

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน วิทยาลัยโรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

The Correlation between Core Competency and Work Efficiency of
Employees: Case Study of Hotels in Hatyai, Songkhla

ณัฐจินี สมานพิทักษ์วงศ์ Nattinee Samarnpitakwong¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัย
โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม
ในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน
กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประชากร คือ
พนักงานแผนกต้อนรับที่ปฏิบัติงานภายในโรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 213 คน
สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงาน โรงแรม มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของ
โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านบริการที่ดี รองลงมา คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง
ชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมในพื้นที่
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย รองลงมาคือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุ
เป้าหมายความสำเร็จ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร นอกจากนี้
พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .653

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์, สมรรถนะหลัก, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, โรงแรม

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) วิชาเอกบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสงขลา มหาวิทยาลัย
รามคำแหง

Abstract

This research purposed to 1) understand the core competency of the hotel employees in Hatyai, 2) study the work efficiency of hotel employees in Hatyai, and 3) investigate the correlation between the core competency and hotel staff work efficiency. Respondents were 213 reception staff from the hotels in Hatyai. The statistical tools were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson correlation coefficient.

The finding disclosed that the staff were highly concerned about the core competency of hotel operation. Service mind was the prior concern followed by teamwork, integrity, expertise, and achievement motivation, respectively. On the other hand, the work efficiency of the hotel staff was also another concern. Everybody's satisfaction was the prior concern followed by the operational procedure, the goal achievement, and supplying and use of the resources, respectively. Moreover, the core competency showed a moderately positive correlation with the work efficiency of the hotel staff as the statistically significant level at .01 ($r = .653$)

Key Words: Correlation, Core Competency, Work Efficiency, Hotel

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจการให้บริการสำหรับผู้มาใช้บริการ โดยเป็นธุรกิจที่จะต้อง มีการดำเนินการ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงและไม่มีวันหยุด จำเป็นที่จะต้องมีการบริหารและพนักงาน ปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน เพียงพอ สม่าเสมออยู่ตลอดเวลา เพื่อให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม พนักงานทุกระดับซึ่งเป็นทรัพยากร ที่สำคัญที่สุดจะต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และพัฒนาดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ได้อย่างทั่วถึง เพื่อให้มีมาตรฐานในการให้บริการตรงตามมาตรฐานสากลของ โรงแรม ดังนั้น ความร่วมมือ ร่วมใจของพนักงานทุกระดับ โดยเฉพาะพนักงาน บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความประทับใจของผู้มา ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการดำเนินการธุรกิจโรงแรม การที่พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานจะทำให้ การทำงานนั้น มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งจากงานวิจัยหลายชิ้นระบุว่า ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมปฏิบัติงานนั้นมีหลายด้าน เช่น ความรู้สึกผูกพัน หรือเป็นส่วนหนึ่งของ องค์กร สภาพการทำงาน สวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การมีระบบสารสนเทศสนับสนุนการ ทำงาน อันจะส่งผลต่อสมรรถนะและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร (พิชญา วัฒนรังสรรค์, 2558)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาโรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาโรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาโรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

สมมติฐานของการวิจัย

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษามุ่งเน้นเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาโรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย และด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร

2. ขอบเขตด้านประชากร

พนักงานแผนกต้อนรับที่ปฏิบัติงานภายในโรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา บริเวณถนนนิพัทธ์อุทิศ 1 ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 และถนนนิพัทธ์อุทิศ 3 มีจำนวน 18 โรงแรม โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 213 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา บริเวณถนนนิพัทธ์อุทิศ 1 ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 และถนนนิพัทธ์อุทิศ 3

4. ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการวิจัย รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ในระหว่างเดือนกันยายน – ธันวาคม 2563 โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 10 วัน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

สำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2553) สมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน (Core Competency) หมายถึง คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทุกคน ที่สร้างขึ้นมาเพื่อหล่อหลอมและกำหนดค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ประกอบไปด้วย สมรรถนะ 5 ประการ คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญ 4) จริยธรรม 5) ความร่วมแรงร่วมใจ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวคิดของฮาร์ริงตัน (Harrington Emerson, 1913 อ้างถึงใน เอกวินิต พรหมรักษา, 2555) แสดงหลักประสิทธิภาพ 4 ประการ ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 2) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ 3) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย 4) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโดยรวม อยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

พรวิทย์ จันท์ศิริศิริ (2560) ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ของข้าราชการครูโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการทำงานของข้าราชการครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

พนักงานแผนกต้อนรับที่ปฏิบัติงานภายใน โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา บริเวณถนนนิพัทธ์อุทิศ 1 ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 และถนนนิพัทธ์อุทิศ 3 มีจำนวน 18 โรงแรม ซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่ง

ผู้จัดการพนักงานต้อนรับ หัวหน้ารอบของพนักงานต้อนรับ พนักงานต้อนรับ พนักงานยกกระเป๋า เจ้าหน้าที่ดูแลแขกพิเศษ ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน และพนักงานเก็บเงินส่วนหน้า โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 213 คน โดยผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน โรงแรม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดสมรรถนะแนวคิดสมรรถนะหลัก (Core Competency) แนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการกำหนดกรอบแนวคิดและขอบข่ายด้านเนื้อหาที่ใช้ในการสอบถาม

2. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดและรูปแบบที่กำหนดไว้แล้ว นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย มาแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พัฒนาแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้าน โรงแรม 3 ท่าน ได้แก่

2.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ จันทร์กิ่งทอง ตำแหน่งงาน อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

2.2 นางสาวธัญวรรณ เล่าเจริญดำรงกุล ตำแหน่งงาน ผู้จัดการทั่วไป โรงแรมสยามเซ็นเตอร์

2.3 Miss Nean Chee Wong ตำแหน่งงาน กรรมการสมาคมโรงแรมหาดใหญ่ สงขลา และกรรมการผู้บริหารโรงแรมแกรนด์ฟังก์ซ์หาดใหญ่

3. ผู้วิจัยนำผลการพิจารณา มาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหาตามโครงสร้าง และภาษาได้ค่า IOC (Index of Item objective Congruence) ซึ่งแต่ละข้อมีค่า 0.50 ขึ้นไป หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้ง พร้อมทั้งแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มพนักงานโรงแรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มประชากร จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการวัด

ความคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ความเหมาะสมของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) ที่เหมาะสมไว้ที่ระดับสูงกว่า 0.70 ขึ้นไป

5. ผลของการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ .918 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ .958 โดยถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือตามหลักสถิติ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับผู้จัดการฝ่ายบุคคลของโรงแรมทั้ง 18 โรงแรม บริเวณถนนนิพัทธ์อุทิศ 1 ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 และถนนนิพัทธ์อุทิศ 3 ในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อแนะนำตัวและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากรซึ่งเป็นพนักงานโรงแรมแผนกต้อนรับ จำนวน 213 คน และรับแบบสอบถามกลับคืน มาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วดำเนินการวิเคราะห์ สรุปผลการวิเคราะห์ตามขั้นตอนการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. บัญชีส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม วิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ประเมินระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา วิเคราะห์โดยคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัยโรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 93.43 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.44 ซึ่งมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 55.40 โดยมีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.23 มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานต้อนรับ คิดเป็นร้อยละ 58.22 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.09

2. พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านบริการที่ดี ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมา คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.05$) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 3.97$) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน ($\bar{X} = 3.96$) และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 3.96$)

3. พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.00$) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.79$) และด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ($\bar{X} = 3.71$)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ดังตาราง 1

ตาราง 1

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ($n=213$)

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				โดยรวม
	ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	
1. ด้านบริการที่ดี	.440**	.393**	.285**	.359**	.504**
2. ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน	.392**	.451**	.165*	.416**	.490**
3. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	.244**	.340**	.253**	.339**	.408**
4. ด้านการทำงานเป็นทีม	.455**	.395**	.373**	.388**	.551**
5. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	.365**	.355**	.206**	.332**	.431**
โดยรวม	.515**	.531**	.350**	.504**	.653**

* $p < .05$, ** $p < .01$

จากตาราง 1 พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .653 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .515

2. สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของพนักงาน โรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .531

3. สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายของพนักงาน โรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .350

4. สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรของพนักงาน โรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .504

อภิปรายผล

1. ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ประชากร มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของเสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง (2557) ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ระดับสมรรถนะของบุคลากร โรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่

1) ด้านบริการที่ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของอุบลวรรณ ปานกลาง (2556) ศึกษาสมรรถนะการทำงาน of พนักงาน โรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เปรียบเทียบกับเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า การบริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง

2) ด้านการตั้งสมความเชี่ยวชาญในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของจิตรลดา ศรีบุญเรือง (2556) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่าระดับสมรรถนะของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านความเชี่ยวชาญในงาน อยู่ในระดับมาก

3) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของพัชรา ยอดสิงห์ (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า ระดับสมรรถนะของบุคลากร ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก

4) ด้านการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวมอยู่ในระดับ สอดคล้องกับการศึกษาของอุบลวรรณ ปานกลาง (2556) ศึกษาสมรรถนะการทำงาน of พนักงาน โรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เปรียบเทียบกับเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จากการศึกษา พบว่า ระดับสมรรถนะ

ในการทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก

5) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของเอมกิกา ไทยกรณ์ (2557) การศึกษาสมรรถนะของพนักงานบริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริการโรงแรมมีสมรรถนะในการให้บริการ ด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมาก

2. ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ประชากร มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของพิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมโดยรวม อยู่ในระดับสูง

พิจารณาตามแต่ละด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของจิตรลดา ศรีบุญเรือง (2556) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

2) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของพิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก

3) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของพิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

4) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของยงค์ยาน มั่นคำศรี (2556) ศึกษาแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมอมารี วอเตอร์เกท กรุงเทพฯ ผลการศึกษา พบว่า ความพร้อมของสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งทรัพยากรและอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .653 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของพัชรา ยอดสิงห์ (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

2) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของพนักงาน โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของพรวิทย์ จันทร์ศิริสิริ (2560) ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายของพนักงาน โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของกัลยาลักษณ์ สงหมื่น ไวย (2556) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะหลักโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรของพนักงาน โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของณัฐนรินทร์ สุขลิ้ม (2562) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง ผลการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ผู้ให้บริการที่ดีเมื่อผู้ใช้บริการขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการจะต้องให้บริการได้อย่างชัดเจน ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจได้ง่าย ไม่วกไปวนมาให้เข้าใจยาก มีความรู้และมีความเชี่ยวชาญในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง โดยไม่ผิดพลาด มีเกณฑ์มาตรฐานสำหรับวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างเป็นธรรมและชัดเจนให้มากที่สุด ทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นร่วมกันภายในทีม เป็นการเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการปฏิบัติตนให้มีคุณธรรม จริยธรรมและจิตบริการที่ดีต่อผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

หน่วยงานจะต้องให้สิทธิเสรีภาพกับพนักงานอย่างเต็มที่ต่อการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ พนักงานทุกคนจะต้องมีเป้าหมายในการปฏิบัติงาน และมีการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีการกำหนดเกณฑ์การปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้สำหรับส่งเสริมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงาน โรงแรม โดยเน้นศึกษาปัญหาและสาเหตุเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร
2. ควรศึกษาความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการกำหนดรูปแบบการพัฒนา ตลอดจนหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการพัฒนาได้อย่างถูกต้องตรงกับความต้องการของพนักงาน โรงแรม

เอกสารอ้างอิง

กัลยาลักษณ์ สงหมื่นไวย์. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- จิตรลดา ศรีบุญเรือง. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ณัฐสุนันท์ สุขลิ้ม. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- พรวิทย์ จันทร์ศิริศิริ. (2560). การพัฒนาสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการครู ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *สุทธิปริทัศน์*, 31(100), 145.
- พัชรา ยอดสิงห์. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์*. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ขงค์ยาน มั่นคำศรี. (2556). *แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอมารีวอเตอร์เกท กรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง. (2557). *สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมืองจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก*. นนทบุรี: ประชุมช่าง.
- เอกวินิต พรหมรักษา. (2555). *ทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูง*. สืบค้นเมื่อมกราคม 20, 2564. จาก: <http://www.http://promruca-dba04.blogspot.com/2012/10/pdca.html>
- เอมภิกา ไทยกรณ์. (2557). *สมรรถนะของพนักงานบริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- Harrington Emerson. (1913). *Twelve Principles of Efficiency 1913*. America: Engineering Magazine Company.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence". *American Psychologist*, 28(1), 1–14.