

การศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดกระบี่

The Core Competency of Employee in Hotel Los One of Krabi Province

สมชัย ปราบริทธิ์^{1*}, นธี เหมมันต์² และประทีป ปราบปราม³

Somchai Prabrat^{1*}, Natee Hemmant² and Prathip Prappram³

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

¹ Assistant Professor, Hatyai Business School, Hatyai University.

² อาจารย์ประจำ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

² Lecturer, Hatyai Business School, Hatyai University.

³ นักศึกษา, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

³ Student, Hatyai Business School, Hatyai University.

* Corresponding author, E-mail: somchai@hu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดกระบี่ (2) เปรียบเทียบสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดกระบี่ จำนวน 113 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) สมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดกระบี่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมและด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน (2) ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดกระบี่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีสมรรถนะหลักโดยรวมไม่แตกต่าง

คำสำคัญ: สมรรถนะหลัก, โรงแรม, จังหวัดกระบี่

Abstract

The purposes of this research were: (1) to study core competency of employee in hotel los one of krabi province; (2) to study compare core competency of employee in hotel los one of krabi province by personal factors. The samples consisted of 113 people under employee in hotel los one of krabi province. The research instrument was a questionnaire. The data were analyzed using Frequency, percentage, mean, stand deviation, t-test and F-test.

The research findings were as follows: (1) Core competency of employee in hotel los one of krabi province, Overall the high level. When considering of Sort by descending the average, Teamwork, service Mind, Achievement Motivation, Integrity and Expertise; (2) When comparing core competency of employee in hotel los one of krabi province by personal factors different, Core competency is no different .

Keywords: Core Competency, Hotel, Krabi Province

บทนำ

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ได้ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานเอกชนในหลายด้านโดยเฉพาะด้านการแข่งขัน เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและถูกใจลูกค้า จึงต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพและกระบวนการผลิต การพัฒนาสินค้า รวมถึงการบริการให้ดีขึ้น อย่างไรก็ตามการปรับปรุงสิ่งต่างๆ เหล่านี้อาจไม่เพียงพอที่จะทำให้องค์กรอยู่ในสถานะของความได้เปรียบในการแข่งขันได้ จึงหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์การด้วยการเสริมสร้างศักยภาพและความสามารถของพนักงานเพิ่มมากขึ้น จึงเป็นแนวทางที่องค์กรในปัจจุบันต่างๆเร่งให้ความสนใจเพราะถือว่า “คน” จัดเป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่องค์กรไม่สามารถวัดออกมาเป็นมูลค่าโดยตรง แต่มูลค่าของคนนั้นสามารถวัดโดยทางอ้อมได้ คือ บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ การไปสู่ตรงนั้นได้ องค์กรต้องสร้างระบบในการพัฒนาสมรรถนะของคนสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศตามที่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2559) ได้สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564 ไว้ในแผนจะมุ่งเน้นให้ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” สร้างความมั่นคงของชาติ พัฒนาคนทุกวัยให้เป็น คนดี คนเก่ง มีศักยภาพ และความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันทั้งในภาคการผลิตและภาคบริการเพื่อสร้างความเข้มแข็ง การพัฒนาคุณภาพคน จึงนับได้ว่าถือเป็นทั้งเป้าหมายสุดท้ายที่จะได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการพัฒนาขณะเดียวกันเป็นผู้ขับเคลื่อนพัฒนาเพื่อไปสู่เป้าประสงค์ที่ต้องการ องค์กรที่ต้องการเป็นองค์กรที่อยู่รอดอย่างยั่งยืน จำเป็นต้องประยุกต์เอาแนวคิดในเรื่องสมรรถนะมาใช้ ยิ่งโลกปัจจุบันเป็นโลกที่ต้องอาศัยฐานความรู้อย่างมากก็ยิ่งต้องทำให้มนุษย์มีการเรียนรู้มากขึ้นด้วย การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมขององค์กรทำให้องค์กรต้องปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพราะคนถือเป็นทรัพยากรสำคัญที่จะมีบทบาทต่อการนำพาองค์กรไปสู่ยุคใหม่ ซึ่งเรียกว่ายุคเศรษฐกิจฐานความรู้ องค์กรจึงต้องการคนที่มีประสิทธิภาพสูงมีการเรียนรู้อยู่เสมอ เพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนและผลักดันให้องค์กรสร้างองค์ความรู้ของตนเองนอกจากนั้นคนยังมีความสามารถในการสะสมความรู้ให้เพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด และสามารถถ่ายทอดความรู้สู่กันได้ในเวลาอันรวดเร็ว ทำให้คนสามารถพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ที่มีค่าได้อย่างมากมายมหาศาล ซึ่งลักษณะคนที่พึงประสงค์ของทุกองค์กรก็คือคนที่มีศักยภาพ สำหรับสมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์การที่มีประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้ เพราะสมรรถนะเป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กร ให้ทำงานหรือผลิตผลงานที่องค์กรต้องการได้ และจะทำให้สนับสนุนวิสัยทัศน์ภารกิจ และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ได้เร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเช่นกัน สมรรถนะจึงเป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการระบบบริหารงานบุคลากรในองค์กรได้เป็นอย่างดี (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547) การขับเคลื่อนองค์การให้สามารถบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทราบว่าบุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน

หรือไม่นั้น สามารถวัดได้จากสมรรถนะในการปฏิบัติของแต่ละบุคคล เนื่องจากสมรรถนะในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานของแต่ละบุคคล โดยวัดในด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคลากร และด้านแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้น ถ้าบุคลากรขาดทักษะ ขาดความรู้และความสามารถ หรือบทบาทหน้าที่หลักในการปฏิบัติงานและการนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ก็จะมีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเสริมสร้าง ความรู้ ทักษะและความสามารถ ของบุคลากรที่แสดงผ่านพฤติกรรม ซึ่งในความเป็นจริงแล้วความสามารถของบุคลากร โดยเฉพาะ ความสามารถซ่อนเร้นที่มีอยู่อย่างมหาศาลเพียงแต่ยังไม่ถูกนำมาใช้อย่างจริงจัง ซึ่งอาจจะเกิดจากหลายปัจจัย เช่น ทักษะคิด แรงจูงใจ และสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ที่ทำให้มีผลกระทบต่อการ ปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่ไม่เกิดประสิทธิภาพ (เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค, 2546)

ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของโรงแรมได้เล็งเห็นความสำคัญในการจัดทำสมรรถนะหลัก เพื่อมุ่งเน้นพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ ควบคู่ไปกับการเป็นคนดี มีคุณธรรมจริยธรรม จิตสำนึกในการพัฒนางาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้บริหารองค์กรและสร้างงานที่มีคุณภาพให้กับผู้รับบริการ รวมถึงพัฒนาพนักงานให้มีความเจริญก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน โดยโรงแรมได้กำหนดสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรม ได้แก่ (1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (2) การบริการที่ดี (3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน (4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ (5) การทำงานเป็นทีม

จากความเป็นมาและความสำคัญข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดกระบี่ ตามมุมมองของพนักงานเอง สามารถนำข้อมูลให้ฝ่ายบริหารไปจัดทำแผนส่งเสริมสมรรถนะหลักให้พนักงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อระดับสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดกระบี่
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

นิสตากร เวชยานนท์ (2553) “สมรรถนะ” เป็นคำที่นักวิชาการได้ให้คำจำกัดความที่หลากหลายทั้งในด้านความหมายของการใช้คำศัพท์ ด้านแนวความคิดในแบบอังกฤษหรือแบบอเมริกา และด้านวัตถุประสงค์ในการศึกษาหรือการนำไปประยุกต์ใช้ และเนื่องจากแนวคิดเรื่องสมรรถนะได้กลายเป็นนวัตกรรมทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคใหม่ ดังนั้นการทำความเข้าใจความหมายของสมรรถนะจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดย “สมรรถนะ” เป็นคำจำกัดความที่นิยมแปลมาจากศัพท์ในภาษาอังกฤษ 2 คำ คือ “competence” และ “competency” ซึ่งทั้ง 2 คำนี้เป็นคำที่นักวิชาการนิยมนำมาใช้นิยามสมรรถนะตามแนวคิดของแต่ละท่าน

จอมรัก จันทะคัต (2561) ให้ความหมายของ สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี ตามเกณฑ์กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การดำเนินงานขององค์การประสบความสำเร็จอย่างสูง คุณลักษณะนั้นประกอบด้วย แรงจูงใจ (Motivation) ทักษะที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

ดังนั้น จากการศึกษาความหมายของสมรรถนะบุคคลข้างต้นทางโรงแรมก็ได้ดำเนินการกำหนด สมรรถนะหลักขององค์การตามความเหมาะสมกับบริบทของโรงแรม 5 ด้าน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งมีลักษณะในแต่ละด้านดังนี้

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุดหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดย มาตรฐานของตนเองและองค์กรที่ได้กำหนดไว้

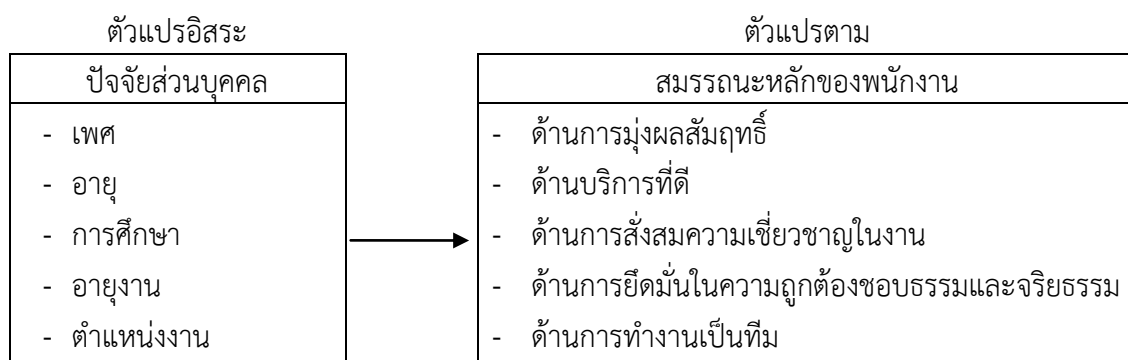
ด้านการบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของพนักงานในการให้บริการลูกค้า

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน หมายถึงความสนใจใฝ่รู้ ส่งเสริมความรู้ความสามารถของตนใน การปฏิบัติงานด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาดตนเองอย่างต่อเนื่อง

ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม หมายถึง ดำรงตนและประพฤติปฏิบัติ อย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณขององค์กร

ด้านการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีมและ องค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงแรมแห่งหนึ่งใน อำเภอ เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 157 คน กลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซีและ มอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน สุวิมล ติรกานันท์, 2546) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ประมาณ จำนวน 113 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุงานและตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมพื้นที่ศึกษา ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่ง เป็นลักษณะคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ต (Likert-Type Scale) ชนิด 5 ระดับ คือ ระดับสมรรถนะหลักมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือ

การหาความตรงตามเนื้อหา โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิในด้านต่าง ๆ 3 ท่าน คือ หัวหน้าฝ่ายบุคคล พนักงานฝ่ายบุคคล และอาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและความตรงตามเนื้อหาจากค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถาม วัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์ที่กำหนด

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย พบว่าสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้ง 5 ด้าน คือ (1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (2) การบริการที่ดี (3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน (4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ (5) การทำงานเป็นทีม ค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง .64 -.78

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานและตำแหน่งงาน วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n=113)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	39	34.51
หญิง	74	65.49
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	13	11.51
30 – 39 ปี	59	52.21
40 – 49 ปี	31	27.43
50 – 60 ปี	10	8.85
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	75	66.37
ปริญญาตรี	38	33.63
อายุงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	31	27.43
5 – 10 ปี	58	51.33
11 ปี ขึ้นไป	24	21.24
ตำแหน่งงาน		
ผู้จัดการ	3	2.65
พนักงาน	110	97.35

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.49 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ร้อยละ 52.21 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 66.37 อายุงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.33 และตำแหน่งงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงาน ร้อยละ 97.35

ข้อมูลการศึกษาระดับสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรม

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดกระบี่ ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม วิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดกระบี่ในภาพรวม

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.14	.48	มาก
ด้านบริการที่ดี	4.16	.54	มาก
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน	4.08	.53	มาก
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.08	.56	มาก
ด้านการทำงานเป็นทีม	4.17	.45	มาก
รวม	4.13	.44	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า สมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดกระบี่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.13 คะแนน เมื่อพิจารณาเรียงด้านสามารถเรียงจากมากไปน้อยมีรายละเอียดดังนี้ ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก 4.17 คะแนน ด้านบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก 4.16 คะแนน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก 4.14 คะแนน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมาก 4.08 คะแนน และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน อยู่ในระดับมาก 4.08

ข้อมูลการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรม

การเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุงานและตำแหน่งงาน วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) ได้ผลการเปรียบเทียบดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบค่าที (t-test) และผลการทดสอบค่าเอฟ (F-test) จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน	ปัจจัยส่วนบุคคล				
	เพศ	อายุ	การศึกษา	อายุงาน	ตำแหน่งงาน
	t-test	(F-test)	t-test	(F-test)	t-test
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	0.001	1.010	0.188	0.004	0.380
ด้านบริการที่ดี	1.323	0.219	0.946	0.435	0.019
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน	0.719	0.834	0.602	0.417	1.286
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.563*	0.911	0.046	0.679	0.576
ด้านการทำงานเป็นทีม	1.501	0.803	1.339	2.701	3.028
รวม	0.405	0.730	0.006	0.78	1.631

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่าพนักงานที่มี เพศ อายุ การศึกษา อายุงานและตำแหน่งงาน ต่างกัน มีระดับสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีเพศต่างกัน ในด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผลวิจัย

ผลการการศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดกระบี่ มีประเด็นที่สามารถนำมาสรุปและอภิปรายได้ดังนี้

1. พนักงานของโรงแรมดังกล่าวมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงจากมากไปน้อยมีรายละเอียด ดังนี้ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการสร้างความเชี่ยวชาญในงาน อาจเพราะว่า ทางโรงแรมซึ่งเป็นโรงแรมระดับสี่ดาว ผู้บริหารมีประสบการณ์สูง จึงมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาองค์กร ซึ่งได้มุ่งเน้นคนเป็นสำคัญได้มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์หรือกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนสม่ำเสมอ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ญัฐกานต์ เอี่ยมละออ (2550) ที่ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคนในองค์กรตามความสามารถเชิงสมรรถนะหลักขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัท A พบว่า บุคลากรของบริษัทมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของความสามารถเชิงสมรรถนะหลักในระดับสูง

2. พนักงานของโรงแรมดังกล่าวที่มี เพศ อายุ การศึกษา อายุงานและตำแหน่งงาน ต่างกัน มีระดับสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีเพศต่างกัน ในด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะผู้บริหารหน่วยงานทุกแผนกขององค์กรมีความจริงจัง จึงขับเคลื่อนแนวทางสมรรถนะหลักและตัวชี้วัดการทำงานเป็นบรรทัดฐาน ส่งผลให้พนักงานในหน่วยงานทุกคนได้ปฏิบัติตามเป็นมาตรฐานเดียวกันจึงไม่พบความแตกต่างในระดับสมรรถนะหลักของพนักงาน เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลขององค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิสมัย ชัยมหา (2558) ซึ่งศึกษาเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดภาค 1 พบว่า บุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดภาค 1 ที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือนและภูมิลำเนาต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผู้บริหารระดับสูงในโรงแรม ควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานอย่างต่อเนื่องและจัดระบบการเสริมแรงจูงใจเพิ่มในส่วนพนักงานที่ได้ปฏิบัติงานตามเกณฑ์หรือสูงกว่าเกณฑ์ให้เป็นรูปธรรมและชัดเจน

1.2 ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรปรับปรุงตัวชี้วัดให้ทันสมัยและเป็นรูปธรรมโดยการใช้การมีส่วนร่วมจากพนักงานทุกคนหรือจากทุกกลุ่มตัวแทน



2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 จากผลการทดสอบ T-Test และการทดสอบ F-Test ของงานวิจัยพบว่ามีระดับสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จึงเสนอแนะให้ศึกษาโดยใช้สถิติอื่นในการทดสอบในวาระต่อไป

2.2 ควรวิจัยเพื่อค้นหาวิธีการพัฒนา สมรรถนะหลักแต่ละด้านของพนักงานที่ได้รับการพัฒนาไปแล้ว ทั้งในด้านความรู้ ทักษะและพฤติกรรม จะมีความคงอยู่ และยั่งยืนได้อย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. (2546). *การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ*. กรุงเทพฯ : โกบอล คอนเซิร์น.
- จอมภัก จันทะคัต. (2561). ปัจจัยสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี*, 7(1), 162-172.
- ณรงควิทย์ แสนทอง. (2547). *การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ภาคปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ณัฐกานต์ เอี่ยมละออ. (2550). *แนวทางการพัฒนาคนในองค์กรตามความสามารถเชิงสมรรถนะหลักขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัท A*. สารนิพนธ์หลักสูตรพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิสตาร์ เวชยานนท์. (2553). *Competency-Based Approach*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: บริษัทเดอะกราฟิกซิสเต็มส์ จำกัด.
- พิสมัย ชัยมหา (2558). *สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดภาค 1*. วารสารวิจัยราชภัฏภูเก็ต, 2(3), 55-62.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.