา ชูช่วย¹, ธนายุ ภู่วิทยาธร², อัจฉรวรรณ รัตนพันธ์³

บทคัดย่อ

การจัดการสวัสดิการเป็นปัจจัยหลักของพนักงานธุรกิจโรงแรมที่แสดงถึงหลักประกันชีวิตต่อตนเองและครอบครัว และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) ศึกษาความต้องการสวัสดิการในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาด 2) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 3) เปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการก่อนและหลังเกิดภาวะวิกฤตการแพร่ระบาด และ 4) ศึกษาความต้องการสวัสดิการในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสัญชาติไทยที่ปฏิบัติงานโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน โดยสุ่มตัวอย่างเก็บข้อมูลตามความสะดวก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่มีความเชื่อมั่น 0.96 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการทดสอบความแตกต่าง (Differential Test Statistics) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า 1) ความต้องการสวัสดิการในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ความต้องการสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย และด้านนันทนาการก่อนและหลังเกิดภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน และ 4) ด้านนันทนาการและด้านสุขภาพอนามัย ด้านที่อยู่อาศัย ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยเป็นแนวทางผู้ประกอบการกำหนดนโยบายสนับสนุนส่งเสริมสวัสดิการพนักงาน และตัวแปรปรับใช้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อต่อยอดงานวิชาการ

คำสำคัญ: การจัดการสวัสดิการ; การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; ภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: นางสาวจณิสตา ชูช่วย

E-mail: chanit.cc@gmail.com

(Received: February 21, 2023; Revised: September 13, 2023; Accepted: November 9, 2023)

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี Email: chanit.cc@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี Email: tanayu136@gmail.com

³ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี Email: atcharawan.rat@sru.ac.th

Welfare Management during Coronavirus 2019 (Covid-19) Crisis to Increase Efficiency of the Hotel Staffs Performance in Surat Thani Province

Chanitsata Chuchuy¹, Tanayu Puwitthayathorn², Atcharawan Rattanaphan³

Abstract

Welfare management is a key factor for hotel employees that demonstrate life insurance for themselves and their families and also their efficiency performance during the COVID-19 crisis affecting the hotel business. The objectives of this research were to: 1) study welfare needs during the crisis; 2) study the performance efficiency of the staff; 3) study and compare welfare needs before, during, and after the crisis; and 4) study welfare needs during the crisis that affected the performance of the staff. The sample group consisted of 400 Thai national hotel staff in Surat Thani province. A convenience sampling technique was used. Data was collected using a questionnaire with the reliability of 0.96. Statistics used in data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The results found that: 1) the welfare needs during crisis were at a high overall; 2) The performance efficiency of the staff was at a high level; 3) The welfare needs security and safety and recreation before and after pandemic crisis was different at a significant level of 0.05, while other aspects were not different; 4) Recreation, health, housing, security and safety affected the performance efficiency of the staff with a statistically significant level of .05. The research results are guidelines for entrepreneurs to formulate policies to support and promote welfare for employees and variables can be applied to relevant research for further academic work.

Keywords: Welfare Management; Increasing Efficiency of The Performance; The Corona Virus 2019 Crisis

Corresponding Author: Chanitsata Chuchuy

E-mail: chanit.cc@gmail.com

¹ Student in Master degree, Faculty of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University.

E-mail: chanit.cc@gmail.com

² Assistant Professor Dr. in Faculty of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University.

Email: tanayu136@gmail.com

³ Dr. in Faculty of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University. Email: atcharawan.rat@sru.ac.th

1. บทนำ

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการจ้างงานเป็นจำนวนมาก แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แพร่ระบาดในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ.2563 ทำให้มีผลกระทบต่อกิจการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมต้องปิดตัวลง และทำให้มีอัตราการว่างงานเพิ่มมากขึ้น และส่งผลต่อเนื่องต่อผู้ประกอบการและพนักงานของโรงแรมที่ได้รับผลกระทบต้องปรับตัวเป็นอย่างมากต่อคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงาน (Lertvittayatan, 2021) โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานีจากข้อมูลจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีแรงงานสัญชาติไทยที่เป็นพนักงานของโรงแรมในพื้นที่ก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตั้งแต่ปี.ศ.2544-2562 จำนวนพนักงานคิดเป็นร้อยละ 28.77 แต่หลังแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ปีพ.ศ.2563 จำนวนพนักงานคิดเป็นร้อยละ 16.63 และปี.ศ.2564 จำนวนพนักงานคิดเป็นร้อยละ 54.60 (Department of Labor Protection & Welfare, Surat Thani Province, 2021) ซึ่งโรงแรมต้องบริหารจัดการบุคลากรทุกฝ่ายให้มีความเท่าเทียมกันทั้งค่าตอบแทนและค่าสวัสดิการเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจและเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ และพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้พร้อมรับมือทุกสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

แต่อย่างไรก็ตามการจัดการความต้องการสวัสดิการของพนักงานโรงแรมถือว่าเป็นปัจจัยหลักในการเลือกเข้าปฏิบัติงานเป็นอันดับแรกของผู้สมัคร ถึงแม้ว่าแต่ละโรงแรมมีการจัดการสวัสดิการที่คล้ายคลึงกันก็ตาม โดยสวัสดิการของพนักงานต้องเป็นที่ยอมรับของพนักงานทุกคนแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าในหน้าที่และเป็นหลักประกันชีวิตในการปฏิบัติงานทั้งตนเองและครอบครัว ซึ่งสามารถเป็นรูปแบบของเงินตรา เช่น ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น หรือเป็นรูปแบบเงินตรา เช่น วันลา วันหยุด ที่อยู่อาศัย อาหารกลางวัน เป็นต้น (Boonkan, 2016) ดังนั้น การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่จะช่วยกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจและเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลที่ต้องขึ้นอยู่กับความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าตอบแทนที่เป็นตัวช่วยเรื่องความมั่นคงด้านคุณภาพชีวิตของพนักงาน เมื่อพนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีความสุขในการปฏิบัติงานและมีความรู้สึกอยากปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นให้นานที่สุด จึงเป็นประโยชน์ในการรักษาพนักงานเดิมไว้และดึงดูดพนักงานใหม่เข้ามาปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การจัดสวัสดิการควรจัดให้เท่าเทียมกันกับทุกคน ทุกตำแหน่งหน้าที่ และทุกคนต้องการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานเพราะในแต่ละวันต้องใช้ชีวิตประจำวันอยู่สถานที่ทำงานมากกว่าที่พักอาศัยของตนเอง (Naemai et al., 2020)

ดังนั้น ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผู้บริหารและพนักงานโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงจำเป็นต้องเรียนรู้และพร้อมปรับตัวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้บริหารต้องบริหารจัดการสวัสดิการพนักงานได้อย่างเหมาะสม และสร้างเสริมขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน การรักษาพนักงานที่มีประสิทธิภาพและความชำนาญ การจ่ายสวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สามารถให้ความช่วยเหลือและตอบสนองความต้องการสวัสดิการของลูกจ้างได้อย่างถูกต้อง สะท้อนผลลัพธ์ที่ดีตามมาและสามารถ

ปฏิบัติงานตามเป้าหมายวางไว้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพราะการจัดการสวัสดิการในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงเป็นที่มาและเหตุผลของศึกษาการจัดการสวัสดิการในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี เนื่องจากมีจำนวนสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมจำนวนมากในพื้นที่ และมีจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นทุกปีและเป็นเหตุผลของการศึกษาพนักงานโรงแรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผลการวิจัยคาดว่าจะประโยชน์ในเชิงวิชาการและประโยชน์การนำไปประยุกต์ใช้ขององค์กรธุรกิจโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในการนำผลการวิจัยความต้องการสวัสดิการเป็นแนวทางเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและรักษาพนักงานให้อยู่รอดเมื่อมีโรคระบาดอุบัติใหม่เกิดขึ้น รวมถึงเพื่อให้ทราบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและการปรับตัวในการทำงานที่สูงขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการก่อนและหลังเกิดภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 2.4 เพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย และนิยามศัพท์

3.1 การทบทวนวรรณกรรม

3.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

“ความต้องการ” เป็นตัวการสำคัญหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำของมนุษย์ ในทางจิตวิทยา อธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ว่าเกิดมาจากความต้องการที่มีแรงขับ คอยกระตุ้นอยู่เบื้องหลังการกระทำต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ 3 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีที่ 1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการที่นักจิตวิทยา มนุษยนิยม คือ อับราฮัมมาสโลว์ (Abraham H. Maslow) อธิบายความต้องการของมนุษย์ว่า เป็นแรงขับหรือแรงจูงใจที่สำคัญ ซึ่งคอยกำหนดพฤติกรรมหรือการกระทำของมนุษย์และมนุษย์จะประสบความสำเร็จในชีวิตได้นั้นจะต้องคอยเติมเต็มหรือสนองตอบความต้องการไปตามลำดับขั้นของความต้องการ โดยเชื่อว่าความสุขของมนุษย์จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองให้ได้มากที่สุด (Hongthong, 2021) ซึ่งทฤษฎีลำดับขั้น

ความต้องการจากการศึกษาของ Praphudtham (2020) ประกอบไปด้วยระดับความต้องการ 5 ระดับ ได้แก่ 1) ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการด้านร่างกายเพื่อความอยู่รอดของชีวิต 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการด้านความปลอดภัยจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ 3) ความมั่นคงในการทำงานที่มีผลต่อกำลังใจในการปฏิบัติงาน 4) ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการทางสังคม ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง เป็นความต้องการให้บุคคลอื่น ยกย่องสรรเสริญ และ 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการความสำเร็จสูงสุด

ทฤษฎีที่ 2 ทฤษฎี ERG ของ Clayton P. Alderfer มีความคล้ายคลึงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ แบ่งลำดับขั้นของความต้องการไว้ 3 ด้าน คือ ด้านความต้องการมีชีวิตอยู่ ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ และด้านความต้องการความก้าวหน้า โดยที่บุคคลหนึ่งสามารถมีความสามารถด้านใดด้านหนึ่งได้พร้อมๆ กันและได้โดยสามารถเกิดขึ้นพร้อมๆ กันไม่ต้องเรียงลำดับ (Chompunuch, 2020) ในขณะที่ Thewata (2019) ได้กล่าวถึงทฤษฎีนี้เน้นการอธิบายเนื้อหาว่าพนักงานแต่ละคนมีปัจจัยเป็นสิ่งที่อยู่ภายในของพนักงานแต่ละคนที่ทำให้เกิดการจูงใจในการทำงานได้ และเน้นการอธิบายถึงกระบวนการที่ทำให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน และทฤษฎีที่ 3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) จากการศึกษาของ Praphudtham (2020) อธิบายว่าทฤษฎีประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติทางบวกและความพึงพอใจที่แท้จริงต่อบุคลากรในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง และสอดคล้องกับการศึกษาของ Lekpratum and Singhwee (2020) อธิบายว่า ทฤษฎีสองปัจจัยนี้แรงจูงใจทั้งภายในและภายนอก มีการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ต้องไม่ละเลยการให้ความสำคัญแก่ปัจจัยค้ำจุนด้วย เพราะถ้าปัจจัยค้ำจุนลดลงจะสร้างความไม่พึงพอใจและเกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงานได้

จากแนวคิดและทฤษฎีความต้องการข้างต้น หากพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานดังกล่าวแล้ว และเป็นการตอบสนองที่เพียงพอต่อความต้องการ ย่อมส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงศึกษาความต้องการเบื้องต้นเพื่อให้เข้าใจพื้นฐานของความต้องการของมนุษย์ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาความต้องการสวัสดิการที่ดำเนินการศึกษาวิจัย โดยใช้ทั้ง 3 ทฤษฎีในการวิเคราะห์ผลงานวิจัย

3.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ

สวัสดิการ (Welfare) เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้พนักงานได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีความมั่นคงและความปลอดภัยนอกเหนือจากเงินเดือน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ด้านสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ เป็นสวัสดิการที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้แก่บุคลากร ด้านที่ 2 ด้านสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย เป็นสวัสดิการที่องค์กรให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานกรณีเจ็บป่วย ด้านที่ 3 สวัสดิการด้านความมั่นคง เป็นสวัสดิการที่จัดให้เพื่อช่วยพนักงานให้มีความมั่นคงในชีวิตของพนักงานและครอบครัว ด้านที่ 4 ด้านสวัสดิการด้านนันทนาการ เป็นสวัสดิการที่จัดไว้ให้พนักงานได้มีการพักผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน และด้านที่ 5 ด้านสวัสดิการด้านการศึกษา เป็นสวัสดิการประเภทที่ส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาทักษะให้มีความชำนาญในการทำงานมากขึ้น (Ruttanachon, 2019; Thanalad & Sripokangkul, 2020) และเมื่อพนักงานมีความรู้สึกถึงความมั่นคงในสวัสดิการจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน และทักษะในการกระทำของ

บุคคลให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร รวมถึงสวัสดิการ ด้านที่พักอาศัย เป็นสวัสดิการที่พนักงานมีความต้องการสวัสดิการที่เพิ่มความสะดวกสบายของให้กับพนักงานและครอบครัว และแบ่งเบาภาระให้กับพนักงาน (Saartaeim et al., 2019)

แต่สำหรับสวัสดิการในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จากนโยบายของรัฐบาลสมัยพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้มีมาตรการและสวัสดิการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยจะมอบเงินเยียวยาให้ใช้ผ่านแอปพลิเคชัน "เป๋าตัง" มีโครงการคนละครึ่งใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันจ่ายระหว่างแม่ค้ากับลูกค้าคนละครึ่ง โครงการเราเที่ยวด้วยกัน เพื่อกระตุ้นการใช้จ่ายภาคประชาชนผ่านการท่องเที่ยวภายในประเทศ ช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนการสร้างงานและฟื้นฟูเศรษฐกิจ โครงการเรารักกันเพื่อช่วยเหลือเยียวยาแบ่งเบาภาระค่าครองชีพของผู้ประกันตนมาตรา 33 ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (National Strategy Committee, 2018) ดังนั้น ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการในการศึกษาวิจัยในแต่ละด้าน ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย สวัสดิการด้านนันทนาการ สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย และสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย โดยสังเคราะห์ตัวแปรจากงานวิจัยในอดีตในประเทศและต่างประเทศที่ใกล้เคียงในอดีตร้อยละ 50 และเป็นสวัสดิการที่สำคัญมากที่สุดและเหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยการสังเคราะห์ตัวแปรโดยใช้ความนิยมร้อยละ 50 ของทั้งหมดจากงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศในอดีตดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 งานวิจัยในอดีตเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการ

ความต้องการสวัสดิการ	ชื่อผู้วิจัยงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศในอดีต					
	Phra Khru Pattara Panyakun (2017)	Rattanachol (2019)	Tanalad (2020)	Jayanthi (2020)	Zhang (2021)	Researcher
1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ	-	✓	✓	-	-	-
2. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. ด้านนันทนาการ	✓	✓	✓	-	-	✓
4. ด้านสุขภาพอนามัย	✓	✓	✓	-	-	✓
5. สวัสดิการด้านการศึกษา	✓	✓	✓	-	-	-
6. สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย	✓	-	-	✓	-	✓

ที่มา: From the Literature Review

3.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นความรู้ ความสามารถ การปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนดและได้คุณภาพมากที่สุด โดยใช้ต้นทุนในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ซึ่งสามารถปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จและตรงตามองค์กรได้วางเป้าหมายไว้ หรือการปฏิบัติงานของพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามที่ได้รับมอบหมายขององค์กร และผลงานเป็นไปตามคุณภาพและมาตรฐาน มีองค์ประกอบที่ประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพงาน การที่พนักงานหรือบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้อง ครบถ้วนและมีผลงานคุณภาพที่ดี 2) ด้านปริมาณงาน เป็นการปฏิบัติงานที่ได้ปริมาณงานตรงกับจำนวนงานที่ได้วางแผนไว้และเหมาะสม และ 3) ด้านเวลาในการทำงาน เป็นการใช้เวลาในการปฏิบัติงานที่สามารถทำงานได้เสร็จก่อนหรือหลังระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน (Puwitthayathorn, 2018) นอกจากนี้จากการศึกษาของ Torat (2021) อธิบายว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีองค์ประกอบประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพของงาน เป็นความพึงพอใจกับผลของการปฏิบัติงาน มีความละเอียดรอบคอบ ถูกต้องอย่างสมบูรณ์ มีมาตรฐาน รวดเร็วและได้ประโยชน์ที่คุ้มค่า 2) ด้านปริมาณงาน เป็นการกำหนดแผนงานขององค์กรโดยมีการบริหารเวลาและมีความเพียรพยายามดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน ตลอดจนสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานในทีมได้ 3) ด้านเวลา เป็นการดำเนินงานที่ถูกต้องและเหมาะสมกับงานตามเวลา โดยมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็วขึ้น และ 4) ด้านค่าใช้จ่าย เป็นการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานได้อย่างคุ้มค่า โดยเกิดประโยชน์สูงสุดและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

งานวิจัยนี้เลือกศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยใช้องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพงาน ปริมาณงาน และเวลา เนื่องจากทั้ง 3 องค์ประกอบนี้เหมาะสมมากที่สุดที่สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ส่งผลให้ผู้ประกอบการเลือกพนักงานที่ยังสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมากที่สุด โดยการสังเคราะห์หัวแปรโดยใช้ค่าความนิยมร้อยละ 50 ของทั้งหมดจากงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศในอดีตดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 งานวิจัยในอดีตเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	ชื่อผู้วิจัยงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศในอดีต						
	Puwitthayathorn (2018)	Maijun and Saejew (2018)	Angmahussagul et al. (2019)	Torat (2021)	Parantika (2021)	Apimonbutra (2023)	Researcher
1. ด้านคุณภาพ	√	√	√	√	√	√	√
2. ด้านปริมาณงาน	√	√	√	√	√	√	√

ตารางที่ 2 งานวิจัยในอดีตเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	ชื่อผู้วิจัยงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศในอดีต						
	Puwitthayathorn (2018)	Maijun and Saejew (2018)	Angmahussagul et al. (2019)	Torat (2021)	Parantika (2021)	Apimonbutra (2023)	Researcher
3. ด้านเวลา	√	√	√	√	√	√	√
4. ด้านค่าใช้จ่าย/ผลประโยชน์	-	-	√	√		√	
5. ด้านส่วนบุคคล	-	-	√	-	-	-	
6. ด้านการปฏิบัติงาน	√	-	-	-	-	-	

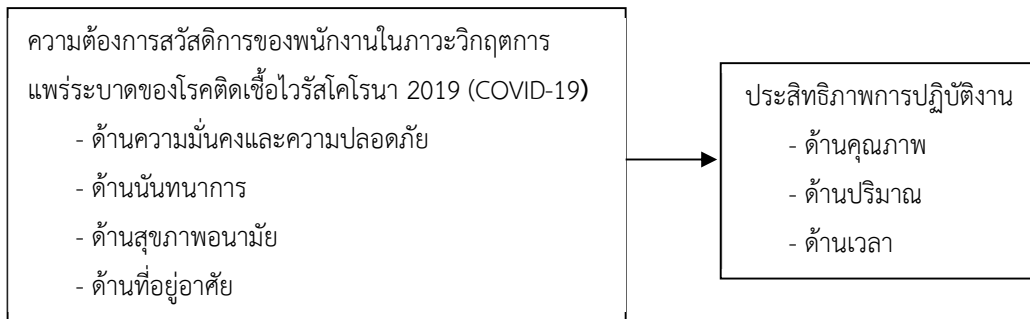
ที่มา: From the Literature Review

3.2 กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศและต่างประเทศ โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎี ERG ของอันทอร์เฟอร์ และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ถึงความต้องการ และแนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการการศึกษาของ Ruttanachon (2019) และ Thanalad and Sripokangkul (2020) และการศึกษาของ Saartaeim et al. (2019) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ Phra Khru Pattara Panyakun (2017) และ Tanalad (2020) นำมาประยุกต์ใช้กำหนดกรอบแนวคิดศึกษาถึงความต้องการสวัสดิการของพนักงานในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้แก่ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านนันทนาการ ด้านสุขภาพอนามัย และด้านที่อยู่อาศัย และแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Puwitthayathorn, (2018) การศึกษาของ Torat (2021) และจากงานวิจัยของ Angmahussagul et al. (2019) รวมถึงงานวิจัยของ Apimonbutra (2023) นำมาประยุกต์ใช้ศึกษาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านเวลา โดยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: From the Literature Review

3.3 สมมติฐานการวิจัย

3.3.1 ความต้องการสวัสดิการก่อนเกิดภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กับหลังเกิดภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน

3.3.2 ความต้องการสวัสดิการในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3.4 นิยามศัพท์

3.4.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง บุคคลผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนดและได้คุณภาพมากที่สุดโดยใช้ต้นทุนในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ซึ่งสามารถปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จและตรงตามองค์กรได้วางเป้าหมายไว้

3.4.2 ด้านคุณภาพงาน หมายถึง ความละเอียดรอบคอบของการปฏิบัติงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน มีความสมบูรณ์ของงาน ซึ่งตรงกับมาตรฐานตามองค์กรที่วางไว้ โดยมีระบบการวางแผนในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน สามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยในปฏิบัติงาน

3.4.3 ด้านปริมาณงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้ตรงตามมาตรฐานขององค์กรได้วางแผนไว้ สามารถปฏิบัติงานในปริมาณในจำนวนที่เหมาะสมสอดคล้องกับระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่ได้ปฏิบัติ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด

3.4.4 ด้านเวลา หมายถึง การปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่องค์กรกำหนด มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขและปรับปรุงงานได้อย่างรวดเร็วและทันตามเวลาที่ได้รับมอบหมาย สามารถนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานให้ทันเวลาและรวดเร็วยิ่งขึ้น

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนประชากรในการวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานโรงแรมเฉพาะแรงงานสัญชาติไทยในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่ปีพ.ศ.2544-2564 จำนวนทั้งสิ้น 8,837 คน ข้อมูล ณ วันที่ 11 พฤศจิกายน 2564 อ้างอิงจากข้อมูลของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี (Department of Labor Protection & Welfare, Surat Thani Province, 2021)

4.2 เทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ซึ่งเป็นเทคนิคในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่ออ้างอิงจากประชากรที่ทราบจำนวนที่แน่นอนสามารถตอบแบบสอบถามได้ ได้แก่ อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี อำเภอเกาะสมุย และอำเภอเกาะพะงัน ซึ่งเป็นอำเภอที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานรับผิดชอบในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี อีกทั้งยังเป็นอำเภอที่เป็นเมืองท่องเที่ยวในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และทำการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นสัดส่วน (Stratified Random Sampling) จากการคำนวณตามสูตร Yamane (1967) ได้จำนวน 382 คน และเพื่อความแม่นยำและลดความคลาดเคลื่อนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวน 400 คน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การแสดงจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างในการดำเนินการวิจัย

ลำดับ	จำนวนประชากร (คน)	คำนวณกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี	1,277	58
2. อำเภอเกาะสมุย	6,745	305
3. อำเภอเกาะพะงัน	815	37
รวม	8,837	400

ที่มา: Department of Labor Protection & Welfare, Surat Thani Province (2021)

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีวิเคราะห์ การแปลผล

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ โดยมีรหัสโครงการ SRU-EC2022/037 ที่ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จากนั้นนำส่งให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรมและส่งให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form ตามสัดส่วนที่ได้แบ่งไว้ โดยสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกในการเก็บข้อมูลจนครบจำนวน 400 คน โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือนตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์-เดือนมีนาคม 2565 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามโดยพิจารณาจากกรอบแนวคิดและตัวแปรต่างๆ เพื่อนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นการตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของพนักงานโรงแรม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบปลายปิด โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale 5 ระดับ

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

1. การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน มีค่าเที่ยงตรงของเนื้อหา ตั้งแต่ 0.67-1.00 ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหาเป็นไปตามเกณฑ์ คือ $IOC \geq 0.50$ ซึ่งการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยใช้ค่า IOC โดยคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างตัวแปรที่ต้องการวัดกับคำถามที่สร้างขึ้น โดยค่า IOC มากกว่า 0.5 มีค่าความเที่ยงตรง (Validity) หากต่ำกว่า 0.5 ต้องปรับปรุงไม่สามารถใช้ได้ (Chaikidurajai, 2013)

2. การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยการทดสอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 30 ชุด ผ่านแบบซึ่งจากแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความต้องการสวัสดิการในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเท่ากับ 0.96 ซึ่งมีค่า 0.70 ขึ้นไปแสดงถึงความน่าเชื่อถือและยอมรับได้ (Chaikidurajai, 2013) และเมื่อผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล แสดงลักษณะของข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้ข้อมูลมาตรวัดนามบัญญัติ และมาตรวัดอันดับ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ และร้อยละ

2.2 วัดจุดประสงค์ที่ 1 ความต้องการสวัสดิการในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของพนักงาน และวัดจุดประสงค์ที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม โดยใช้ข้อมูลมาตรวัดแบบช่วง ใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 วัดจุดประสงค์ที่ 3 และการวิเคราะห์สถิติสมมุติฐานที่ 1 ความต้องการสวัสดิการก่อนเกิดภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กับหลังเกิดภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน ใช้สถิติเชิงอนุมาน และวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบ

2.4 วัดจุดประสงค์ที่ 4 และการวิเคราะห์สถิติสมมุติฐานที่ 2 ความต้องการสวัสดิการในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้สถิติเชิงอนุมาน และวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการสวัสดิการและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

5. ผลการวิจัยและอภิปราย

5.1 ผลการวิจัย

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 175 คน ร้อยละ 43.80 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 216 คน ร้อยละ 54.00 มีสถานภาพโสด จำนวน 229 คน ร้อยละ 57.20 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 271 คน ร้อยละ 17.20 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–20,000 บาท จำนวน 317 คน ร้อยละ 78.30

5.1.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาความต้องการสวัสดิการในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตามตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4 ความต้องการสวัสดิการก่อนภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ความต้องการสวัสดิการก่อนภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	รวม		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความหมาย
ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	3.95	0.73	มาก
ด้านนันทนาการ	3.85	0.82	มาก
ด้านสุขภาพอนามัย	3.81	0.79	มาก
ด้านที่อยู่อาศัย	3.67	0.93	มาก
ภาพรวม	3.82	0.82	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างความต้องการสวัสดิการก่อนภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พิจารณาจากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$, $S.D.=0.82$) โดยค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านนันทนาการ ด้านสุขภาพอนามัย และด้านที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ความต้องการสวัสดิการหลังภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ความต้องการสวัสดิการหลังภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	รวม		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความหมาย
ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	3.85	0.75	มาก
ด้านนันทนาการ	3.76	0.85	มาก
ด้านสุขภาพอนามัย	3.79	0.82	มาก
ด้านที่อยู่อาศัย	3.67	0.89	มาก
ภาพรวม	3.77	0.82	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างความต้องการสวัสดิการหลังภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พิจารณาจากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมมีความต้องการระดับมาก ($\bar{X}=3.77$, $S.D.=0.82$) โดยค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านสุขภาพอนามัย ด้านนันทนาการ และด้านที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

5.1.3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี	รวม		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความหมาย
ด้านคุณภาพงาน	3.85	0.74	มาก
ด้านปริมาณงาน	3.93	0.75	มาก
ด้านเวลา	3.82	0.81	มาก
ภาพรวม	3.87	0.77	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี พิจารณาจากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$, $S.D.=0.77$) โดยค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านเวลา ตามลำดับ

5.1.4 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 การเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการก่อนและหลังเกิดภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบ (Paired T-Test) ของความต้องการสวัสดิการก่อนและหลังเกิดภาวะวิกฤต

ความต้องการสวัสดิการ	ก่อนเกิด COVID-19	หลังเกิด COVID-19	ช่องว่าง Gap	t	Sig.
	$\bar{x}$	$\bar{x}$			
ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	3.95	3.85	0.10	2.73	0.01*
ด้านนันทนาการ	3.85	3.76	0.09	2.27	0.02*
ด้านสุขภาพอนามัย	3.81	3.78	0.03	0.72	0.47
ด้านที่อยู่อาศัย	3.67	3.67	0.00	-0.20	0.84
ภาพรวม	3.82	3.77	0.05	2.20	0.03*

* Sig < 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่า ผลการศึกษาเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการก่อนเกิดภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กับหลังเกิดภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน คือ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย และด้านนันทนาการ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

5.1.5 วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ศึกษาความต้องการสวัสดิการในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความต้องการสวัสดิการหลังเกิดภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	VIF
X1 ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	-	0.74*	0.73*	0.62*	2.45
X2 ด้านที่อยู่อาศัย		-	0.73*	0.72*	3.80
X3 ด้านนันทนาการ			-	0.82*	3.87
X4 ด้านสุขภาพอนามัย				-	2.38

จากตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของความต้องการสวัสดิการหลังเกิดภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านนันทนาการและด้านสุขภาพอนามัยมีค่าสหสัมพันธ์เกิน 0.80 แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งกันระหว่างตัวแปร ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระต้องไม่เกิน 0.80 และเพื่อไม่ให้ค่าสหสัมพันธ์เกิน 0.80 ผู้วิจัยจึงลงนํ้าทั้ง 2 ตัวแปรรวมเข้าด้วยกัน ตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความต้องการสวัสดิการหลังเกิดภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตัวแปร	X1	X2	X3	VIF
X1 ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	-	0.62*	0.77*	2.45
X2 ด้านที่อยู่อาศัย		-	0.76*	2.37
X3 ด้านนันทนาการและด้านสุขภาพอนามัย			-	3.58

* Sig < 0.05

จากตารางที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของความต้องการสวัสดิการหลังเกิดภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมจังหวัด

สุราษฎร์ธานี พบว่า เมื่อรวมด้านนันทนาการและด้านสุขภาพอนามัย มีค่าสหสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

ตารางที่ 10 น้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ความต้องการสวัสดิการในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(ค่าคงที่)	1.62	0.15	-	10.84	0.00
X1 ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	0.16	0.06	0.17	2.71	0.01*
X2 ด้านที่อยู่อาศัย	0.17	0.05	0.21	3.49	0.00*
X3 ด้านนันทนาการและด้านสุขภาพอนามัย	0.27	0.07	0.31	4.19	0.00*

R = 0.63, R Square = 0.39, SE Est = 0.55, F = 84.78, ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

* Sig < 0.05

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาความต้องการสวัสดิการในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้านนันทนาการและด้านสุขภาพอนามัย ด้านที่อยู่อาศัย และด้านความมั่นคงและความปลอดภัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยจากตารางแสดงค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานของความต้องการสวัสดิการในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ด้านนันทนาการและด้านสุขภาพอนามัย ด้านที่อยู่อาศัย และด้านความมั่นคงและความปลอดภัย มีค่าน้ำหนัก (Beta) เท่ากับ 0.17 เท่ากับ 0.21 และเท่ากับ 0.31 ตามลำดับ ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านนันทนาการและด้านสุขภาพอนามัย ด้านที่อยู่อาศัย และด้านความมั่นคงและความปลอดภัย เท่ากับ 62.5 โดยที่พยากรณ์ทั้ง 3 ตัว สามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงานได้ร้อยละ 39.1 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ร้อยละ 55.1

สามารถแสดงสมการการทำนายได้ ดังนี้

ผลของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี เท่ากับ $1.62 + 0.16 (X1 \text{ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย}) + 0.17 (X2 \text{ ด้านที่อยู่อาศัย}) + 0.27 (X3 \text{ ด้านนันทนาการและด้านสุขภาพอนามัย})$
สมการคะแนนมาตรฐาน

ผลของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี เท่ากับ $+ 0.07 (\text{ด้านนันทนาการและด้านสุขภาพอนามัย}) + 0.05 (\text{ด้านที่อยู่อาศัย}) + 0.06 (\text{ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย})$

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ความต้องการสวัสดิการ โดยภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานโรงแรมให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความปลอดภัยตามระบบการรักษาความปลอดภัยที่เพียงพอและรัดกุม สิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกในสถานที่ปฏิบัติงานที่เพียงพอและความต้องการหลักประกันในลักษณะต่างๆ เช่น ประกันชีวิต หรือประกันภัยต่างๆ เป็นต้น สอดคล้องกับวิจัยงานของ Suthipeerapong (2019) ได้ศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานบริษัท เอส.เอ็ม. ฟาร์มาซูติคอล จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความต้องการสวัสดิการระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคง ความต้องการด้านเศรษฐกิจ ความต้องการด้านสังคมที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

5.2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเพราะพนักงานโรงแรมมีความรู้ ความสามารถ และเทคนิครวมถึงประสบการณ์ต่างๆ มีการวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดวิธีการแก้ไข ปัญหาเรื่องความผิดพลาดในการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มีการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและมีการตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจน ส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนดและมีคุณภาพมากที่สุดตามที่ได้รับมอบหมาย และตรงตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suthipeerapong (2019) ได้ศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานบริษัท เอส.เอ็ม. ฟาร์มาซูติคอล จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความต้องการสวัสดิการระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคง ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคมที่อยู่อาศัยตามลำดับ โดยความต้องการสวัสดิการเป็นเครื่องมือที่สามารถเป็นแรงจูงใจให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และตั้งในปฏิบัติงานมากขึ้นกว่าเดิม หากได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม จะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างครบถ้วนและตรงตามเป้าหมาย ซึ่งตรงกับทฤษฎีสองปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saartaeim et al. (2019) ได้ศึกษาการจัดสวัสดิการที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับสวัสดิการที่ตนเองได้รับทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพ

5.2.3 ความต้องการสวัสดิการก่อนเกิดภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กับหลังเกิดภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhang (2021) ศึกษาผลกระทบของความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานในโรงแรมในช่วง COVID - 19: การกลั่นกรองความเชื่อและอารมณ์ด้านลบ ผลการวิจัยพบว่า CSR ทำนายพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของพนักงานในเชิงบวก CSR มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปฏิบัติตามความปลอดภัย ทั้งนี้ Jayanthi (2020) ได้ศึกษาความตระหนักและความพึงพอใจต่อมาตรการสวัสดิการพนักงาน พบว่า มาตรการสวัสดิการพนักงานมีความพึงพอใจอย่างสูง ซึ่งการศึกษาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงสวัสดิการและกิจกรรมด้านความปลอดภัยภายในบริษัท และสอดคล้องกับแนวคิดของ Thanalad and Sripokangkul (2020) กล่าวว่า สวัสดิการที่องค์กรให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานกรณีที่เจ็บป่วย เป็นการจัดเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรในด้านการบริการโดยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ทั้งในนอกเวลาปฏิบัติงาน เช่น การลาป่วยเพื่อรักษาตัว การตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น

5.2.4 ความต้องการสวัสดิการในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสวัสดิการมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ เปรียบเสมือนขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรซึ่งจำเป็นต้องอยู่ควบคู่กันไปจะขาดอย่างใดอย่างหนึ่งไม่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yodpijit (2018) ได้ศึกษาการจัดสวัสดิการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างธนาคารออมสินในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่

ให้ความสำคัญกับการจัดสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของลูกจ้างธนาคารออมสินโดยรวมอยู่ในระดับมาก สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการจัดสวัสดิการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างธนาคารออมสินในจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อีกทั้ง Zhang (2021) ได้ศึกษาผลกระทบของความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานในโรงแรมในช่วง COVID - 19: การกลั่นกรองความเชื่อและอารมณ์ด้านลบ ผลการวิจัยพบว่า CSR ทำนายพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของพนักงานในเชิงบวก CSR มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปฏิบัติตามความปลอดภัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thatsanapak (2019) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสำคัญของสวัสดิการ ค่าตอบแทน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก สวัสดิการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทางบวกในระดับสูง ค่าตอบแทนสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทางบวกในระดับสูง สวัสดิการสัมพันธ์กับค่าตอบแทนของพนักงานทางบวกในระดับสูงส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในทางบวก โอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร

6. สรุปผลการวิจัย

ความต้องการสวัสดิการในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย สวัสดิการด้านนันทนาการและสุขภาพอนามัย โดยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งความต้องการสวัสดิการส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาตามลำดับ ซึ่งธุรกิจโรงแรมสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้มีความเหมาะสมมากที่สุด อีกทั้งผู้ประกอบการโรงแรมยังสามารถจัดการสวัสดิการที่ตอบสนองกับความต้องการสวัสดิการของพนักงาน เพื่อก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้มากยิ่งขึ้น

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

7.1.1 สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรสนับสนุนพนักงานโดยการส่งเสริมการจัดสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยให้แก่พนักงาน ได้แก่ เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีระบบความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน เพื่อสร้างความปลอดภัยในการทำงาน ส่งเสริมให้พนักงานทำประกันชีวิตและประกันภัยต่างๆ เป็นต้น รวมถึงให้ความสำคัญด้านนันทนาการ โดยการจัดสรรช่วงพักผ่อนวันหยุด หรือจัดกิจกรรมนันทนาการเลี้ยงสังสรรค์ให้กับพนักงานได้เข้าร่วมผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขส่งผลให้มีคุณภาพงานมากยิ่งขึ้น

7.1.2 พนักงานของโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรปรับปรุงและพัฒนาด้านเวลา โดยการแก้ไขและส่งงานตามเวลาที่กำหนด และป้องกันความผิดพลาดในการปฏิบัติงานที่เกิดจากเวลาการทำงาน จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมจังหวัดสุราษฎร์ธานีได้มากขึ้น

7.1.3 สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรมีกำหนดนโยบายโครงการช่วยเหลือด้านความต้องการสวัสดิการแก่พนักงานหลังเกิดภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งในด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาการทำงาน เช่น โครงการเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำของโรงแรมให้กับพนักงานในการสร้างหรือซ่อมแซมที่พักอาศัย โครงการมอบเงินสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยของบุคคลในครอบครัวของพนักงาน เป็นต้น

7.1.4 สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะโรงแรมในพื้นที่อำเภอเมือง อำเภอเกาะสมุย และอำเภอเกาะพะงัน ควรนำร่องในการจัดกิจกรรมหรือกำหนดนโยบายโครงการเพื่อช่วยเหลือพนักงานด้านความต้องการสวัสดิการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภายหลังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ควรศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับมุมมองผู้ประกอบการในช่วงวิกฤตโรคระบาด และปัจจัยของผู้ประกอบการโรงแรมในการจ้างงานของพนักงานในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

7.2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจประเภทอื่นๆ ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

7.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

7.3.1 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสวัสดิการและแรงงาน ควรสนับสนุนส่งเสริมด้านสวัสดิการเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่างๆ

7.3.2 หน่วยงานควรสร้างแนวทางในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยงต่อการได้รับเชื้อโควิด - 19 และเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้อย่างเหมาะสม

7.3.3 หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับเป้าหมายของพนักงานทั้งในด้านการสนับสนุนองค์กรและสวัสดิการต่างๆ หากได้รับผลกระทบจากการถูกพักงาน และควรหาแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ด้านการรับรู้สถานการณ์ปัจจุบันเพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีแรงผลักดันในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

8. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณทุนสนับสนุนวิจัยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ 2564 สำหรับนักศึกษาปริญญาโท ข้อมูลจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านและอาจารย์ที่ปรึกษาที่สละเวลาให้ข้อคิดและข้อเสนอแนะ และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ให้งานวิจัยฉบับนี้

สำเร็จลงได้ด้วยดี และสุดท้ายนี้ ขอขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และทุกคนในครอบครัวที่เป็นผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จที่เป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัยมีกำลังใจและกำลังใจ ในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

9. เอกสารอ้างอิง

- Angmahussagul, A, Wiwattanachart,S & Samerjai, C. (2019). Transformational leadership and work effectiveness of employees at professional outsourcing solutions company limited. *Journal of Management and Development Ubon Ratchathani Rajabhat University*, 6(1), 119-134.
- Apimonbutra, P. (2023). Quality of working life and performance efficiency of working from home of the persons in office line in the food and beverage industry groups during covid-19 crisis situation, *Journal of Graduate Saket Review*, 8(1), 97-111.
- Boonkan, S. (2016). *Demand, satisfaction, welfare sahaluck boonkarn: the study of employees' demand and satisfaction towards welfare of sawatudom engineering (rayong) company limited* [Unpublished master's thesis]. College of Commerce, Burapha University.
- Chaikidurajai, P. (2013). *Factors affecting organizational citizenship behaviors and performance efficiency of staff in industry group* [Unpublished master's thesis]. Sripatum University.
- Chompunuch, S. (2020). *Motivation affecting intention to leave of employees in the Head Office of a Commercial Bank* [Unpublished master's Thesis]. Silpakorn University.
- Department of Labor Protection & Welfare, Surat Thani Province. (2021). *Report of the register of establishments in the responsible area, Surat Thani Province*. Surat Thani: Department of Labor Protection & Welfare, Surat Thani Province.
- Hongthong, N. (2021). An analysis of Maslow's concept of human's needs through a buddhist perspective, *Panidhana Journal*, 17(2), 121-151.
- Jayanthi, S. (2020). A study on awareness and satisfaction towards employee welfare measures. International, *Journal of Engineering and Management Research*, 9(4), 155-160.
<https://doi.org/10.31033/ijemr.9.4.22>
- Lekpratum, A & Singhwee, C. (2020). Working motivation, work-life balance and organizational commitment of professional nurses in a private hospital, *Journal of social Sciences and Humanities*, 46(1), 174-217.
- Lertvittayatan, T. (2021). *Factors influencing to persistence of hotel staff in Bangkok affected by COVID-19 situation* [Unpublished Master's Thesis]. Srinakharinwirot University.

- Maijun, A. & Saejew. N. (2018). The factors affecting performance efficiency among employees in machine installed production line, Songkhla Province. *Surat Thani Rajabhat Journal*, 5(1), 95-121.
- Naemai, S. Yuenyong, N. & Sutweha C. (2020). Motivation factors affected employees working in manufacture in Pathumthani, *VRU Research and Development Journal Science and Technology*, 13(2), 117-123.
- National Strategy Committee. (2018, November 15). *National strategy (2018-2037)*. Online. http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2561/A/082/T_0001.PDF
- Parantika, A. (2021). Hotel Human Resources Policy In Maintaining Employee Performance During The 19 Covid Pandemic. *TRJ Tourism Research Journal*, 5(2), 154-164.
- Phra Khru Pattara Panyakun. (2017). *A study on the needs for social benefits receiving of elderly persons in Tambol Huasai Municipality, Huasai District, Nakhon Si Thammarat Province* [Unpublished master's Thesis]. Maha Chulalongkorn University.
- Praphudtham, N. (2020). *Motivation factors affecting the efficiency of the office of the president of the Kasetsart University's Officers' performance* [Unpublished Master's Thesis]. Kasetsart University.
- Puwitthayathorn, T. (2018). Teamwork affecting performance efficiency of employees a Bank in Surat Thani Province, *Journal of Accountancy and Management*, 10(2), 199-207.
- Rattanachol, C. (2019). *Welfare needs in generations of support staff of prince of Songkla University* [Unpublished master's Thesis]. Prince of Songkla University.
- Saartaeim J., Prugsarporn S., Rodjam C., & Ninaroon P. (2019). Welfare management that affects motivation of a government agency, *Journal of Humanities and Social Sciences, Rajapruk University*, 5(Special Issue), 116-129.
- Suthipeerapong, P. (2019). *Welfare needs employees at S.M Phamaceutical co, ltd.* [Unpublished master's thesis]. Ramkamhkamhaeng University.
- Thanalad, N. & Sripokangkul, S. (2020). Welfare problems and needs of registered nurses, *Journal of Research and Development Institute, Rajabhat Maha Sarakham University*, 7(1), 577-594.
- Thatsanapak, T. (2019). *Service quality development guidelines for suanwaruan hotel Rajabhat Maha sarakham University* [Unpublished master's thesis]. Rajabhat Maha Sarakham University.
- Thewata, A. (2019). *Design of organizational structure and operation system of the faculty management science*. This research was funded by the Innovation Research Fund and Creative Faculty of Management Sciences Silpakorn University.

- Torat, P. (2021). *Human resource development to increase efficiency in Treasury Management Local Administrative Organization, Chumphon province* [Published master's independent study]. Suratthani Rajabhat University.
- Yamane, T. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis* (2nd Ed). New York: Harper and Row.
<https://doi.org/10.12691/ajams-4-6-3>
- Yodpijit, P. (2018). *Welfare management affecting efficiency of the government savings bank employee's the performance in Nakhon Si Thammarat* [Unpublished master's thesis]. Ramkhamhaeng University.
- Zhang, J. (2021). The effect of corporate social responsibility on hotel employee safety behavior during COVID-19: The moderation of belief restoration and negative emotions. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46(4), 233-243.
<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.12.011>

ประวัติแนบท้ายบทความ



Name: and Surname:	Chanitsata Chuchuy
Highest Education:	Bachelor Degree
University:	Walailak University
Field of Expertise:	School of Liberal Art in English
Address:	188/9, Wad Pho 31 Soi 12, Moo 1, Laing Mueang Road, Makham Tia, Mueang Surat Thani, Surat Thani 84000
E-mail:	Chanit.cc@gmail.com



Name: and Surname: Assistant Professor Dr.Tanayu Phuwittayatom
Highest Education: Doctor of Philosophy
University: Burapha University
Field of Expertise: Human Resource Management Organization Development
Address: 272 moo 9 Khuntaley, Mueang, Suratthani 84100
E-mail: tanayu136@gmail.com



Name: and Surname: Dr.Atcharawan Rattanapan
Highest Education: Doctor of Philosophy
University: Walailak University
Field of Expertise: Account
Address: 272 moo 9 Khuntaley, Mueang, Suratthani 84100
E-mail: achita_tapee@hotmail.com