

การพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในยุค
ศตวรรษที่ 21 กรณีศึกษา โรงแรม 5 ดาว ตำบลป่าตอง จังหวัดภูเก็ต

Developing Operational Skills that Result in a Competitive Advantage
in the 21st Century: A Case Study of a 5-Star Hotel, Patong, Phuket

อมรรัตน์ สุรินทร์¹ ยุทธชัย ฮารีบิน² สุรเดช ทองแกมแก้ว³ ศรุตตา เตียงน้อย⁴

ปรารธนา ลิมนาวรวงศ์⁵ พงศกร ทองไทย⁶ พรนภา จิรกุลลาภิบาล⁷

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6110136137@pkru.ac.th

²คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, yuttachai.mas@gmail.com

³คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, suradech.t@pkru.ac.th

⁴คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6110136116@pkru.ac.th

⁵คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6110136118@pkru.ac.th

⁶คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6110136119@pkru.ac.th

⁷คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6110136118@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษารูปแบบการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ส่งผลให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในยุคศตวรรษที่ 21 2) ศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานที่ส่งผลให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในยุคศตวรรษที่ 21 3) ให้ข้อเสนอแนะและสร้างแนวทางในการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ส่งผลให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในยุคศตวรรษที่ 21 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงแรม 5 ดาว ตำบลป่าตอง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 152 คน ซึ่งเป็นงานวิจัยแบบเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ T-test, F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีทักษะที่สำคัญในการปฏิบัติงาน มีระดับค่าเฉลี่ยของทักษะในศตวรรษที่ 21 และความได้เปรียบทางการแข่งขันในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศชายและเพศหญิงมีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างทักษะในศตวรรษที่ 21 กับความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .698 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำที่สุดที่ .537 สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

แนวทางการพัฒนาทักษะที่สำคัญ จากการสรุปผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ จัดฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับทักษะ การเรียนรู้นวัตกรรมใหม่ ๆ ฝึกฝนการใช้สารสนเทศ สื่อ และ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน การใช้ชีวิตที่สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และรวมถึงการตอบสนอง ต่อความต้องการของลูกค้าเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงาน

คำสำคัญ: การปฏิบัติงาน ทักษะในศตวรรษที่ 21 ความได้เปรียบทางการแข่งขัน

Abstract

The objectives of this research were to; 1) study a model for developing skills in performance. Of employees resulting in a competitive advantage in the 21st century. 2) study the self-improvement needs of employees resulting in a competitive advantage in the 21st century. 3) provide a range of proposals, proposals and approaches to practice skills in employee performance that results in a competitive edge in the 21st century. The sample used in this research was 152 staff of a hypothetical hotel case study which was quantitative research. The research instruments were data analysis questionnaires using statistics, frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, F-test and Pearson correlation coefficient.

The results showed that Employees have important skills in their work. They have an average level of 21st century skills and a high level of overall competitive advantage. The personal factors of male and female had no different effect on competitive advantage. Individual factors affecting competitive advantage were significantly related to the .05 level. Pearson correlation coefficient between 21st century skills and competitive advantage. The highest positive correlation at .698 and the lowest positive at .537 was significantly correlated at the .01 level.

Pearson correlation coefficient between 21st century skills and competitive advantage. The highest positive correlation at .698 and the lowest positivism at .537 was significantly correlated at the .01 level.

Keywords: performance, 21st century skills, competitive advantage

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศตวรรษที่ 21 ท้าวมุมโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นกุญแจสำคัญทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญต่อการดำรงชีวิตของคนในปัจจุบัน ด้วยความก้าวหน้าของวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มนุษย์เข้าถึงข่าวสารข้อมูลได้อย่างไรขีดจำกัด ศตวรรษที่ 21 ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดทางการแข่งขัน เนื่องจากได้เปลี่ยนไปให้ความสำคัญจากทรัพยากรทางธรรมชาติไปเป็นทรัพยากรมนุษย์แทน มนุษย์จึงต้องมีความตื่นตัวและเตรียมพร้อมในการเรียนรู้ให้มีทักษะสำหรับการออกไปดำรงชีวิตในโลกแห่งศตวรรษใหม่ โดยทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ที่สำคัญที่สุดคือ ทักษะการเรียนรู้ (Learning Skill) การสร้างทักษะเพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จึงเป็นลักษณะของการเรียนรู้เชิงบูรณาการเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพแห่งองค์ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และสมรรถนะให้เกิดขึ้นกับมนุษย์ยุคใหม่ เพื่อประสิทธิภาพของการเรียนรู้สำหรับการดำรงชีพในสังคมแห่งความเปลี่ยนแปลง (ไสว พักขาว, 2559)

สังคมไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงตามบริบทของโลกที่มีลักษณะขยายตัวทางเทคโนโลยีอุตสาหกรรมบริการ ทรัพยากรมนุษย์เป็นฐานการผลิตเพราะจะต้องใช้เทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อจัดการให้เกิดมูลค่าสูงสุด ดังนั้นสิ่งแรกที่ควรริเริ่มคือจะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพอันเป็นสากล และเป็นคนดีในฐานะเป็นทุนทางสังคมเพื่อยกระดับประเทศไทยให้อยู่ในระดับสากล คุณลักษณะพึงประสงค์อันดับแรกที่คนไทยต้องมีคือ ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ทักษะในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากต่อไปนี้คนไทยจะต้องอยู่ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว อันเกิดจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ไม่มีวันหยุด จะทำให้ลักษณะการทำงานของคนไทยนั้นไม่สามารถจกรูปแบบเดิมไปได้ คุณลักษณะนี้จึงจำเป็นและต้องได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบตั้งแต่ปฐมวัยจนถึงวันสิ้นสุดการทำงาน ทักษะการวิเคราะห์และตัดสินใจคนไทยจะต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่จะมีมากมายและเข้าถึงได้อย่างง่ายดาย รู้จักใช้ประโยชน์จากข้อมูล จะช่วยให้เกิดการพัฒนาและก้าวหน้าในทุก ๆ ด้านได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นกระบวนการสำคัญที่จะชี้ขาดการแข่งขันในยุคแห่งการเร่งรัดและการทวีคูณของการแลกเปลี่ยนแห่งศตวรรษปัจจุบันอย่างแท้จริง (จินตนา สุจจันท์, 2556)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นหัวใจหลักในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นเครื่องมือที่ถูกออกแบบมาไม่ใช่วัตถุประสงค์เฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น แต่เป็นเครื่องมือที่ถูกออกแบบมาเพื่อการบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์กรและสร้างความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพให้กับพนักงาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะช่วยทำให้พนักงานมีโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน สามารถเป็นนักบริหารที่เก่งได้ มุ่ง

ปรับความสามารถในการทำงานและส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากรตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถ
ความรู้ ทักษะ ความสำเร็จและสร้างวิสัยทัศน์ที่ดี ส่งผลให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
และประสิทธิผล เพื่อเพิ่มคุณค่าของบุคลากร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มุ่งสร้างคนให้มีความรู้
สติปัญญา มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบ อันจะเป็นการเพิ่มคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ เพื่อส่งผลให้
ธุรกิจมีความได้เปรียบในการแข่งขัน (ชวลิต หมื่นนุช, 2548: 8)

ธุรกิจโรงแรมหดตัวแรงโดยได้รับผลกระทบสำคัญจากทั้งเศรษฐกิจและการค้าโลกที่หดตัวและ
ยังถูกซ้ำเติมจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ทำให้หลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยออก
มาตรการปิดเมือง-ปิดประเทศ (Lockdown) เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดจนทำให้เกิดการหยุดชะงัก
อย่างฉับพลันของเศรษฐกิจทั่วโลก ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงาน รายได้และการดำเนินชีวิตของ
ประชาชนเป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลื่อนหรือยกเลิกแผนการเดินทางทั้งหมด ทำให้ผู้ประกอบการ
ธุรกิจโรงแรมขาดรายได้อย่างฉับพลันและส่งผลกระทบต่อภาพรวมของธุรกิจ อาทิ จำนวนห้องพัก อัตราการเข้าพัก
ราคาห้องพัก การจัดประชุมสัมมนา และจำนวนนักท่องเที่ยวหดตัวลงกระทบต่อรายได้และกำลังซื้อ
ของประเทศ สำหรับปัจจุบันธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของ
ธุรกิจ ถือเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจ ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจอุตสาหกรรมการ
ท่องเที่ยวและบริการที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูง และปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลว
ของธุรกิจคือความสามารถและทักษะของพนักงานที่จำเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงานในยุคศตวรรษที่
21 ถ้าหากมุ่งที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพที่สูงขึ้นแล้วธุรกิจนั้นย่อมชนะคู่แข่งได้ ดังนั้นการ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพจึงถือเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้มี
ประสิทธิภาพสูงสุด (Siamrath, 2563) จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา รูปแบบ
การพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในยุคศตวรรษที่ 21

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ส่งผลให้เกิดความ
ได้เปรียบทางการแข่งขันในยุคศตวรรษที่ 21
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานที่ส่งผลให้เกิดความได้เปรียบ
ทางการแข่งขันในยุคศตวรรษที่ 21
3. เพื่อให้ข้อเสนอแนะและสร้างแนวทางในการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานที่
ส่งผลให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในยุคศตวรรษที่ 21

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ช่วยเตรียมความพร้อมให้บุคลากรรู้จักคิดเรียนรู้ทำงานแก้ปัญหา สื่อสารและร่วมมือทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพไปตลอดชีวิตครอบคลุมความคิดเพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 อธิบายทักษะ ได้แก่ ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม, ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว ความเป็นผู้นำและทักษะการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมจำเป็นสำหรับนักเรียนทักษะเหล่านี้ทำให้บางคนโดดเด่นกว่าคนอื่นการปรับความคิดเพียงเล็กน้อยอาจนำความก้าวหน้าครั้งใหญ่มาสู่ชีวิตและองค์กร การเต็มใจรับความเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกทำให้เราพร้อมที่จะเปิดรับความเป็นไปได้ใหม่ ๆ และรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดฝันและไม่อาจหลีกเลี่ยงในชีวิต ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 จึงหมายถึง ทักษะที่มีความสำคัญในการดำรงชีวิตและทำงานในระบบสังคมและเศรษฐกิจ เป็นความสามารถที่บุคคลพึงมีเพื่อเตรียมตัวสำหรับการดำรงชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ความท้าทายของสภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในศตวรรษที่ 21 ซึ่งประกอบด้วย 3 ทักษะ คือ ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะด้านสารสนเทศสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะชีวิตและอาชีพ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (วิภาวีศิริลักษณ์, 2557: 15)

1. ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม (Learning and Innovation Skills) ทักษะด้านนี้มีจุดเน้นด้านการคิดแบบมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหาการสื่อสารและการร่วมมือทำงานการคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (พิชากรณ พงษ์พิศ, 2561: 16) ประกอบด้วย

1.1 การคิดแบบมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา (Critical Thinking and Problem Solving) ประกอบด้วยประสิทธิภาพของการใช้เหตุผลทั้งในเชิงนิรนัย (Inductive) และอุปนัย (Deductive) ได้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สามารถใช้วิธีคิดเชิงระบบโดยคิดจากส่วนย่อยไปหาส่วนใหญ่อย่างเป็นองค์รวม

1.2 การคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creatively and Innovation) โดยสร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่และเสริมสร้างคุณค่าทางความคิดและสติปัญญา มีความละเอียดรอบคอบต่อการคิดวิเคราะห์และประเมินแนวความคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 การสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Communication and Collaboration) โดยสามารถสื่อสารได้ถูกต้องชัดเจนและมีประสิทธิภาพทั้งการพูดการฟังและการเขียนและสามารถใช้สื่อที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนการทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยมีความสามารถในการเป็นผู้นำในการทำงานและเป็นที่ยอมรับในทีม

2. ทักษะด้านสารสนเทศสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Media and Technology Skills) หมายถึง ความสามารถของผู้เรียนที่สามารถเข้าถึงสื่อเทคโนโลยีมีการใช้และจัดการสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ตรงตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว มีวิจารณญาณในการประเมินคุณค่าของข้อมูล (พิชากรณ พงษ์พิศ, 2561: 17) ประกอบด้วย

2.1 การรู้ด้านสารสนเทศ (Information Literacy) เข้าถึงและประเมินสารสนเทศ (Access and Evaluate Information) สามารถเข้าถึงสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพในแง่ของเวลาและแหล่งข้อมูล และสามารถประเมินสารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณ

2.2 การใช้และจัดการสารสนเทศ สามารถใช้สารสนเทศอย่างถูกต้องและสร้างสรรค์ จัดการการรับสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่หลากหลาย และมีความเข้าใจพื้นฐานที่ถูกต้องทางจริยธรรมและกฎหมายเพื่อเข้าถึงและใช้ข่าวสาร

2.3 การรู้ด้านสื่อ วิเคราะห์สื่อ เข้าใจกระบวนการและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร เข้าใจความแตกต่างในการตีความสารของแต่ละบุคคล สร้างผลผลิตทางสื่อ เข้าใจและใช้เครื่องมือสร้างสื่อที่เหมาะสมรวมถึงเข้าใจและแสดงการตีความในสิ่งแวดล้อมที่หลากหลายได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2.4 การรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือเพื่อวิจัย จัดการ ประเมิน และสื่อสาร สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น คอมพิวเตอร์ GPS และเครื่องมือและเครือข่ายสื่อสาร รวมถึงเครือข่ายสังคมอย่างเหมาะสม

3. ทักษะชีวิตและอาชีพ (Life and Career Skills) หมายถึง ความสามารถในการทำงาน และสามารถปรับตัวให้ดำรงชีวิตสามารถปฏิบัติตัวอย่างเหมาะสมไม่ว่าจะได้รับความล้มเหลวหรือถูกวิจารณ์การจัดการเป้าหมายและเวลาการทำงานอย่างอิสระตามลำดับความสำคัญบริหารเวลาและภาระงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อนุชา โสมาบุตร, 2556) ประกอบด้วย

3.1 ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว (Flexibility and Adaptability) ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง สามารถปรับตัวต่อบทบาท ความรับผิดชอบ ตารางการทำงานและบริบทที่หลากหลายอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้บรรยากาศแห่งความคลุมเครือ และเป็นผู้ยืดหยุ่น ใช้ข้อมูลย้อนกลับอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดการต่อคำชมเชยหรือคำวิจารณ์ในเชิงบวก และเข้าใจ เจรจา และสร้างความสมดุลระหว่างมุมมองและ ความเชื่อที่หลากหลายเพื่อการทำงานในสิ่งแวดล้อมแบบพหุวัฒนธรรมได้

3.2 ความคิดริเริ่มและการขึ้นนำตนเอง จัดการ เป้าหมายและเวลา มีการตั้งเป้าหมายพร้อม กับเกณฑ์ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย สร้างความสมดุล ระหว่างเป้าหมายระยะสั้นและเป้าหมายระยะยาวและใช้เวลาและจัดการภาระงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 ทำงานอย่างเป็นอิสระ มีการติดตาม ลำดับความสำคัญและทำงานให้สำเร็จ โดยไม่อาศัยการขึ้นนำจากภายนอก เป็นผู้เรียนที่ขึ้นนำตนเอง และค้นหาและขยายการเรียนรู้และโอกาส สร้างความเชี่ยวชาญด้วยตนเอง

3.4 การเข้าถึงสังคมและการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม มีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ รู้โอกาสที่เหมาะสมที่จะพูดหรือฟัง และให้ความเคารพนับถือผู้อื่น ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในทีมที่หลากหลาย ให้ความเคารพต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับคนที่มีพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างไป

3.5 การเพิ่มผลผลิตและการรู้รับผิด สร้างผลลัพธ์ (Produce Results) แสดงคุณลักษณะเพิ่มเติมเพื่อสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพ เช่น ทำงานเชิงบวกและมีจริยธรรม จัดการเวลาและโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ

3.6 ความเป็นผู้นำและความรับผิดชอบ ชี้แนะและนำผู้อื่น สามารถใช้ทักษะระหว่างบุคคลและการแก้ปัญหา เพื่อแนะนำชี้แนะผู้อื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ใช้ประโยชน์จากจุดเด่นของผู้อื่น เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย สร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นเพื่อให้เขาบรรลุความสำเร็จของตนเอง

4. ความได้เปรียบทางการแข่งขัน กลยุทธ์ทางธุรกิจที่อยู่บนพื้นฐานความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจที่ความได้เปรียบทางการแข่งขันเมื่อไรก็ตามก็จะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งและรักษาฐานลูกค้าได้มีหลากหลายวิธีในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเช่นการสร้างสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูงสุดการจัดการบริการให้แก่ลูกค้าที่เป็นเลิศการบรรลุถึงต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่งการจัดการจัดหาทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมกว่าการออกแบบสินค้าและบริการที่มีแบรนด์ดีกว่าในทันที เพื่อความคุ้มค่าการเงินที่ผู้ซื้อต้องจ่ายออกไป ความสำเร็จในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันองค์กรต้องพยายามจัดหาสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน หมายถึง ความได้เปรียบทางการแข่งขันหมายถึงการสร้าง ความแตกต่างในผลิตภัณฑ์ที่ก่อให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันสร้างความเป็นเอกลักษณ์ของผลิตภัณฑ์และของกิจการ แต่ต้องอยู่บนพื้นฐานความต้องการและการยอมรับของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (พนิตสุภา ธรรมประมวล, 2550: 35)

องค์ประกอบของความได้เปรียบทางการแข่งขัน (วิทยา ด่านดำรงกุล, 2549: 38; อรพรรณ มาตช่วง, 2557)

1. ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการวัดความสามารถในการใช้ทรัพยากรน้อยกว่าคู่แข่ง ในการผลิตสินค้าหรือบริการอย่างเดียวกัน แต่ได้สินค้าหรือบริการที่เท่ากันหรือมากกว่าคู่แข่งเพื่อลดอัตราการสูญเสียหรือการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมถึงการพัฒนาพนักงานให้ใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อการบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรประสิทธิภาพจะถูกวัดในรูปต้นทุน เมื่อเทียบกับผลงานที่ได้

2. คุณภาพ (Quality) เป็นการวัดการจัดการระบบโดยที่บุคคลในองค์กรที่มีความรับผิดชอบ ต่องานที่ตนเองกระทำอยู่อย่างเต็มที่ เพื่อให้สินค้าและบริการขององค์กรเป็นไปตามข้อกำหนดและมีมาตรฐานตรงตามความต้องการของลูกค้าและตรงตามเป้าหมายองค์กร

3. นวัตกรรม (Innovation) เป็นการวัดการประดิษฐ์คิดค้นและสร้างสรรค์สินค้าผลิตภัณฑ์ บริการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตลอดจนแสวงหาวิธีการหรือกระบวนการใหม่ในการผลิตสินค้าหรือ บริการรวมถึงการบริหารงานรูปแบบใหม่ เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และสร้างคุณค่าให้กับสินค้า และองค์กร

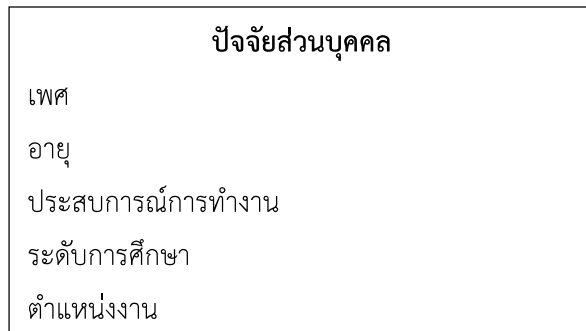
4. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) เป็นการวัดการให้บริการสินค้าหรือบริการที่ตรง ต่อความต้องการของลูกค้าทั้งด้านคุณภาพของสินค้ารูปแบบราคาและความรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึง พอใจและประทับใจสูงสุดจาก

5. ความสำเร็จในการดำเนินงาน (Operational Success) เป็นความสามารถในการดำเนิน ธุรกิจให้บรรลุตามการวางแผนการบริหาร การดำเนินการตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพจนบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ทักษะในศตวรรษที่ 21

1. ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม

- ความคิดสร้างสรรค์และใฝ่ใจนวัตกรรม
- การคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ไขปัญหา
- การสื่อสารและการร่วมมือในการทำงาน

2. ทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี

- การรู้ด้านสารสนเทศ
- การใช้และจัดการสารสนเทศ
- การรู้ด้านสื่อ
- การรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. ทักษะชีวิตและอาชีพ

- ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว
- ความคิดริเริ่มและการขึ้นำตนเอง
- การทำงานอย่างเป็นอิสระ
- การเข้าสังคมและการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม
- การเพิ่มผลผลิตและการรับรู้ผิด
- ความเป็นผู้นำและความรับผิดชอบ

ตัวแปรตาม

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน

- ประสิทธิภาพ
- คุณภาพ
- นวัตกรรม
- การตอบสนองลูกค้า
- ความสำเร็จในการดำเนินงาน

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของโรงแรม 5 ดาว ตำบลป่าตอง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 250 คน

กลุ่มตัวอย่าง เป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของโรงแรม 5 ดาว ตำบลป่าตอง จังหวัดภูเก็ต โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตร Krejcie and Morgan ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างโดยมีขั้นตอนลำดับ

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 4 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามทักษะที่สำคัญในการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21 ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการ และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะแสดงความคิดเห็น

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้กับผู้เชี่ยวชาญในสาขาบริหารการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาเกี่ยวกับจุดประสงค์ของการวิจัยให้มีความถูกต้องของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามหรือหาค่า IOC (The Index of Item-Objective Congruence) ค่า IOC โดยเฉลี่ยเท่ากับ 0.723

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานกลุ่มตัวอย่างโรงแรม ตำบลป่าตอง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 30 ชุด

5. นำข้อมูลที่ได้อามาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) โดยเกณฑ์การประเมินความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (สิน พันธุ์พินิจ อ้างถึงใน Punpinj, 1990: 113)

| | |
|-------------|---------------------------------------|
| 0.80 - 1.00 | หมายถึง มีความเชื่อมั่นได้สูงมาก |
| 0.60 - 0.79 | หมายถึง มีความเชื่อมั่นได้ค่อนข้างสูง |
| 0.40 - 0.59 | หมายถึง มีความเชื่อมั่นได้ปานกลาง |
| 0.20 - 0.39 | หมายถึง มีความเชื่อมั่นได้ต่ำ |
| .01 - 0.19 | หมายถึง มีความเชื่อมั่นได้ต่ำมาก |

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเรียบร้อยแล้วไปใช้จริง โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลา ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2563–เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2564 โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ในทุก ๆ ด้าน จึงมีการรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ข้อมูลที่รวบรวมจากเอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวม ข้อมูลจากห้องสมุด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ประกอบการกำหนดกรอบแนวคิดใน การวิจัยครั้งนี้และการเขียนอ้างอิงในรายงานการวิจัย

2. ข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลเชิงสำรวจ การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ดำเนินการดังนี้
1) จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย จากสภาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ถึงผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรม เพื่อขอ อนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล 2) ส่งแบบสอบถามการวิจัยให้ที่ปรึกษา เพื่อนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ทำการ ตอบแบบสอบถาม 3) นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องและนำข้อมูลที่ได้นำบันทึกลงใน โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม นำไปวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลด้วยโปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าทางสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน นำมาวิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะที่สำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในศตวรรษที่ 21 ของพนักงาน ได้แก่ ทักษะการเรียนรู้ และนวัตกรรม ทักษะสารสนเทศ สื่อและ เทคโนโลยี ทักษะชีวิตและอาชีพ นำมาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยการหาค่า One-way ANOVA (F-test) และ Independent Samples (t-test)

4. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้เกิดความ ได้เปรียบทางการแข่งขันในยุคศตวรรษที่ 21 โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การหาค่า One-way ANOVA (F-test) และ Independent Samples (t-test) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient)

ผลการวิจัย

ทักษะในศตวรรษที่ 21 ของพนักงาน สรุปลงได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ทักษะในศตวรรษที่ 21 ของพนักงานมี

| ทักษะในศตวรรษที่ 21 | \bar{X} | SD | ระดับ |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-----------------|
| 1. ทักษะการเรียนรู้ และนวัตกรรม | 4.14 | 0.55 | ระดับมาก |
| 2. ทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี | 4.17 | 0.53 | ระดับมาก |
| 3. ทักษะชีวิตและอาชีพ | 4.22 | 0.51 | ระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย | 4.18 | 0.53 | ระดับมาก |

จากตารางที่ 1 พบว่า ทักษะในศตวรรษที่ 21 ของพนักงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 (SD=0.530) และเมื่อพิจารณาทั้ง 3 ทักษะ พบว่าทักษะชีวิตและอาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.22 (SD=0.510) รองลงมาเป็นทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (SD=0.528) และทักษะการเรียนรู้ และนวัตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (SD=0.554) ตามลำดับ

ความได้เปรียบทางการแข่งขันของพนักงาน

ตารางที่ 2 ทักษะในศตวรรษที่ 21 ของพนักงานมี

| ความได้เปรียบทางการแข่งขัน | \bar{X} | SD | ระดับ |
|-----------------------------|-------------|-------------|-----------------|
| 1. ประสิทธิภาพ | 4.23 | 0.52 | ระดับมาก |
| 2. คุณภาพ | 4.27 | 0.49 | ระดับมาก |
| 3. นวัตกรรม | 4.22 | 0.46 | ระดับมาก |
| 4. การตอบสนองลูกค้า | 4.14 | 0.53 | ระดับมาก |
| 5. ความสำเร็จในการดำเนินงาน | 4.24 | 0.46 | ระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย | 4.22 | 0.49 | ระดับมาก |

จากตารางที่ 2 พบว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขันของพนักงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (SD=0.49) และเมื่อพิจารณาทั้ง 5 ด้าน พบว่าด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ 4.27 (SD=0.49) รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (SD=0.53) และด้านประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 (SD=0.52) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยความได้เปรียบทางการแข่งขัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศชายและเพศหญิงมีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า F-test ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยด้านความได้เปรียบทางการแข่งขัน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม ด้านความสำเร็จในการดำเนินงาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ ด้านประสิทธิภาพ และด้านการตอบสนองลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความสำเร็จในการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ ด้านนวัตกรรม ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความสำเร็จในการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ ด้านนวัตกรรม ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านความสำเร็จในการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ด้านทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี ทักษะชีวิตและอาชีพ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 3 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันด้านทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม

| ด้านทักษะการเรียนรู้ และนวัตกรรม | ความคิดสร้างสรรค์และใส่ใจนวัตกรรม | การคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ไขปัญหา | การสื่อสารและการทำงานร่วมมือในการทำงาน |
|--------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--|
| 1. ความคิดสร้างสรรค์และใส่ใจนวัตกรรม | 1 | | |
| 2. การคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ไขปัญหา | .569** | 1 | |

ตารางที่ 3 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันด้านทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม
(ต่อ)

| ด้านทักษะการเรียนรู้ และนวัตกรรม | ความคิด สร้างสรรค์และใส่ ใจนวัตกรรม | การคิดเชิงวิพากษ์ และการแก้ไขปัญหา | การสื่อสารและการ ร่วมมือในการทำงาน |
|--------------------------------------|---|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 3. การสื่อสารและการร่วมมือในการทำงาน | .535** | .633** | 1 |
| \bar{X} | 4.20 | 4.13 | 4.10 |
| SD | .547 | .526 | .589 |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของทักษะในศตวรรษที่ 21 ด้านทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรมสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยการคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารและการร่วมมือในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .633 และความคิดสร้างสรรค์และใส่ใจนวัตกรรมกับการสื่อสารและการร่วมมือในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำที่สุดที่ 5.35

การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันด้านทักษะสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี

ตารางที่ 4 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันด้านทักษะสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี

| ทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี | การรู้ด้าน สารสนเทศ | การใช้และ จัดการ สารสนเทศ | การรู้ด้านสื่อ | การรู้ด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ |
|--------------------------------|------------------------|---------------------------------|----------------|-------------------------------------|
| 1. การรู้ด้านสารสนเทศ | 1 | | | |
| 2. การใช้และจัดการสารสนเทศ | .620** | 1 | | |
| 3. การรู้ด้านสื่อ | .565** | .568** | 1 | |
| 4. การรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | .527** | .473** | .496** | 1 |
| \bar{X} | 4.15 | 4.17 | 4.22 | 4.15 |
| SD | .542 | .523 | .505 | .542 |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของทักษะในศตวรรษที่ 21 ด้านทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยีสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยการรู้ด้านสารสนเทศกับการ

ใช้และจัดการสารสนเทศ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .620 และการใช้และจัดการ
 สารสนเทศกับการรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำที่สุดที่ 4.73

การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันด้านทักษะชีวิตและอาชีพ

ตารางที่ 5 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันด้านทักษะชีวิตและอาชีพ

| ทักษะชีวิตและอาชีพ | ความยืดหยุ่นและ ความสามารถใน การปรับตัว | ความคิด ริเริ่มและ การขึ้นนำ ตนเอง | การ ทำงาน อย่างเป็น อิสระ | การเข้าสังคม และการ เรียนรู้ข้าม วัฒนธรรม | การเพิ่ม ผลผลิต และการรู้ รับผิด | การเพิ่ม ผลผลิต และการรู้ รับผิด |
|--|---|---|------------------------------------|--|---|---|
| ความยืดหยุ่นและ ความสามารถในการปรับตัว | 1 | | | | | |
| ความคิดริเริ่มและการขึ้นนำ ตนเอง | .577** | 1 | | | | |
| การทำงานอย่างเป็นอิสระ | .432** | .566** | 1 | | | |
| การเข้าสังคมและการเรียนรู้ ข้ามวัฒนธรรม | .362** | .398** | .567** | 1 | | |
| การเพิ่มผลผลิตและการรู้รับ ผิด | .369** | .387** | .552** | .692** | 1 | |
| ความเป็นผู้นำและความ รับผิดชอบ | .404** | .455** | .578** | .655** | .625** | 1 |
| \bar{X} | 4.27 | 4.25 | 4.11 | 4.24 | 4.20 | 4.25 |
| SD | .488 | .4803 | .550 | .538 | .505 | .504 |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของทักษะในศตวรรษที่ 21
 ด้านทักษะชีวิตและอาชีพสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยการเข้าสังคมและการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม
 กับการเพิ่มผลผลิตและการรู้รับผิด มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .692 และความยืดหยุ่น
 และความสามารถในการปรับตัวกับการเข้าสังคม และการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์เชิง
 บวกในระดับต่ำที่สุดที่ .362

การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันด้านความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ตารางที่ 6 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันด้านความได้เปรียบทางการแข่งขัน

| ความได้เปรียบทางการแข่งขัน | ประสิทธิภาพ | คุณภาพ | นวัตกรรม | การตอบสนองลูกค้า | ความสำเร็จในการดำเนินงาน |
|----------------------------|-------------|--------|----------|------------------|--------------------------|
| ประสิทธิภาพ | 1 | | | | |
| คุณภาพ | .638** | 1 | | | |
| นวัตกรรม | .522** | .656** | 1 | | |
| การตอบสนองลูกค้า | .486** | .503** | .627** | 1 | |
| ความสำเร็จในการดำเนินงาน | .481** | .605** | .713** | .704** | 1 |
| \bar{X} | 4.23 | 4.27 | 4.22 | 4.14 | 4.24 |
| SD | .515 | .494 | .460 | .525 | .458 |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของทักษะในศตวรรษที่ 21 ด้านความได้เปรียบทางการแข่งขันสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยนวัตกรรมกับความสำเร็จในการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .713 และประสิทธิภาพกับความสำเร็จในการดำเนินงาน ความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำที่สุดที่ .481

การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างทักษะในศตวรรษที่ 21 กับความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ตารางที่ 7 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างทักษะในศตวรรษที่ 21 กับความได้เปรียบทางการแข่งขัน

| | ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม | ทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี | ทักษะชีวิตและอาชีพ | ความได้เปรียบทางการแข่งขัน |
|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------|----------------------------|
| ทักษะการเรียนรู้ และนวัตกรรม | 1 | .690** | .621** | .537** |
| ทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี | .690** | 1 | .642** | .550** |
| ทักษะชีวิตและอาชีพ | .621** | .642** | 1 | .698** |
| ความได้เปรียบทางการแข่งขัน | .537** | .550** | .698** | 1 |
| \bar{X} | 4.14 | 4.17 | 4.22 | 4.22 |
| SD | .554 | .528 | 5.10 | .490 |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 7 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของทักษะในศตวรรษที่ 21 กับความได้เปรียบทางการแข่งขันสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยทักษะชีวิตและอาชีพกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน และความได้เปรียบทางการแข่งขันกับทักษะชีวิตและอาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .698 และทักษะการเรียนรู้ และนวัตกรรมกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำที่สุดที่ .537 พบได้ว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวแปรทุกตัวที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษารวบรวมเรื่อง การพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในยุคศตวรรษที่ 21 กรณีศึกษา โรงแรม 5 ดาว ตำบลป่าตอง จังหวัดภูเก็ต สรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านทักษะในศตวรรษที่ 21 ของพนักงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 (SD=0.53) และเมื่อพิจารณาทั้ง 3 ทักษะ พบว่าทักษะชีวิตและอาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.22 (SD=0.51) รองลงมาเป็นทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (SD=0.53) และทักษะการเรียนรู้ และนวัตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (SD=0.55) ตามลำดับ และด้านความได้เปรียบทางการแข่งขันของพนักงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (SD=0.490) และเมื่อพิจารณาทั้ง 5 ด้าน พบว่าด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ 4.27 (SD=0.494) รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (SD=0.53) และด้านประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 (SD=0.52) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test และค่า F-test ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยความได้เปรียบทางการแข่งขัน

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศชายและเพศหญิงมีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม ด้านความสำเร็จในการดำเนินงาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ ด้านประสิทธิภาพ และด้านการตอบสนองลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความสำเร็จในการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ ด้านนวัตกรรม ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความสำเร็จในการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ ด้านนวัตกรรม ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านความสำเร็จในการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของทักษะในศตวรรษที่ 21 กับความได้เปรียบทางการแข่งขัน พบว่า ทักษะชีวิตและอาชีพกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน และความได้เปรียบทางการแข่งขันกับทักษะชีวิตและอาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .698 และทักษะการเรียนรู้ และนวัตกรรมกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำที่สุดที่ .537

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในยุคศตวรรษที่ 21 ของพนักงาน ผู้วิจัยอภิปรายผลได้ดังนี้

การสร้างรูปแบบและแนวทางการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในยุคศตวรรษที่ 21 ดังนี้

1. ด้านทักษะในศตวรรษที่ 21 อันได้แก่ ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี และทักษะชีวิตและอาชีพ ควรได้รับการพัฒนาทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี และทักษะชีวิตและอาชีพมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างให้พนักงานได้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะในศตวรรษที่ 21 และสร้างโอกาสในการพัฒนาตัวพนักงานและองค์กร เสนอให้มีการจัดฝึกอบรม/จัดสัมมนา/จัดกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะในศตวรรษที่ 21 อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้องค์กรควรกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในการพัฒนาพนักงานจากการจัดฝึกอบรม/จัดสัมมนา/จัดกิจกรรมการเรียนรู้ ปลูกฝังการพัฒนาตนเองให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร จัดทำแผนการพัฒนาพนักงาน โดยวางแผนทักษะที่ต้องการหรือจำเป็นไว้

1.1 ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม เป็นทักษะที่อยู่บนพื้นฐานจากการคิดอย่างมีวิจรรย์ญาณ เป็นการสร้างความคิดที่หลากหลายสร้างแนวคิดใหม่และมีคุณค่า และสามารถอธิบายชัดเจนวิเคราะห์และประเมินความคิดของตนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการสร้างสรรค์ให้มากขึ้น ร่วมกับการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างสร้างสรรค์ โดยเน้นปฏิบัติและสื่อสารแนวคิดใหม่ ๆ ไปสู่ผู้อื่น

ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า มีความคิดสร้างสรรค์ใฝ่ใจและนวัตกรรมเป็นจุดแข็ง จากค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.20 อาจเป็นเพราะว่า พนักงานสามารถคิดและสร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่ในการทำงานอยู่เสมอ มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์งานที่ได้รับมอบหมาย และมีการกระตุ้นในการส่งเสริม การนำเสนอความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาองค์กร และจุดอ่อน ได้แก่ การคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ไขปัญหา และการสื่อสารและการร่วมมือในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย คือ 4.13 และ 4.10 ตามลำดับ พนักงานจึงควรได้รับการพัฒนาเกี่ยวกับวิเคราะห์ปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไหวพริบ ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การปรึกษา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการสื่อสารท่ามกลาง สภาพแวดล้อมที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงบูรณาการจุดแข็งให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้วยการจัดฝึกอบรม/จัดสัมมนา/จัดกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม สร้าง ความรู้ ความสามารถให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างองค์ความรู้ใน การเพิ่มพูนทักษะที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

1.2 ทักษะสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรู้ด้านสื่อเป็นจุดแข็ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.22 อาจเป็นเพราะว่า พนักงานมีการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน สามารถเข้าใจ เรียนรู้ และใช้ประโยชน์ จากสื่อได้อย่างเหมาะสม มีจุดอ่อน ได้แก่ การรู้ด้านสารสนเทศ การใช้และจัดการสารสนเทศ และการรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรได้รับการพัฒนาเกี่ยวกับการนำความรู้ด้านสารสนเทศ การใช้และจัดการ สารสนเทศ และการรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการทำงานและเผยแพร่ความรู้แก่ผู้อื่น มีการจัดฝึกอบรม/จัดสัมมนา/จัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ เนื่องจากมี การใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่ายอย่างกว้างขวางและมีการขยายไปอย่าง รวดเร็ว ควรมีการปลูกฝังการใช้ทักษะสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี ให้มีความถูกต้องสอดคล้องกับ จริยธรรมการใช้สื่อ

1.3 ทักษะชีวิตและอาชีพ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า ด้านความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.27 อาจเป็น เพราะ ว่า พนักงานมีความสามารถในการยืดหยุ่นและปรับตัวเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมาย สามารถ ปรับตัว และรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีศักยภาพ และมีการใช้ความคิดที่ยืดหยุ่นใน การรับฟังความคิดเห็น และเข้าใจทัศนคติของผู้อื่น ควรได้รับการพัฒนาเกี่ยวกับความคิดริเริ่มและ การขึ้นนำตนเองและการทำงานอย่างเป็นอิสระ เนื่องจากเป็นจุดอ่อน ควรเปิดโอกาสนำเสนอ แนวความคิดของตนเองให้กับผู้อื่น เพื่อมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติงาน และมีเสรีภาพในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้มีความสามารถในการปรับตัวด้านการปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานรวมทั้งมีทักษะ ด้านการเรียนรู้และมีคุณลักษณะใฝ่รู้ โดยมุ่งหวังว่าพนักงานสามารถเรียนรู้ สามารถปรับตัวให้

สอดคล้องกับปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วให้อยู่
ในสังคมได้อย่างมีความสุข

2. ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด
เท่ากับ 4.27 อาจเป็นเพราะว่า องค์กรมีการบริการที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และได้มาตรฐาน มีพนักงานที่
มีความสามารถและมีความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และมีการสร้างระบบฐานข้อมูลลูกค้า
ที่ดีจนส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน นอกจากนี้ด้านประสิทธิภาพ นวัตกรรม การตอบสนอง
ลูกค้า และความสำเร็จในการดำเนินงาน เป็นด้านที่ควรพัฒนาเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่าง
คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด การดำเนินงานให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การ
หมุนเวียนพนักงานระหว่างส่วนงานเพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ การแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่าง
ตรงจุดและรวดเร็ว สนับสนุนให้พนักงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดความสุข
ในการทำงาน และลดปริมาณการลาออก สร้างการตระหนักถึงการพัฒนาดตนเอง มีแนวทางการ
ปฏิบัติงานที่ดี และมีการอบรม/จัดสัมมนา/จัดกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับความได้เปรียบทางการ
แข่งขันให้ความรู้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเตรียมความพร้อมให้การปฏิบัติงานของพนักงานและสร้างโอกาส
ในการพัฒนาตัวเองของพนักงานให้องค์กรมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารหรือผู้นำโรงแรม

1. ด้านทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ควรจัดฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับทักษะการเรียนรู้
นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น การเพิ่มทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ไขปัญหา
และการสื่อสารและการร่วมมือในการทำงาน รวมถึงการบูรณาการจุดแข็งอย่างความคิดสร้างสรรค์ใส่
ใจและนวัตกรรมอย่างสม่ำเสมอ

2. ด้านทักษะสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี ควรฝึกฝนให้พนักงานในโรงแรมมีการใช้
สารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และจัดฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับสารสนเทศ การใช้
สื่อ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย

3. ด้านทักษะชีวิตและอาชีพ ควรจัดฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการใช้ชีวิต ที่สามารถพร้อม
รับมือ แก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และสามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่
ตลอดเวลา

4. ความได้เปรียบทางการแข่งขันส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน โรงแรมสามารถสร้างความ
ได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้แก่พนักงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิต
ในการทำงาน การให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ และรวมถึงการตอบสนองต่อ
ความต้องการของลูกค้า เพื่อความสำเร็จในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. โรงแรมควรพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 ให้ดียิ่งขึ้นเพราะผลจากการศึกษา พบว่า พนักงานมีทักษะที่สำคัญในการปฏิบัติงาน (ทักษะในศตวรรษที่ 21) อยู่ในระดับมาก แต่เพื่อให้พนักงานมีทักษะที่เพิ่มขึ้น ๆ ขึ้นด้วยการอบรม/จัดสัมมนา/จัดกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะในศตวรรษที่ 21 ควรให้ความสำคัญในการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะการปฏิบัติงานให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง

2. โรงแรมควรพัฒนาองค์การให้มีความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ดียิ่งขึ้น เพราะผลจากการศึกษา พบว่า พนักงานมีทักษะที่สำคัญในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่อยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายถึงว่า หากองค์การมีการพัฒนาพนักงานเพิ่มขึ้น ย่อมส่งผลให้โรงแรมเป็นโรงแรมที่สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุง และพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน และทำให้ทราบว่าพนักงานมีระดับทักษะในการปฏิบัติงานในเรื่องนี้อยู่ในระดับใด ลดลงหรือไม่ เพราะอย่างน้อยควรรักษาระดับให้คงที่เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดความสำเร็จในการทำงานและส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์การ

2. ควรศึกษาวิจัยกับกลุ่มเป้าหมายหลากหลายกลุ่มเพิ่มเติม เช่น เพิ่มจำนวนกลุ่มเป้าหมายการสัมภาษณ์หัวหน้างานผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง

เอกสารอ้างอิง

- คำนาย อภิปรัชญสกุล. (2557). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิง.
- จินดารัตน์ โพธิ์นอก. (2557). **ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21**. ค้นเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2564, จาก <http://www.royin.go.th>
- จีระ หงส์ลดารมภ์. (2535). **พัฒนาทุนมนุษย์**. ค้นเมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2563, จาก <http://www.thaiihdc.org>
- เจมส์ เบลันกา และรอน แบรินต์. (2554). **ทักษะแห่งอนาคตใหม่ การศึกษาเพื่อศตวรรษที่ 21**. แปลโดย วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และอธิป จิตตฤกษ์. กรุงเทพฯ: โอเพ่นเวิลด์ส.
- ชวลิต หมั่นนุช. (2548). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. ค้นเมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2563, จาก http://www.dsdw2016.dsdw.go.th/doc_pr
- พุงหญา. (2558). **21st Century ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษใหม่**. ค้นเมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2563, จาก <http://supannapetraksa.blogspot.com>

รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ
ครบรอบ 15 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏฯ วันศุกร์ที่ 26 พฤศจิกายน 2564



วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และ อธิป จิตตฤกษ์ (2554). **ทักษะแห่งอนาคตใหม่ : การศึกษาเพื่อศตวรรษ
ที่ 21**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ Open Worlds. 2554.

วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2546). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ.

วิทยา ตำนธำรงกุล. (2546). **การบริหาร = Management**. กรุงเทพฯ: เจริญเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.

วิภาวี ศิริลักษณ์. (2557). **การพัฒนาตัวบ่งชี้ทักษะของนักเรียนในศตวรรษที่ 21**. ค้นเมื่อวันที่ 22
พฤศจิกายน 2563, จาก [https://so06.tci-thaijo.org/index.php/edujournal_nu/
article/view/21953/18947](https://so06.tci-thaijo.org/index.php/edujournal_nu/article/view/21953/18947)

สไว พักขาว. (2559). **ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21**. ค้นเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม. จาก
<http://web.chandra.ac.th/blog/wp.../ทักษะแห่งศตวรรษที่-21-พับ.pdf>.

อนุชา โสมาบุตร. (2556). **การเรียนรู้แห่งศตวรรษที่ 21 (21st Century Learning)**. ค้นเมื่อวันที่
22 พฤศจิกายน 2563, จาก [http://wanwanut.myreadyweb.com/article/topic-
51595.html](http://wanwanut.myreadyweb.com/article/topic-51595.html)

อรพรรณ มาตช่วง. (2557). **ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทุนมนุษย์กับความได้เปรียบทางการ
แข่งขันของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์
การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Bjorkman Ingmar, Mats Ehrnrooth, Kristiina Makela, Adam Smale, and Jennie
Sumelius. (2013). *Talent or Not? Employee Reactions to Talent Identification*.
Human Resource Management. 52(2): 195-214.

Chatchasorn Kanjanasilanon. (2009). **Human Resource Development Guidelines for
Three Star-Rated Hotels in Bangkok, Thailand**. The 4th International HR
Conference 2011, Conference Theme “Managing People for Sustainability” To
Commemorate His Majesty King Bhumibol Adulyadej’s 84th Birthday
Anniversary, 18-20 Jan. 2012, Department of Service Industry, Faculty of
Liberal Arts, Sripatum University, Bangkok.

Posttoday. (2020). **ธุรกิจโรงแรมต้องปรับตัว รับนักท่องเที่ยววิถีใหม่ใช้เวลาพักผ่อนสั้นลง**. ค้น
เมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://www.posttoday.com/economy/news>

Siamrath. (2020). **ธุรกิจโรงแรมเปิด 3 กลยุทธ์ฝ่ามารุมโควิด-19 ช่วยทำงานแบบยืดหยุ่น**. ค้น
เมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://siamrath.co.th/n/>