

การศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะและการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต

A study of guidelines for the development of competency and performance of hotel staff in Phuket

ฉันทิตา ศรีทองกุล¹ ยุทธชัย ฮารีบิน² จุฬามณี ส่อสีบ³ ธัญรัตน์ เพ็ญจรัส⁴ อมรทิพย์ เพชรลูก⁵ อาทิตยา เหมนะ⁶

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, อีเมล s6210136205@pkru.ac.th

²คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, อีเมล yuttachai.mas@gmail.com

³คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, อีเมล s6210136204@pkru.ac.th

⁴คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, อีเมล s6210136213@pkru.ac.th

⁵คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, อีเมล s6210136234@pkru.ac.th

⁶คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, อีเมล s6210136236@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต (3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานภายในโรงแรม จำนวน 123 คน ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบเชิงปริมาณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ซึ่งเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเชื่อมั่นที่ 0.930 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตมีปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะ ได้แก่ การทำงานร่วมกันเป็นทีม ด้านการแสดงความคิดเห็น ด้านการมีภาวะผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการทำงานจากสถานที่อื่น ๆ ด้านการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านคุณภาพในการบริการ ได้แก่ ด้านการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ด้านการส่งเสริมความคิด ด้านการบริการด้านสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะ ปัจจัยด้านคุณภาพในการบริการ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ABSTRACT

The objectives of this research (1) were to study the performance components of hotel staff in Phuket; (2) to study the relationship between the performance components of hotel staff in Phuket (3) to propose guidelines for personnel development of hotel staff in Phuket. The sample group used in the research was the general staff level of 123 people. This research was quantitative research. by collecting data with questionnaires, the statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean standard deviation, T-test, F-test, Pearson's correlation coefficient. and multiple linear regression analysis. The tool

created by the researcher has a confidence value of 0.930 The results of the study found that hotel staff in Phuket There are factors that enhance competency, including working as a team. opinion aspect Leadership participation aspect working from other places the use of technology to help in overall communication work is at the highest level. by personal factors Most of the respondents were males, most of them were 79 people, representing 64.2%, affecting the performance of the employees, both overall and in each aspect, had no difference with statistical significance at the 0.05 level. Quality of service, in the field of labor skill development training promoting ideas health service Overall, it was at the highest level, affecting the performance of employees. Both overall and each aspect were not significantly different at the level. 0.05

Keywords: Performance enhancing factor, Service quality factor, Employee performance

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงต่อสังคมโลกน่านีการโลก ธุรกิจเป็นวงกว้างและมีการแข่งขันสูงมีการสื่อสารที่รวดเร็วการคมนาคมสะดวกรวดเร็วยังผลให้เกิด กระบวนการเดินทางเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งเชิงวิชาการและนันทนาการพักผ่อนหย่อนใจ แต่แต่ละประเทศมีการเดินทางเข้าออกของชาวต่างชาติจำนวนมาก สำหรับประเทศไทยก็เช่นเดียวกันในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยว นักวิชาการตลอดจนนักท่องเที่ยวเดินทางมายังประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น ทำให้ความต้องการที่พักอาศัยมีความจำเป็นสำหรับคนเหล่านั้น จะเห็นได้ว่าธุรกิจหนึ่งที่ทำรายได้ให้กับประเทศอยู่ในอันดับต้น ๆ คือธุรกิจการท่องเที่ยว ในขณะที่เดียวกันธุรกิจที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับการท่องเที่ยวคือธุรกิจการโรงแรม ดังนั้นไม่ว่าประเทศใด เมืองที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวจึงมีโรงแรมเกิดขึ้นอย่างมากมาย ในประเทศไทย เช่นกัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเมืองหลวงและเป็นศูนย์กลาง ของประเทศ พบว่ามีโรงแรมทั้งขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่เกิดขึ้นจำนวนมาก เพื่อเป็น ทางเลือกให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งแต่ละโรงแรมจะมีการแข่งขันกันสูงในด้านการให้บริการแบบครบ วงจรเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวและผู้เดินทางทั้งและในประเทศ (พรพิมล พิทักษ์ธรรม,2559)

ในปัจจุบันสถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูง การที่จะบริหารองค์กรในนี้ คือโรงแรมอย่างมีประสิทธิภาพนั้นองค์กรจะต้องมีปัจจัยหลายอย่างในการพัฒนาองค์กร และปัจจัยในด้านต่าง ๆ นั้นก็คือด้านทรัพยากรบุคคล เงินทุน วัสดุอุปกรณ์และการบริหารจัดการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารบุคคลโดยการที่พัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น เพื่อที่จะเหมาะกับบริการลูกค้าในด้านต่าง ๆ เพราะความสำเร็จขององค์กรนั้นเกิดขึ้นจากการที่พนักงานให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าในด้านต่าง ๆ หากองค์กรมีทรัพยากรที่มีความรู้ทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์และมีบุคลิกภาพที่คล่องแคล่ว เชื่อมั่นในตนเองและมีความสามารถ จะทำให้องค์กรพัฒนาก้าวไปสู่ระดับชั้นนำได้ และสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน จะทำให้องค์กรพัฒนาก้าวไปสู่องค์กรระดับโลก ที่มีการแข่งขันสูงอยู่ในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งในประเทศไทยที่มีการใช้เครือข่ายต่างชาติบริหารจัดการ เนื่องด้วยชื่อเสียงและมาตรฐานการบริหารที่เป็นสากล ประกอบไปกับการมีฐานข้อมูลที่มากกว่าทำให้สามารถเข้าถึงถึงความสามารถและความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุด ส่งผลให้เป็นที่ยอมรับและได้รับการยอมรับไว้วางใจจากลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นอย่างมาก จากการเติบโตทางธุรกิจท่องเที่ยวทำให้เกิดการเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การท่องเที่ยวเติบโต คือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงสถานที่พักหรือโรงแรมนั่นเอง ธุรกิจด้านที่พัก ซึ่งถือว่าจำเป็นต่อนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ เน้นเพื่อให้ทราบว่

นักจากการเติบโตทางธุรกิจท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต ทำให้เกิดการเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การท่องเที่ยวของภูเก็ตในครั้งนี้ เน้นเพื่อให้ทราบว่านักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักในจังหวัดภูเก็ตนั้น มีความต้องการด้านที่พักแบบใด รวมถึงการบริการต่าง ๆ

การวิจัยในครั้งนี้ยังสามารถนำไปปรับปรุงการดำเนินงานด้านโรงแรม เพื่อเสริมสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการเพื่อให้ทราบถึงความ การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของธุรกิจโรงแรม จึงได้เลือกทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความต้องการและวิธีการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตและแนวทางในการประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้สนใจลงทุนในธุรกิจโรงแรม และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารกิจการโรงแรม ในการวางแผนและพัฒนากิจการโรงแรมให้มีประสิทธิภาพ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอสังหา ลากูน่า ภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต หรือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารนำไปพิจารณาใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้แก่ฝ่ายบริหารงานบุคคลในการพัฒนาการทำงานของพนักงานให้ก้าวหน้าต่อไป โดยผู้วิจัยเชื่อว่า ถ้าหากมีการจัดการองค์กรให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์แล้วจะทำให้บุคลากรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ที่เป็นเลิศทำให้บุคลากรเกิดความรักองค์กรพร้อมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอันเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้ประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น หลักการและเหตุผลดังกล่าวที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานและการปรับตัวของพนักงาน ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งและมีประโยชน์ต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) ค่อนข้างมากก็คือการแบ่งสมรรถนะ 6 ด้านดังนี้ 1. สมรรถนะด้านการจัดการตนเอง 2.สมรรถนะด้านการคิดขั้นสูง 3. สมรรถนะด้านการสื่อสาร 4. สมรรถนะด้านการรวบรวมพลังทำงานเป็นทีม 5. สมรรถนะด้านการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง 6. สมรรถนะด้านการอยู่ร่วมกับธรรมชาติและวิทยาการอย่างยั่งยืนตลอดจนพัฒนาทักษะที่ส่งผลต่อการมีสมรรถนะที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร และบุคลากรทุกท่านที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานและเป็นแนวทางการในการแก้ไขปัญหา เพื่อนำการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต

3.แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างสมรรถนะ

สก๊อต บี พารี (Scott B. Parry) นิยามคำว่าสมรรถนะว่าเป็น กลุ่มของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ (attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดย กลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบ กับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ 2004: 48)

จากความหมายของสมรรถนะที่บรรดานักวิชาการทั้งหลายได้กล่าวไว้ว่า ผู้วิจัยสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของเป้าหมายของงานใน ตำแหน่งนั้น ๆ สมรรถนะแต่ละตัวจะมีความสำคัญต่องานแต่ละงานแตกต่างกันไป ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร” กล่าวคือ การที่บุคคลจะ แสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้/ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ ผู้รับบริการต้องการได้” นั้น หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อุดหนุน ชอบ ช่วยเหลือผู้อื่น แล้วบุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ ผู้รับบริการต้องการได้

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ

ไพโรพนา (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค (พงษ์เทพ,2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

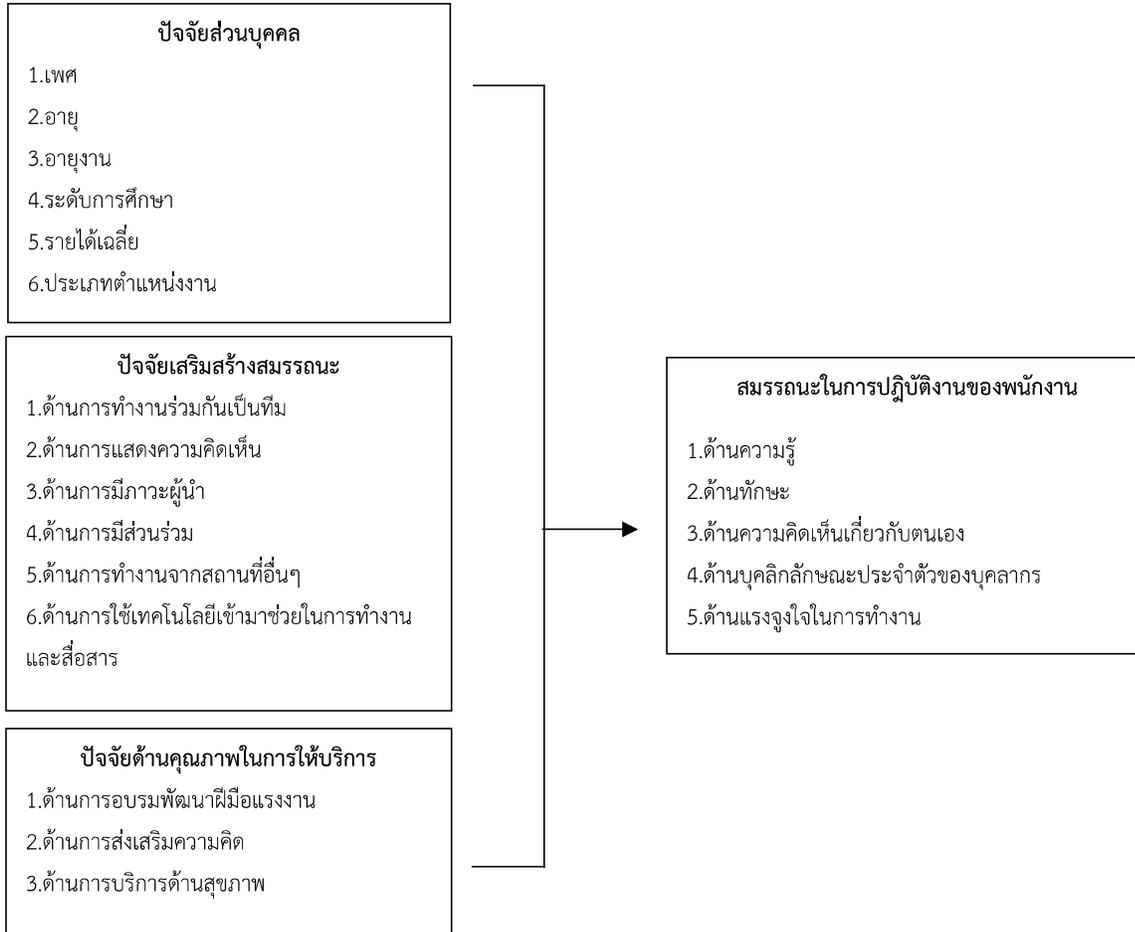
จันรรจ์ บุญศิริ (2543)กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีมีต่อการปฏิบัติงานในมุมมองหลายมิติ ซึ่งเกิดจากการรับรู้และการประเมิน ประสพการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล ทำให้บุคคลมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานด้วยความเต็มใจและมีความสุขและความรู้สึกดีดังกล่าวนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ จากความหมายของการปฏิบัติงานข้างต้น พอสรุปได้ว่าการปฏิบัติงาน หมายถึงการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจเพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและมีความเต็มใจ

จากการศึกษา การปฏิบัติงานของพนักงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่จะสะท้อนให้เห็นถึงวิธีการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีเกณฑ์ในการจัดความสำเร็จของพนักงานที่มีการพิจารณาทั้งในผลผลิตที่ทำได้กับความ

คุณค่า และความสามารถส่วนบุคคล คือ ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีปัจจัยที่พิจารณาคือ ด้านตัวงาน ที่เป็นลักษณะขอบข่ายของงานที่ชัดเจน มีความท้าทาย ความหลากหลาย และความเป็นอิสระ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในงานสูง และปัจจัยด้านกลุ่มและองค์ประกอบ จะประกอบด้วย เพื่อนร่วมงาน การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีความร่วมมือที่ดีก็จะทำให้มีความพอใจในการทำงาน และมีผู้บังคับบัญชาที่มีสไตล์การบังคับบัญชาที่เป็นแบบอย่างที่ดี มีวิสัยทัศน์ มีความรู้ความสามารถ ก็จะทำให้ผู้ตามมีความพึงพอใจในการทำงานภายใต้การกำกับดูแลของผู้บังคับบัญชา รองลงมา คือ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร และด้านความเครียดในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประสิทธิภาพด้านพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาให้เห็นถึงการให้บริการที่ต่อลูกค้า และการทำงานที่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะต้องมีการพิจารณาทั้งในผลผลิตที่ทำได้กับความคุ้มค่าและความสามารถส่วนบุคคล และสะท้อนออกมาให้เห็นในเชิงมูลค่าขององค์กร ที่ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพขององค์กรว่า สามารถวัดได้จากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายที่พิจารณาถึงปัจจัยนำเข้ากระบวนการ ปัจจัยนำออก โดยเป้าหมายขององค์กรนั้นต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ในสภาพแวดล้อม ตลอดจนวัดประสิทธิภาพในเรื่องของแต่ละบุคคลหรือจิตวิสัย เช่นเดียวกับการวัดและประเมินผลงานการปฏิบัติงานสามารถแยกพิจารณาได้จากการมีประสิทธิภาพ (Efficient) และมีประสิทธิภาพ (Effective) นอกจากนั้น ยังพบว่า พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่สะท้อนออกมาจะชี้ให้เห็นถึงความมุ่งมั่น ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีทัศนคติที่ต่อวัฒนธรรมองค์กร สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และระบบงานขององค์กร รวมถึงมีความสุข และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

จากการพิจารณาบทความข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ความสำคัญของการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นกิจกรรมที่จำเป็น และเป็นกิจกรรมเฉพาะมนุษย์ มนุษย์เท่านั้นที่ต้องทำงาน และมนุษย์เท่านั้นที่ทำงานได้ ความสำคัญของการทำงาน อยู่ที่ช่วยให้มนุษย์สามารถสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ

4. กรอบแนวคิดวิจัย



5. สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 180 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Moegan ได้กลุ่มตัวอย่าง 123 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบให้ผู้ตอบ เลือกคำตอบเพียงข้อเดียว (Checklist) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และความเชื่อถือได้ ได้ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) อยู่ในช่วง 0-1 ถ้ามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่สูงจะถือว่ามีความน่าเชื่อถือสูงโดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.7

ตัวแปรต้น (Independent Variable)	ค่าแอลฟา (Alpha)
ปัจจัยสร้างเสริมสมรรถนะ	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .962
ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .963
ตัวแปรตาม (Dependent Variable)	ค่าแอลฟา (Alpha)
สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	มีค่าความเชื่อเท่ากับ .962

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามโดยใช้วิธีการส่งลิงค์แบบสอบถามออนไลน์ และรูปคิวอาร์โค้ด (QR Cord) ที่สร้าง จาก google form เพื่อขอเก็บข้อมูลจากพนักงานในโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 123 คน โดยผ่านทางฝ่ายบริหารงานบุคคล

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ นำไปวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อหาค่าทางสถิติต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ประเภทตำแหน่งงาน นำมาวิเคราะห์โดย การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

4.2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสร้างเสริมสมรรถนะ ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานนำมาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

4.3 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่ มี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 มีอายุอยู่ในช่วง 29-33 ปี จำนวน 69 คนคิดเป็นร้อยละ 56.1 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท จำนวน 84 คนคิดเป็นร้อยละ 68.3 ระดับวุฒิการศึกษา ส่วนใหญ่ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 64 คนคิดเป็นร้อยละ 52.0 ด้านอายุการทำงาน พบว่าส่วนใหญ่อายุงาน 1-3 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 ด้านระดับตำแหน่งงานพบว่าส่วนใหญ่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 83.7

2. ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะ (ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม, ด้านการแสดงความคิดเห็น, ด้านการมีภาวะผู้นำ, ด้านการมีส่วนร่วม, ด้านการทำงานจากสถานที่อื่น ๆ, ด้านการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการ) และปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ (ด้านการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, ด้านการส่งเสริมความคิด, ด้านการบริการด้านสุขภาพ) สามารถแสดงได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะ

ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะ	N=128		ระดับ	ลำดับ
	x	S.D.		
1.ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม	4.70	.440	มาก	1
2.ด้านการแสดงความคิดเห็น	4.54	.492	มาก	2
3.ด้านการมีภาวะผู้นำ	4.51	.502	มาก	4
4.ด้านการมีส่วนร่วม	4.51	.541	มาก	3
5.ด้านการทำงานจากสถานที่อื่น ๆ	4.30	.783	น้อย	6
6.ด้านการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน	4.44	.588	มาก	5
เฉลี่ย	4.50	.557	มาก	

จากการศึกษาพบว่า ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.70 (S.D. = .536) รองลงมาได้แก่ ด้านการแสดงความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยคือ 4.54 (S.D. = .492) รองลงมาได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยคือ 4.51 (S.D. = .541) รองลงมาได้แก่ ด้านการมีภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.51 (S.D. = .502) รองลงมาได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.33 (S.D. = .588) และลำดับสุดท้ายได้แก่ ด้านการทำงานจากสถานที่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.30 (S.D. = .783) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพในการบริการ

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	N=128		ระดับ	ลำดับ
	x	S.D.		
1.ด้านการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	4.48	.531	มาก	2
2.ด้านการส่งเสริมความคิด	4.44	.594	มาก	3
3.ด้านการบริการด้านสุขภาพ	4.60	.461	มาก	1
เฉลี่ย	4.50	.528	มาก	

จากการศึกษาพบว่า ด้านการบริการด้านสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.60 (S.D. = .531) รองลงมาได้แก่ ด้านการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.48 (S.D. = 0.531) และลำดับสุดท้ายได้แก่ ด้านการส่งเสริมความคิด มีค่าเฉลี่ยคือ 4.44 (S.D. = 0.954) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	N=128		ระดับ	ลำดับ
	x	S.D.		
1.ด้านความรู้	4.56	.464	มาก	2
2.ด้านทักษะ	4.44	.550	มาก	4
3.ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	4.59	.430	มาก	1
4.ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคลากร	4.46	.518	มาก	3
5.ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	4.36	.671	มาก	5
เฉลี่ย	4.49	0.53	มาก	

จากการศึกษาพบว่า ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.59 (S.D. = .430) รองลงมา ได้แก่ ด้านทักษะ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.56 (S.D. = 4.64) รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยคือ 4.46 (S.D. = .518) ลำดับสุดท้ายได้แก่ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.36 (S.D. = .671) ตามลำดับ

4. ค่าความสัมพันธ์ด้วยสมการเชิงเส้นของตัวแปรต้น คือ ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะ ปัจจัยด้านคุณภาพในการบริการ ที่ส่งผลต่อตัวแปรตามคือ ปัจจัยด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน แสดงผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 และ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 9 ผลสรุปของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.895*	.801	.797	.208

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 9 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R Square) ซึ่งแสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ .801 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้าน (1.ด้านคุณภาพ 2. ด้านสมรรถนะ) สามารถอธิบายปัจจัยด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 80.1 ส่วนที่เหลือ 19.9 เป็นอิทธิพลจากปัจจัยอื่น ๆ

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแบบ (ANOVA)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	20.904	2	10.452	241.011	.000**
1 Residual	5.204	120	.043		
Total	26.108	120			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 10 พบว่า ผลที่ได้จากการทดสอบ ได้ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงหมายความว่า มีอย่างน้อย 1 ด้าน ที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะ ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างการเสริมสร้างสมรรถนะ คุณภาพในการบริการ ที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.
	B	St. Error	Beta		
(constant)	.297	.226		1.314	.191
1.ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม	.096	.057	.091	1.676	.096
2.ด้านการแสดงความคิดเห็น	.258	.072	.274	3.274	.001*
3.ด้านการมีภาวะผู้นำ	-.047	.070	-.051	-.666	.507
4.ด้านการมีส่วนร่วม	.184	.061	.215	2.996	.003*
5.ด้านการทำงานจากสถานที่อื่นๆ	.092	.033	.156	2.762	.007*
6.การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน	.036	.068	.046	.525	.600
1.ด้านการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	.105	.063	.116	1.653	.101
2.ด้านการส่งเสริมความคิด	.199	.059	.256	3.395	.001*
3.ด้านการบริการด้านสุขภาพ	.009	.060	.009	.147	.833

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 เมื่อพิจารณาค่า Sig สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 พบว่ามี การแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วม การส่งเสริมด้านความคิดเห็น โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถนำมาเขียนในรูปแบบสมการถดถอยเชิงพหุคูณได้ดังนี้

$$\hat{Y} = .297 + .258 (\text{ด้านการแสดงความคิดเห็น}) + .199 (\text{ด้านการส่งเสริมความคิด}) + .184 (\text{ด้านการมีส่วนร่วม}) + .092 (\text{ด้านการทำงานจากสถานที่อื่น ๆ})$$

ตารางที่ 12 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้าน ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน		
1.ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม		✓
2.ด้านการแสดงความคิดเห็น	✓	
3.ด้านการมีภาวะผู้นำ		✓
4.ด้านการมีส่วนร่วม	✓	
ผลการทดสอบสมมติฐาน		
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้าน ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน		
5.ด้านการทำงานจากสถานที่อื่น ๆ	✓	
6.ด้านการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน		✓
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพในการบริการส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน		
1.ด้านการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน		✓
2.ด้านการส่งเสริมความคิด	✓	
3.ด้านการบริการด้านสุขภาพ		✓

6. อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะและการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยขออภิปราย ผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

จากการวิเคราะห์ที่ได้มาซึ่งสมมติฐานข้อที่ 1 และ 2 คือปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะและปัจจัยด้านคุณภาพในการบริการส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพในการบริการ ได้แก่ การอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน การส่งเสริมความคิด การบริการด้านสุขภาพ ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ (Sig.) .001, .001 และ .003 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงอาจสรุปได้ว่าปัจจัยด้านคุณภาพในการบริการอื่น ๆ ไม่มีส่วนส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ (Sig.) ที่มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และอาจสรุปได้อีกว่า การแสดงความคิดเห็น มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม (สมรรถนะในการปฏิบัติงาน) มากที่สุด อ่านค่าได้จากค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (Beta) สูงสุดก็คือ .274

อาจสรุปได้อีกว่า การพัฒนาสมรรถนะ ของบุคลากร เป็นหนึ่งในภาระกิจสำคัญที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ทรัพยากรมนุษย์คือปัจจัยสำคัญรวมถึงเป็นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดอย่างหนึ่งที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ตลอดจนเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ด้วยตนเองสมรรถนะหมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตาม

เกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบในปัจจุบันมีการสรุปความที่ลงรายละเอียดเพิ่มขึ้นโดยกล่าวว่า สมรรถนะ ก็คือ ความรู้ ทักษะ ตลอดจน คุณลักษณะส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรม ซึ่งจำเป็นและมีผลทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น และเหนือผู้อื่น หรือเหนือกว่าเกณฑ์รวมถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้

และจากการศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะและการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่ง ในจังหวัดภูเก็ต” สามารถอภิปรายผลตามปัจจัยด้านการเสริมสร้างสมรรถนะ ปัจจัยคุณภาพในการบริการ กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการเสริมสร้างสมรรถนะ

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการเสริมสร้างสมรรถนะ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผล การศึกษาโดยละเอียดของผู้วิจัย พบว่าด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 4.70 ซึ่งมีค่ามากกว่าองค์ประกอบอีก 5 ด้าน คือ ด้านการแสดงความคิดเห็น ด้านการมีภาวะผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน และด้าน การทำงานจากสถานที่อื่น ๆ ที่มีค่าเฉลี่ย 4.54 , 4.51 , 4.51 , 4.44 และ 4.30 ตามลำดับ อาจสรุปได้ว่า ด้านการทำงานร่วมกัน เป็นทีมมีความสำคัญมากที่สุดในการเสริมสร้างสมรรถนะ หรือมีอิทธิพลที่ตอบสนองต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านการบริการด้านสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.60 ซึ่งมีค่า มากกว่า ด้านการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ด้านการส่งเสริมความคิด ที่มีค่าเฉลี่ย 4.48 , 4.44 ตามลำดับ อาจสรุปได้ว่า ด้านการ บริการด้านสุขภาพมีความสำคัญมากที่สุดในการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือด้านการส่งเสริมความคิด อันเนื่องมาจาก ผลการศึกษาเรื่อง การบำรุงรักษาหรือพัฒนาสุขภาพโดยการป้องกัน วินิจฉัยโรค ความเจ็บป่วย การบาดเจ็บและภาวะบกพร่อง ทางกายและจิตใจอย่างอื่นในมนุษย์จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากของประเทศถือว่าบริการสุขภาพเป็นปัจจัยกำหนดสำคัญในการ ส่งเสริมสุขภาพกายและจิตทั่วไปและความเป็นอยู่ดีของบุคลากรในโรงแรมเป็นอย่างมาก

6.3 สมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงาน องค์ประกอบของสมรรถนะโดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคลากร ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.59 ซึ่งมีค่ามากกว่า ด้านทักษะ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของ บุคลากร ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคือ 4.56 , 4.46 , 4.36 ตามลำดับ สรุปได้ว่า ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านความรู้มีความสำคัญมากที่สุดในการปฏิบัติงาน หรือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของ บุคลากร ด้านแรงจูงใจในการทำงาน อันเนื่องมาจาก หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นหลักฐานสมรรถนะที่ใช้ผลลัพธ์นำสู่ จุดมุ่งหมายการเรียนรู้ ได้กำหนดสมรรถนะหลัก 5 ประการ สำหรับการพัฒนาผู้เรียนอย่างเป็นองค์รวมทั้งด้านความรู้ ทักษะเจตคติ และคุณลักษณะที่ผสมผสานเข้าด้วยกันจนเกิดเป็นความสามารถ นำมาประยุกต์ใช้ในการเรียนรู้ การทำงาน การใช้ชีวิต และการ แก้ปัญหาสถานการณ์ในชีวิตประจำวัน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดสมรรถนะหลัก

องค์ประกอบของสมรรถนะ หลักตามแนวคิดของแมคเคิลแลนดมี 5 ส่วนคือ

1. ความรู้ คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น
2. ทักษะ คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะ ทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่าง แคล่วคล่องว่องไว
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและ ไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น
5. แรงจูงใจ/เจตคติ เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายในซึ่งทำให้บุคคลแสดง พฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ

7. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารโรงแรม

1.1 ในระดับการบริหารงาน ผู้บริหารของหน่วยงานสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูล ประกอบการพัฒนาแผนการจัดสรรพื้นที่ในการทำงานให้มีความสอดคล้องกับพนักงานในยุคปัจจุบันมากยิ่งขึ้น สร้างเสริมให้เกิดการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน

1.2 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูล ประกอบสำหรับการกำหนด แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรให้สอดคล้องต่อความต้องการของพนักงานภายในองค์กร พัฒนาบุคลากรเพศหญิงด้านปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อความเท่าเทียมและให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านบุคลากรและงานภายในองค์กร

1.3 ค่าตอบแทนและสวัสดิการในสายงานเพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานที่ทำงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

1.4 ในระดับนโยบายสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการทำวิจัยมาประกอบการพัฒนาด้านการจัดสรรคนให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานจนเกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี

2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมุ่งหวังหรือเพิ่มทำการศึกษาในฝ่ายสมรรถนะอื่นที่ สอดคล้องกับการทำงานในองค์กร เพิ่มเติม เพื่อที่จะได้ ผลการวิจัยที่หลากหลาย และนำมากำหนดสมรรถนะที่เหมาะสมแก่ตัวพนักงานในการปฏิบัติงานในองค์กร

8.บรรณานุกรม

- กัญญารัตน์ ชันไชย. (2553). *ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำหลักสมรรถนะมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา)
- ชัชวาล สุขสวัสดิ์. (2552). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร*. บริษัทเซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัด
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2550). *มารู้จัก Competency กันเถอะ*. (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: เอช อาร์เซ็นเตอร์. (วันที่สืบค้น 11 ธันวาคม 2564).

จํารงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. *Competency มีประโยชน์อย่างไร*. [ออนไลน์] สืบค้นจาก :

<http://tamrongsakk.Blogspot./2013/07/competency.html>. (วันที่สืบค้น 11 ธันวาคม 2564).

วิทยา อินทร์สอน . (2539). *แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะ เพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. [ออนไลน์] สืบค้นจาก :

<http://www.thailandindustry.com>. (วันที่สืบค้น 10 ธันวาคม 2564).

วิทยา อินทร์สอน . (2539). *ความเป็นมาของสมรรถนะ*. [ออนไลน์] สืบค้นจาก : <http://www.thailandindustry.com>. (วันที่สืบค้น 10 ธันวาคม 2564).

ปัทมาพร ท่อชู . (2564). *สนับสนุนการเติบโตขององค์กรโดย HR*. [ออนไลน์] สืบค้นจาก: <https://th.hrnote.asia>. (วันที่สืบค้น 11 ธันวาคม 2564).

ไม่ปรากฏชื่อผู้เขียน . (2564). *การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การบริหรงานทั่วไป*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา) สืบค้นจาก : http://digital_collect.lib.buu.ac.th. (วันที่สืบค้น 11 ธันวาคม 2564).

ไม่ปรากฏชื่อผู้เขียน . (2564). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแก้ว*. [ออนไลน์] สืบค้นจาก : http://digital_collect.lib.buu.ac.th/ (วันที่สืบค้น 11 ธันวาคม 2564).