

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม
ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

FACTORS AFFECTING THE COMPETENCY DEVELOPMENT
OF HOTEL STAFF IN ASEAN ECONOMIC COMMUNITY

ยาใจ ธรรมพิทักษ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม
ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ยาใจ ชรรณพิทักษ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม
ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
Factors Affecting the Competency Development of Hotel Staff in
ASEAN Economic Community

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวยาใจ ธรรมพิทักษ์

วิชาเอก

ธุรกิจระหว่างประเทศ


อาจารย์ที่ปรึกษา

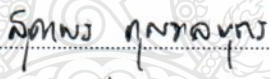
อาจารย์อุมาวดี ศรีบุญลือ, D.B.A.


ปีการศึกษา

2559

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ฉายนวี อนามราช-ศิริก, Ph.D.)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุดาพร กุณฑลบุตร, ปร.ค.)


..... กรรมการ
(อาจารย์อุมาวดี ศรีบุญลือ, D.B.A.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นำถรพี ชัยมงคล, ปร.ค.)

วันที่ 5 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
ชื่อ - นามสกุล	นางสาวยาใจ ธรรมพิทักษ์
วิชาเอก	ธุรกิจระหว่างประเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์อุมาวดี ศรีบุญถือ, D.B.A.
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปัจจัยด้านองค์การ และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน โรงแรมในส่วนงานบริการส่วนหน้า จังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจำนวน 400 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA และ Pearson Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงาน โรงแรมที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะที่แตกต่างกัน และผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การและปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พนักงาน โรงแรม การรับรู้ความสามารถของตนเอง
วัฒนธรรมองค์การ การพัฒนาสมรรถนะ

Thesis Title	Factors Affecting the Competency Development of Hotel Staff in ASEAN Economic Community
Name - Surname	Miss Yajai Thamphithak
Major Subject	International Business
Thesis Advisor	Miss Umawasee Sriboonlue, D.B.A.
Academic Year	2016

ABSTRACT

This research was aimed at investigating the relationships between personal factors, the effect of the condition of the ASEAN Economic Community, the organizational factors and the self-efficacy perception affecting the competency development of hotel staff within ASEAN Economic Community.

The samples used in research were 400 hotel staffs in the front office positions from Chonburi province by using Questionnaires as a data collection tool. The statistics used for data analysis comprised percentage, frequency, arithmetic mean, standard deviation. The statistics for hypothesis testing were Independent Samples t-test, One-Way ANOVA and Pearson Correlation Coefficient at 0.05 level of significance.

The results of hypothesis testing revealed that hotel staffs with different gender, age positions and experiences had different effects on the competency development. In addition, the results of Pearson Correlation Coefficient revealed that the organization factors including organizational culture and self-efficacy perception factor had relationships with the development of competencies in the ASEAN Economic Community at significance level of 0.05.

Keywords: ASEAN Economic Community, hotel staff, self-efficacy perception, organizational culture, competency development

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.ฉายวี อนุามชวีช - คีริก ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุณทลบุตร กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ท่านได้กรุณาเสียสละเวลาในการให้ข้อเสนอแนะ เพื่อนำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณ ดร.อุมาวดี ศรีบุญถึ้อ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ท่านได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ให้ข้อคิดที่เป็นประโยชน์ แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอดเวลาในการทำวิทยานิพนธ์ ครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ฉายวี อนุามชวีช - คีริก รองศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุณทลบุตร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กนกพร ชัยประสิทธิ์ เป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาในการตรวจสอบแก้ไขและให้คำแนะนำในการทำแบบสอบถามประกอบการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบคุณอาจารย์เพชรรัตน์ เทียนทอง ที่คอยให้คำแนะนำและสนับสนุนด้านการศึกษา ขอขอบคุณครอบครัวและเพื่อน ๆ IBY. 56 ที่คอยเป็นกำลังใจ คอยให้ความช่วยเหลือ จนทำให้การศึกษาในระดับปริญญาโทสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะได้ให้ความรู้และเป็นประโยชน์ต่อไป ผู้วิจัยจะขอบพระคุณเป็นเครื่องบูชาแด่พระคุณบิดามารดา ตลอดจนคุณอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ ด้วยความรักและเคารพอย่างสูง

ยาใจ ธรรมพิทักษ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(12)
บทที่ 1 บทนำ.....	13
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	14
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	15
1.3 สมมติฐานการวิจัย	16
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	16
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	17
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	18
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	19
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
2.1 ความเป็นมาของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.....	20
2.2 ธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	23
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศองค์กร	27
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง.....	36
2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะ	40
2.6 การจัดแบ่งแผนกบริการส่วนหน้าในโรงแรม.....	48
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	71
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	107
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	108
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	112
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	114
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	114
บรรณานุกรม.....	115
ภาคผนวก.....	119
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	119
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย.....	127
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ.....	130
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์.....	133
ประวัติผู้เขียน.....	145

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานโรงแรมในตำแหน่ง งานบริการส่วนหน้าโดย จำแนกตามเพศ.....	58
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงานโรงแรมในตำแหน่ง งานบริการส่วนหน้าโดย จำแนกตามอายุ.....	58
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงานโรงแรมในตำแหน่ง งานบริการส่วนหน้าโดย จำแนกตามระดับการศึกษา	59
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานโรงแรมในตำแหน่ง งานบริการส่วนหน้าโดย จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	59
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงานโรงแรมในตำแหน่ง งานบริการส่วนหน้าโดย จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	60
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยการรับรู้ผลกระทบ ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยจำแนกตามผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม	61
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยการรับรู้ผลกระทบ ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยจำแนกตามข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของ บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน	62
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยด้านองค์การ โดยจำแนกตามวัฒนธรรมองค์การ	64
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยด้านองค์การ โดยจำแนกตามบรรยากาศองค์การ	65
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยด้านองค์การ โดยจำแนกตามการรับรู้ความสามารถของตนเอง	67
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยที่เกี่ยวกับการ พัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม โดยจำแนกตามด้านความรู้.....	68
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยที่เกี่ยวกับการ พัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม โดยจำแนกตามด้านทักษะในการทำงาน....	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม โดยจำแนกตามด้านเจตคติ	71
ตารางที่ 4.14	ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม จำแนกตามเพศ.....	72
ตารางที่ 4.15	ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม จำแนกตามอายุ.....	73
ตารางที่ 4.16	ข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ด้านความรู้	75
ตารางที่ 4.17	ข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ด้านความทักษะในการทำงาน.....	76
ตารางที่ 4.18	ข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ด้านเจตคติ.....	77
ตารางที่ 4.19	แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม	78
ตารางที่ 4.20	แสดงข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม จำแนกตามระดับการศึกษา	80
ตารางที่ 4.21	แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ด้านความรู้.....	81
ตารางที่ 4.22	แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ด้านทักษะในการทำงาน	82
ตารางที่ 4.23	แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ด้านเจตคติ	83
ตารางที่ 4.24	ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม จำแนกตามตำแหน่งงาน	84
ตารางที่ 4.25	ข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มตำแหน่งงานของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ด้านความรู้	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.26 ข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มตำแหน่งงานของการพัฒนา สมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ด้านทักษะในการทำงาน	87
ตารางที่ 4.27 ข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มตำแหน่งงานของการพัฒนา สมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ด้านเจตคติ.....	89
ตารางที่ 4.28 ข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มตำแหน่งงานของ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม	92
ตารางที่ 4.29 ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม จำแนกประสบการณ์ทำงาน.....	94
ตารางที่ 4.30 ข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มประสบการณ์ทำงานของการ พัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ด้านความรู้.....	96
ตารางที่ 4.31 ข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มประสบการณ์ทำงานของการ พัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ด้านทักษะในการทำงาน	96
ตารางที่ 4.32 ข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มประสบการณ์ทำงานของการ พัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ด้านเจตคติ	97
ตารางที่ 4.33 ข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มประสบการณ์ทำงานของการ พัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ในภาพรวม	97
ตารางที่ 4.34 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อการ พัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้	98
ตารางที่ 4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อการ พัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะในการทำงาน	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.36 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านเจตคติ.....	100
ตารางที่ 4.37 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้.....	101
ตารางที่ 4.38 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะในการทำงาน.....	102
ตารางที่ 4.39 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน ของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านเจตคติ.....	102
ตารางที่ 4.40 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการพัฒนา สมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้.....	103
ตารางที่ 4.41 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการพัฒนา สมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะในการทำงาน.....	104
ตารางที่ 4.42 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการพัฒนา สมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านเจตคติ.....	104
ตารางที่ 4.43 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการพัฒนา สมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	105

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	18
ภาพที่ 2.1 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในตัวบุคคล เงื่อนไขเชิงพฤติกรรม และเงื่อนไข เชิงสภาพแวดล้อม	37
ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น.....	38
ภาพที่ 2.3 พฤติกรรมและสภาวะทางอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดจากการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำในระดับที่แตกต่างกัน.....	39
ภาพที่ 2.4 แสดงสมรรถนะที่อยู่ภายในและภายนอกของบุคคล	45
ภาพที่ 2.5 แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะ.....	45



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations : ASEAN) หรือ “อาเซียน” เป็นองค์การทางภูมิรัฐศาสตร์และองค์การความร่วมมือทางเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีประเทศสมาชิกทั้งหมด 10 ประเทศ ได้แก่ ไทย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย สิงคโปร์ บรูไน ลาว กัมพูชา เวียดนาม และพม่า อาเซียนมีพื้นที่ ราว 4,435,570 ตารางกิโลเมตร มีประชากรราว 590 ล้านคน ในปี พ.ศ.2553 ผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP) ของชาติสมาชิก รวมกัน คิดเป็นมูลค่าราว 1.8 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐฯ อยู่ในลำดับที่ 9 ของโลก (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) เมื่อเรียงตามผลิตภัณฑ์มวลรวม ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) มีเป้าหมายของการรวมกลุ่มเศรษฐกิจเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว (Single Market and Production Base) โดยให้มีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุนและแรงงานฝีมือ ภายในประเทศอาเซียนอย่างเสรีรวมถึงมีการเคลื่อนย้ายเงินทุนที่เสรีมากขึ้นภายในปี พ.ศ.2558

นอกจากนี้ ยังจะช่วยเสริมสร้างโอกาสในการดึงดูดการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศมายัง ประเทศอาเซียน ซึ่งจะเพิ่มอำนาจการต่อรองของอาเซียนในเวทีการค้าโลก และยกระดับความเป็นอยู่ ของประชาชนในอาเซียน จึงเป็นความท้าทายและโอกาสใหม่ของประเทศไทย ที่จะส่งผลให้เกิด ความร่วมมือทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจที่จะมีการพัฒนามูลค่าเพิ่ม ในภูมิภาค การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันการเพิ่มอำนาจในการต่อรอง และการขยายตลาด อาเซียนที่มีประชากรกว่า 590 ล้านคน (ศิริพร ดาบเพชร, 2556) โดยสิ่งที่จะมีผลต่อประเทศไทย หลัก ๆ คือ ประเทศไทยจะเป็นแกนนำในเรื่องการท่องเที่ยว และการบิน เพราะประเทศไทยตั้งอยู่ใน ตำแหน่งศูนย์กลางของอาเซียน ซึ่งเป็นจุดเด่นของประเทศไทย สิ่งที่จะเกิดขึ้นคือ ไทยจะเป็น ศูนย์กลาง การท่องเที่ยว โรงแรม การจัดประชุม การแสดงนิทรรศการ ศูนย์กระจายสินค้า รวมถึงการ ท่องเที่ยวพร้อมการรักษาพยาบาล (การแพทย์) ดังนั้น เรียกได้ว่า ด้วยการเปลี่ยนแปลงนี้ ย่อมจะส่งผล ประโยชน์ให้แก่ประเทศไทย นานัปการ จากข้อมูลการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่าในปี พ.ศ. 2558 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาประเทศไทยทั้งสิ้น ประมาณ 29 ล้านคน สร้างรายได้จากการ ท่องเที่ยวรวมทั้งสิ้นประมาณ 6.62 แสนล้านบาท (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558)

และเมื่อเกิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย จะมีการตื่นตัวและเป็นที่สนใจจากนักท่องเที่ยวและนักลงทุนเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการประกอบ ธุรกิจโรงแรม โรงแรมถือเป็นธุรกิจหนึ่งที่อยู่ในเงื่อนไขของการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจโรงแรมและที่พักคือ มีแรงงานต่างชาติ เข้ามาทำหน้าที่เป็น เจ้าหน้าที่ บริการลูกค้า (Customer Service Officer) เช่น พนักงานบริการในโรงแรม ซึ่งจุดเด่นของแรงงาน ต่างชาติในแต่ละประเทศ ก็มีลักษณะพิเศษเฉพาะ เช่น แรงงานจากฟิลิปปินส์ พูดภาษาอังกฤษได้เป็น อย่างดี แรงงานจาก พม่า กัมพูชา ค่าแรงถูกกว่าคนไทย และทำงานได้หลากหลายรูปแบบ เกิดการใช้ ภาษาอังกฤษอย่างกว้างขวางขึ้นในธุรกิจบริการ เพราะแต่ละประเทศในอาเซียนที่ดำเนินเศรษฐกิจเป็น หนึ่งเดียวกัน ก็จะใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ซึ่งจะเกิดขึ้นในวงกว้างกว่าเดิมมากขึ้น อีกทั้งการ เดินทางท่องเที่ยวจะมีจำนวนมากขึ้น

การดำเนินงานของ โรงแรมในอดีตมีความแตกต่างจากการดำเนินงานของ โรงแรมใน ปัจจุบันมากเพราะ โรงแรมในอดีต เป็นโรงแรมที่มีขนาดเล็ก หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า โรงแรมเต็ม ใจเต็มจะมีห้องพักจำนวนไม่มากนัก การให้บริการเป็นแบบเรียบง่าย สิ่งอำนวยความสะดวกมีน้อย บางแห่งไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่มให้ลูกค้าเลย เพราะตั้งอยู่สถานที่ห่างไกล การคมนาคมไม่ สะดวก ด้านการบริหารงานส่วนใหญ่เจ้าของ โรงแรมจะเป็นผู้บริหารงานด้วยตนเอง ถึงแม้จะไม่มี ความรู้ด้านการบริหารมากนักก็สามารถดำเนินธุรกิจไปได้เพราะมีคู่แข่งน้อย เงินลงทุนไม่สูงมากนัก จึงทำให้ธุรกิจโรงแรมในอดีตดำเนินไปได้ แต่ในปัจจุบันการดำเนินงานของ โรงแรมมีการ เปลี่ยนแปลงไปมาก เพราะโรงแรมได้กลายเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีการระดมเงินทุนกันเป็นจำนวน มาก เพื่อสร้างโรงแรมที่มีขนาดใหญ่ มีห้องพักจำนวนหลายร้อยห้อง โรงแรมบางแห่งมีห้องพัก มากกว่าพันห้อง นอกจากนั้นยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างครบครันเพื่อเป็นการดึงดูดให้ ลูกค้ามาใช้บริการ ดังนั้นในการบริหารงานจำเป็นต้องใช้หลักการบริหารระดับมืออาชีพ คือ ผู้บริหาร ทุกระดับต้องมีความรู้ ความเข้าใจในการบริหาร ต้องมีการวางแผน มีการจัดระบบงานเพื่อการแข่งขัน ที่มีอยู่มากมาย จึงจะทำให้การบริหารธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จได้ จากการเปลี่ยนแปลงการ ดำเนินงานของ โรงแรมหลาย ๆ ด้านดังกล่าว จึงทำให้โรงแรมในปัจจุบันกลายเป็นธุรกิจอย่างสมบูรณ์ แบบ เพราะโรงแรมเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งซึ่งปัจจุบันมีนักธุรกิจจำนวนมากนิยมลงทุนทำธุรกิจ โรงแรมกันมากขึ้น ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจแขนงหนึ่งที่มีผลมาจากการขยายตัวด้านการคมนาคมและ การท่องเที่ยว ซึ่งมีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะประเทศไทยมีแหล่ง ท่องเที่ยวมากมายทั้งทางด้านประวัติศาสตร์ ศาสนา วัฒนธรรม นอกจากนั้นยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่เป็น

ธรรมชาติอันสวยงาม ซึ่งเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่สามารถดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นทุก ๆ ปี ส่งผลประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวปีละหลายล้าน ๆ บาท (ปวีณา ศิวาลัย, 2557)

และเมื่อก้าวถึงธุรกิจโรงแรมและที่พักแล้ว อาชีพที่มีบทบาทสำคัญกับธุรกิจประเภทนี้ได้แก่ พนักงานโรงแรมในตำแหน่งต่าง ๆ หากโรงแรมมีการปรับตัวเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พนักงานซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการทำงานก็จะต้องมีการปรับตัวในด้านต่างๆด้วยเหมือนกัน ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม เพื่อแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และผลของการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะทำให้ผู้ประกอบการด้านธุรกิจการท่องเที่ยวไทยต้องเผชิญกับการแข่งขันที่มีแนวโน้มว่าจะรุนแรงมากขึ้นในอนาคต ดังนั้นพนักงานสายงานการท่องเที่ยวไทยจึงต้องเร่งพัฒนาตนเองอย่างเร่งด่วน เพื่อให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะอยู่รอดในภาวะที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวโน้มว่าจะมีการแข่งขันสูงต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.2.2 เพื่อศึกษาการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.2.4 เพื่อศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.2.5 เพื่อศึกษาการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปัจจัยด้านองค์การและการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.3.2 การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.3.3 ปัจจัยด้านองค์การมีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.3.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.3.5 การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปัจจัยด้านองค์การและการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในครั้งนี้มีขอบเขตดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาของการวิจัยประกอบด้วย การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม การรับรู้ความสามารถของตนเองและปัจจัยด้านองค์การ ประกอบไปด้วยวัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศภายในองค์การที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นกลุ่มพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมใน จ.ชลบุรี โดยใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยสูตรของ คอแครน (Cochran, 1997 อ้างถึงใน ชีรุติ เอกะกุล, 2543) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ควรใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 385 ตัวอย่าง ดำรงเพื่อความผิดพลาดไว้จำนวน 15 ตัวอย่าง ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ร้อยละ 5 เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ดี ซึ่งรวมเป็น 400 ตัวอย่าง

1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2559

1.4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่ จังหวัดชลบุรี

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน คือ สมาคมสหประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations: ASEAN) เป็นการรวมตัวกันของประเทศสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศ ประกอบด้วย ไทย พม่า ลาว เวียดนาม มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ กัมพูชา และบรูไน เพื่อร่วมมือกันทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม (ไพโรธสิทธิ์ ศรีสุทธิเกิดพร, 2555, น.5)

พนักงานโรงแรม คือ ผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าโรงแรม ทำหน้าที่เปรียบเสมือน ศูนย์กลางบริการ (Hub of service) มีความจำเป็นต้องติดต่อกับทุกแผนกของโรงแรม ตั้งแต่การบริการ ก่อนที่แขกจะเข้าพัก ระหว่างที่เข้าพัก จนกระทั่งออกจากโรงแรม (ปรีชา แดงโรจน์, 2551, น.335)

ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน หมายถึง ข้อตกลงเกี่ยวกับการแสดงหาจุดยอมรับร่วมกันเรื่องคุณสมบัติของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว 2 สาขา ครอบคลุม 6 กลุ่ม รวม 32 ตำแหน่ง ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้มุ่งเน้นไปที่สาขาโรงแรม และที่พัก (Hotel and Accommodation Service)

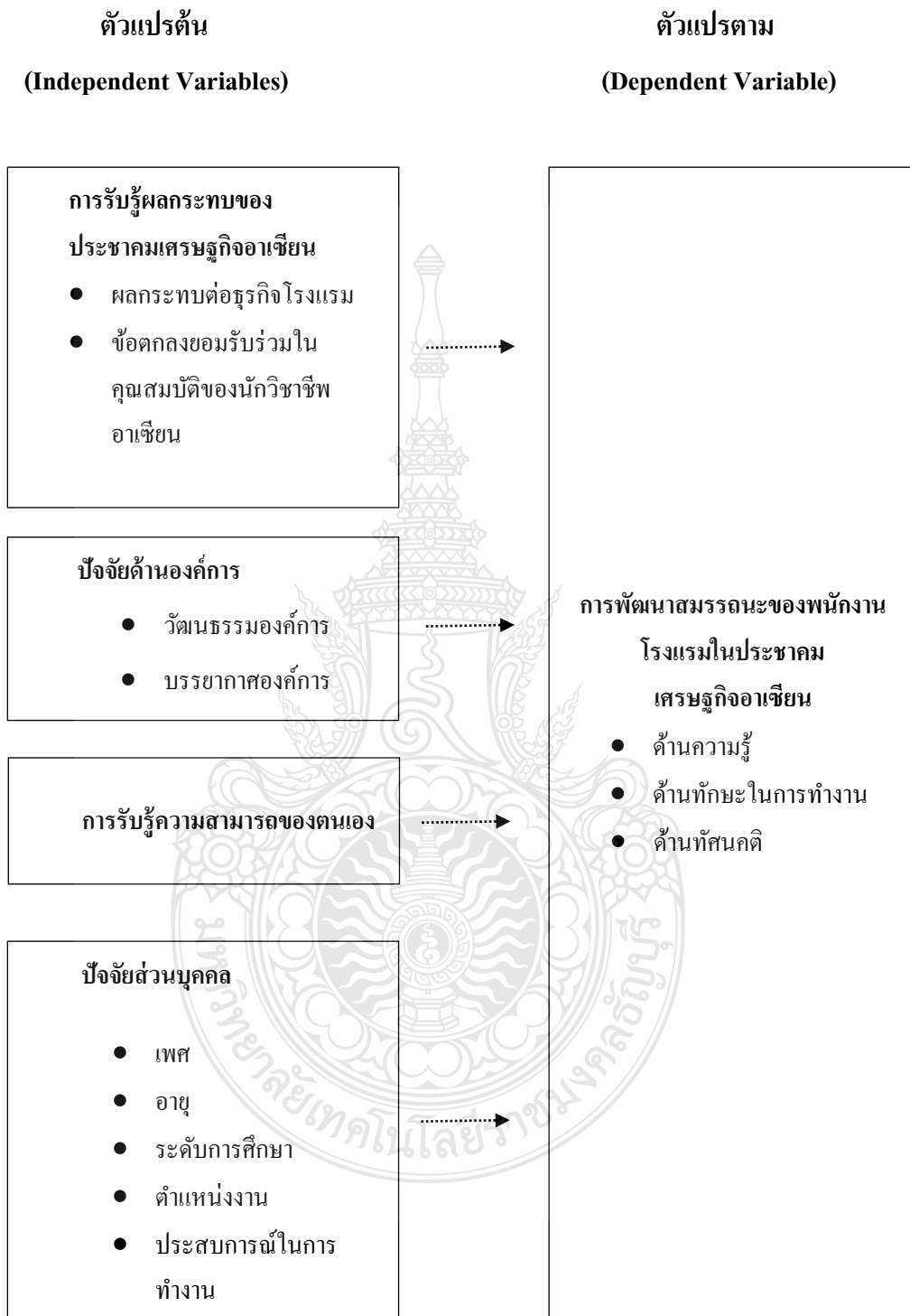
การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความตระหนักว่าตนสามารถที่จะคิด เข้าใจ เรียนรู้ ตัดสินใจและเผชิญหน้ากับความท้าทายและอุปสรรคต่าง ๆ ในชีวิตได้ เป็นความไว้วางใจในตนเองว่ามีความสามารถ มีประสิทธิภาพ และพึ่งพาตนเองได้ (อุมพร ตรังคสมบัติ, 2543, น.15)

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แบบแผนที่เรียนรู้ร่วมกัน เข้าใจร่วมกันของบุคคลหลายคน สามารถนำมาถ่ายทอดให้สมาชิกทุกคน จนเกิดเป็นแนวทางที่ถูกต้องและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะมีความแตกต่างกันออกไปตามธรรมชาติของแต่ละองค์กร

บรรยากาศองค์กร หมายถึง ทุกสิ่งประกอบขึ้นมาเป็นคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและงานที่บุคคลในองค์กรเกิดการรับรู้ในสภาพเหล่านั้น และการรับรู้จะเป็นอิทธิพลที่จะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการทำงานออกมา (นิภา แก้วศรีงาม, 2540, น.192)

การพัฒนาสมรรถนะ หมายถึง การที่บุคคลพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้ดีขึ้นกว่าเดิม ทำให้สามารถแสดงพฤติกรรมเพื่อสนองต่อความต้องการ หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ และพัฒนาตนเองตามศักยภาพของตน ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับ (ไพศาล ไกรสิทธิ์, 2541, น.21)

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำเสนอเป็นข้อมูลให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม เพื่อใช้เป็นแนวทางการในการพัฒนาองค์กร และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานในการปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการทำแผนการฝึกอบรม และกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา มีความเข้าใจในองค์กรมากขึ้น และพร้อมที่จะทุ่มเทความสามารถในการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งได้รวบรวมเพื่อใช้ในการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 ความเป็นมาของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
- 2.2 ธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยวเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร และบรรยากาศองค์กร
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะ
- 2.6 การจัดแบ่งแผนกบริการส่วนหน้าในโรงแรม
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความเป็นมาของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of Southeast Asian Nations หรือ ASEAN) ก่อตั้งขึ้นโดยปฏิญญากรุงเทพ (The Bangkok Declaration) เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2510 โดยสมาชิกผู้ก่อตั้งมี 5 ประเทศ ได้แก่ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย ซึ่งมีผู้แทนทั้ง 5 ประเทศ ประกอบด้วย นาอาคัม มาติก (รัฐมนตรีต่างประเทศอินโดนีเซีย) ตุน อับดุล ราซัค บิน สุตเซน (รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีกลาโหมและรัฐมนตรีกระทรวงพัฒนาการแห่งชาติมาเลเซีย) นายนาซิโซ รามอส (รัฐมนตรีต่างประเทศฟิลิปปินส์) นายเอส ราซาร์ตัม (รัฐมนตรีต่างประเทศสิงคโปร์) และพันเอก(พิเศษ) ถนัด คอมันตร์ (รัฐมนตรีต่างประเทศไทย) ในเวลาต่อมา จึงมีประเทศต่างๆ เข้าเป็นสมาชิกเพิ่มเติม ได้แก่ บรูไนดารุสซาลาม (เป็นสมาชิกเมื่อ 7 กรกฎาคม 2527) เวียดนาม (วันที่ 28 กรกฎาคม 2538) ลาว และพม่า (วันที่ 23 กรกฎาคม 2540) และกัมพูชา (วันที่ 30 เมษายน 2542) ตามลำดับ และจากการรับกัมพูชาเข้าเป็นสมาชิก ทำให้อาเซียนมีสมาชิกรวม 10 ประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนก่อตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมความร่วมมือทางด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจและด้านสังคม เพื่อส่งเสริมสันติภาพและความมั่นคงของภูมิภาค ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างอาเซียนกับต่างประเทศและองค์กรระหว่างประเทศ โดยมีสัญลักษณ์ของ

อาเซียน คือ รูปวงข้าวสีเหลืองบนพื้นสีแดงล้อมรอบด้วยวงกลมสีขาวและสีน้ำเงิน วงข้าว 10 ต้น หมายถึง ประเทศสมาชิก 10 ประเทศ สีเหลืองหมายถึงความเจริญรุ่งเรือง สีแดงหมายถึง ความกล้าหาญ และการมีพลวัติ สีขาวหมายถึงความบริสุทธิ์ และสีน้ำเงินหมายถึงสันติภาพและความมั่นคง

นโยบายการดำเนินงานของอาเซียนจะเป็นมาจากการประชุมหารือในระดับหัวหน้ารัฐบาล ระดับรัฐมนตรี และเจ้าหน้าที่อาวุโสอาเซียน ทั้งนี้การประชุมสุดยอดอาเซียน (ASEAN Summit) หรือการประชุมของผู้นำประเทศสมาชิกอาเซียนเป็นการประชุมระดับสูงสุดเพื่อกำหนดแนวนโยบายในภาพรวมและเป็นโอกาสที่ประเทศสมาชิกอาเซียนจะได้ร่วมกันประกาศเป้าหมายและแผนงานของอาเซียนในระยะยาวซึ่งจะปรากฏเป็นเอกสารในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ แผนปฏิบัติการ (Action Plan) แถลงการณ์ร่วม (Joint Declaration) ปฏิญญา (Declaration) ความตกลง (Agreement) หรืออนุสัญญา (Convention) ส่วนการประชุมในระดับรัฐมนตรีและเจ้าหน้าที่อาวุโสจะเป็นการประชุมเพื่อพิจารณาทั้งนโยบายในภาพรวมและนโยบายเฉพาะด้าน 2537 (กระทรวงการต่างประเทศ กรมอาเซียน, 2557)

ในด้านการเมืองและความมั่นคง อาเซียนได้จัดทำปฏิญญากำหนดให้ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ให้เป็นเขตแห่งสันติภาพ เสรีภาพและความเป็นกลาง (Zone of Peace, Freedom and Neutrality-ZOPFN) ในปี พ.ศ. 2514 ได้จัดทำสนธิสัญญามิตรภาพและความร่วมมือในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Treaty of Amity and Cooperation-TAC) ในปี พ.ศ. 2519 จัดทำสนธิสัญญาเขตปลอดอาวุธนิวเคลียร์ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Treaty on the Southeast Asian Nuclear Weapon-Free Zone-SEANWFZ) ในปีพ.ศ. 2538 ได้ริเริ่มการประชุมอาเซียนว่าด้วยความร่วมมือด้านการเมืองและความมั่นคงในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก (ASEAN Regional Forum-ARF) ซึ่งประเทศไทยเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมระดับรัฐมนตรีครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2537 (กระทรวงการต่างประเทศ กรมอาเซียน, 2557)

ในด้านเศรษฐกิจ อาเซียนได้ลงนามจัดตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียน (ASEAN Free Trade Area-AFTA) ในปี พ.ศ. 2535 เพื่อเป็นการลดภาษีศุลกากรระหว่างกัน รวมทั้งช่วยส่งเสริมการค้าภายในอาเซียนให้มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ลดต้นทุนการผลิตสินค้า และดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศ อีกทั้งได้ขยายความร่วมมือด้านเศรษฐกิจเพิ่มเติมเพื่อให้การรวมตัวทางเศรษฐกิจสมบูรณ์แบบและมีทิศทางที่ชัดเจนขึ้นด้วยการจัดตั้งเขตลงทุนอาเซียน (ASEAN Investment Area-AIA) ด้านสังคมอาเซียนมีความร่วมมือเฉพาะด้าน (functional cooperation) ในประเด็นด้านสังคมและวัฒนธรรมที่ครอบคลุมในหลายด้าน เพื่อให้ประชาชนมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีและมีการพัฒนาในทุกด้านเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพลเมืองให้ดีขึ้น

หน่วยงานที่ทำหน้าที่ประสานงานและติดตามผลการดำเนินงานในกรอบอาเซียน ประกอบด้วย

1) สำนักเลขาธิการอาเซียน (ASEAN Secretariat) ที่กรุงจาการ์ตา ประเทศอินโดนีเซีย เป็นศูนย์กลางในการติดต่อระหว่างประเทศสมาชิก โดยมีเลขาธิการอาเซียน (Secretary-General of ASEAN) เป็นหัวหน้าสำนักงาน ที่ผ่านมาตัวแทนจากประเทศไทยดำรงตำแหน่งเลขาธิการอาเซียน มาแล้ว 2 ท่านคือ ฯพณฯ นายแผน วรรณเมธี ระหว่างปี พ.ศ. 2527 - 2529 ดร.สุรินทร์ พิศสุวรรณ ระหว่างปี พ.ศ. 2551-2555

2) สำนักเลขาธิการแห่งชาติ หรือ ASEAN National Secretarian เป็นหน่วยงานระดับกรม ในกระทรวงการต่างประเทศของประเทศสมาชิกอาเซียน มีหน้าที่ประสานกิจการอาเซียนและติดตามผลการดำเนินงานในประเทศนั้น

3) สำหรับในประเทศไทยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศและคณะกรรมการผู้แทนถาวรประจำอาเซียน (Committee of Permanent Representatives-CPR) ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนระดับเอกอัครราชทูตที่ได้รับการแต่งตั้งมาจากประเทศสมาชิกอาเซียน มีภารกิจในการสนับสนุนการทำงานของคณะมนตรีประชาคมอาเซียนและองค์กรระดับรัฐมนตรีอาเซียนเฉพาะสาขา รวมทั้งประสานงานกับสำนักเลขาธิการอาเซียนและสำนักเลขาธิการอาเซียนแห่งชาติ ตลอดจนดูแลความร่วมมือของอาเซียนกับหุ้นส่วนภายนอก ประเทศไทยได้แต่งตั้งเอกอัครราชทูตผู้แทนถาวรประจำอาเซียนและมีคณะผู้แทนถาวรไทยประจำอาเซียน ณ กรุงจาการ์ตา (บุญชัย ใจเย็น, 2555 ,น.24)

ในโลกที่เต็มไปด้วยความท้าทายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันสูงชันอย่างต่อเนื่องประเทศสมาชิกมีความเห็นตรงกันว่า ถ้าความสำคัญของการมีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดมีประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพในการร่วมมือกับปัญหาและความท้าทายตลอดจนเพื่อสร้างความแข็งแกร่งและอำนาจต่อรองให้กับประเทศสมาชิกผู้นำอาเซียนได้ลงนามร่วมกันในปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในอาเซียน ฉบับที่ 2 (Declaration of ASEAN Concord II) หรือ Bali Concord II) เพื่อเป็นการประกาศจัดตั้งประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ภายในปี พ.ศ. 2563 (ค.ศ. 2020) โดยสนับสนุนการรวมตัวและความร่วมมืออย่างรอบด้าน โดยในด้านการเมืองให้จัดตั้ง “ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน” หรือ ASEAN Political-Security Community (APSC) ด้านเศรษฐกิจให้จัดตั้ง “ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” หรือ ASEAN Economic Community (AEC) และด้านสังคมและวัฒนธรรมให้จัดตั้ง “ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน” หรือ ASEAN Socio-Cultural Community (ASCC) ซึ่งต่อมา ผู้นำอาเซียนได้เห็นชอบให้เร่งรัดการรวมตัวเป็นประชาคม

อาเซียนให้เร็วขึ้นกว่าเดิมอีก 5 ปี คือภายในปี พ.ศ. 2558 (ค.ศ. 2015) โดยเล็งเห็นว่าสถานการณ์โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อาเซียนจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถมีบทบาทนำในการดำเนินความสัมพันธ์ในภูมิภาคและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

2.2 ธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยวเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

การเปิดเสรีด้านการค้าบริการและการลงทุนระหว่างกันของ 10 ประเทศสมาชิกอาเซียน ตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะส่งผลให้ตลาดประชากรมีจำนวนร่วมกันถึงเกือบ 600 ล้านคน ในทางการตลาดย่อมจะก่อให้เกิดโอกาสทางธุรกิจอย่างมหาศาล ในปัจจุบันธุรกิจการโรงแรมในประเทศไทยมีการใช้เครือข่ายโรงแรมต่างประเทศเข้ามาบริหารจัดการในปริมาณมากพอสมควร ซึ่งสาเหตุหลักน่าจะมาจากการที่ เครือข่ายโรงแรมต่างประเทศนั้นมีชื่อเสียงและการบริการที่เป็นสากล ประกอบกับการมีฐานข้อมูลลูกค้าที่มากกว่า ทำให้สามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุด ส่งผลให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้าและได้รับความไว้วางใจที่จะใช้บริการ สำหรับเครือข่ายโรงแรมต่างประเทศที่เข้ามาบริหารโรงแรมในประเทศไทย อาทิ เครือข่ายโรงแรมอินเตอร์เนชั่นแนล โฮเต็ลส์ กรุ๊ป (International Hotels Group : IHG) ซึ่งแบรนด์โรงแรมที่เป็นที่รู้จักภายใต้เครือข่ายโรงแรมนี้ เช่น Intercontinental และ Holiday Inn เครือข่ายโรงแรมเมอริเดียน (Meridian) บริหารโรงแรมชื่อดัง อาทิ Westin และ Sheraton นอกจากนี้ยังมีเครือข่ายโรงแรมแอกคอร์ด (Accor) ซึ่งเครือข่ายโรงแรมนี้มีหลากหลายแบรนด์ ตามลำดับความหรูหราและราคา เช่น Sotel, Grand, Mercure, Novotel และ All season (Ibis Style) เป็นต้น แต่เครือข่ายโรงแรมไทยก็เชื่อว่าจะสู้ไม่ได้ จากที่ผ่านมาหลาย ๆ โรงแรมของไทยได้รับการยอมรับจากนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยการมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องเช่น เครือข่ายโรงแรมอนิกซ์ ฮอสพิทาลิตี้ กรุ๊ป (ONYX Hospitality Group) ซึ่งบริหารโรงแรมอมารีมากกว่า 40 ปี เครือข่ายโรงแรมเซ็นทารา และเครือข่ายโรงแรมดุสิต เป็นต้น

โดยจุดสำคัญที่ทำให้เครือข่ายโรงแรมไทยยังคงได้รับการยอมรับในระดับโลก คือการบริการในรูปแบบของคนไทย การนำเสนอเอกลักษณ์ของความเป็นไทย อันเป็นสิ่งที่ เครือข่ายโรงแรมต่างประเทศทำไม่ได้ เป็นยุทธศาสตร์การสร้างจุดต่างให้เป็นที่ยอมรับของตลาด เพราะความเป็นเอเชียถือเป็นจุดเด่นประการหนึ่งที่ ชาวตะวันตกให้ความสนใจการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างสมบูรณ์ เชื่อว่าต้องมีเครือข่ายโรงแรมต่างประเทศและเครือข่ายโรงแรมไทยมาลงสนามแข่งขันการบริหารโรงแรมอีกมาก เห็นได้จากเมื่อเร็ว ๆ นี้ ที่เครือข่ายโรงแรมฮิลตัน เวิลด์ไวด์ มาร่วมลงทุนกับบริษัทแมกโนเลีย โฟนเนสส์ คอร์เปอเรชั่น จำกัด เปิดตัวโรงแรมวอลดอร์ฟ แอสโทเรีย ซึ่งถือเป็นโรงแรมที่หรูหราที่สุดในเครือ โรงแรมฮิลตัน และถือเป็นแห่งแรกในอาเซียน โดยคาด

ว่าจะเปิดให้บริการได้ภายในปี พ.ศ. 2558 เพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยให้น้ำหนักกับตลาดการท่องเที่ยวมากกว่าตลาดประชุมสัมมนา เป็นการสอดคล้องกับสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่คาดการณ์ว่าภายหลังการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในประเทศไทย น่าจะสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มมากกว่า 2 ล้านล้านบาท (กระทรวงการต่างประเทศ กรมอาเซียน, 2557)

ประเทศไทย เป็นประเทศที่มีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยวมากด้วยสภาพแวดล้อม สถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามและหลากหลาย มีทั้งแบบเชิงธรรมชาติอย่างทะเล ภูเขา น้ำตก เชิงศิลป์วัฒนธรรมที่มีทั้งวัดวาอาราม พระราชวัง โบราณสถานต่าง ๆ รวมไปถึงแหล่งท่องเที่ยวที่ตอบสนองวิถีชีวิตคนเมือง อย่างบรรดาแหล่งช้อปปิ้ง สถานบันเทิง สปา เป็นต้น ประกอบกับการบริการที่เป็นมิตรเอกลักษณ์ของคนไทยที่มีความอ่อนโยนทำให้ชาวต่างชาติประทับใจ โรงแรม รีสอร์ทไทยหลาย ๆ แห่งก็มีชื่อเสียงระดับโลก ทั้งค่าครองชีพที่หากเปรียบเทียบกับประเทศอื่นแล้วถือว่าไม่สูงมากนัก และยังมีระบบการสื่อสารสาธารณูปโภคที่ค่อนข้างมีความพร้อม หากเปรียบเทียบกับประเทศใกล้เคียง องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : UNWTO) ได้คาดการณ์ว่าในอีก 8 ปีข้างหน้า จะมีนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกกว่า 1,600 ล้านคน โดยเป็นนักท่องเที่ยวแถบเอเชียแปซิฟิกถึง 400 ล้านคน ในจำนวนนั้นส่วนหนึ่งเป็นนักท่องเที่ยวในอาเซียนประมาณ 160-200 ล้านคน แสดงให้เห็นว่าการท่องเที่ยวในแถบอาเซียนยังมีแนวโน้มเติบโตขึ้นอีกมาก ประเทศสมาชิกอาเซียนหลายประเทศก็เริ่มตื่นตัว และเริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มว่าจะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศแถบอาเซียนมากขึ้นและยังเป็นการรองรับการก้าวเข้าไปสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) อย่างเต็มรูปแบบในปี พ.ศ. 2558

การก้าวเข้าไปสู่การเป็น AEC อย่างเต็มรูปแบบ จะมีการเปิดเสรีในหลายด้านรวมถึงเรื่องการท่องเที่ยวด้วย การเปิดเสรีดังกล่าวจะส่งผลให้ผู้ประกอบการด้านธุรกิจการท่องเที่ยวไทยต้องเผชิญกับการแข่งขันที่มีแนวโน้มว่าจะรุนแรงมากขึ้นในอนาคต ดังนั้นผู้ประกอบการท่องเที่ยวไทยจึงต้องเร่งพัฒนาอย่างเร่งด่วน เพื่อให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะอยู่รอดในภาวะที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวโน้มว่าจะมีการแข่งขันสูงต่อไป จุดอ่อนของคนไทยที่จะต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนคือ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ บุคลากรในภาคการท่องเที่ยวนั้น หลาย ๆ คนยังใช้ภาษาที่ 2 อย่างภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ไม่คล่อง บุคลากรในที่นี่รวมไปถึงแม่บ้าน พนักงานรักษาความปลอดภัย ฯลฯ ซึ่งแม้ในการทำงานจะไม่ต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยวมากนัก แต่อาจมีบางสถานการณ์ที่ต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยว (กระทรวงการต่างประเทศ กรมอาเซียน, 2557)

ในการประชุม Tourism Human Resources Congress ครั้งที่ 2 ที่ประเทศฟิลิปปินส์ รัฐบาลฟิลิปปินส์แสดงให้เห็นว่า ฟิลิปปินส์ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรของประเทศมาก โดยมองว่าแรงงานถือเป็นสินค้าส่งออกของประเทศอย่างหนึ่ง เนื่องจากชาวฟิลิปปินส์มีจุดแข็งด้านภาษาอังกฤษ ที่ชาวฟิลิปปินส์ทุกคนสามารถสื่อสารได้เป็นอย่างดี จึงมีความพร้อมที่จะส่งออกร่างงานหลากหลายสาขาอาชีพ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มแม่บ้าน ไปจนถึงแพทย์ พยาบาล ครู ผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ในอาเซียน นอกจากนี้รัฐบาลฟิลิปปินส์ยังส่งเสริมให้ประชาชนในประเทศเรียนรู้ภาษาที่ 3 อย่างภาษาสเปน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีนให้ชำนาญ ซึ่งชาติที่ใช้ภาษาเหล่านี้ยังคงต้องการแรงงานอีกเป็นจำนวนมาก นอกจากเรื่องทักษะภาษาต่างประเทศแล้ว บุคลากรไทยยังต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจวัฒนธรรมของประเทศสมาชิกอาเซียน จากที่มีแนวโน้มว่าภาคการท่องเที่ยวจะมีการเติบโตมากขึ้นภายหลังจากการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และนักท่องเที่ยวที่มาจากประเทศสมาชิกอาเซียนก็เป็นนักท่องเที่ยวอีกกลุ่มที่มีแนวโน้มจะเข้ามาในไทยมาก บุคลากรภาคการท่องเที่ยวจึงควรเรียนรู้และทำความเข้าใจวัฒนธรรมของประเทศสมาชิกอาเซียนไว้ ซึ่งจะมีส่วนช่วยในการสร้างความประทับใจในการให้บริการนักท่องเที่ยวเหล่านั้น นอกจากนี้การเรียนรู้วัฒนธรรมประเทศเพื่อนบ้านยังเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรภาคการท่องเที่ยวและบริการอื่น ๆ ที่จะออกไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนอีกด้วย

ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งเมื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน แล้วอาจประสบปัญหาไม่สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการจากประเทศอื่น ๆ ที่มีแนวโน้มว่าจะเข้ามาลงทุนในไทยสูง ผู้ประกอบการไทยจึงควรสร้างความร่วมมือระหว่างกัน อาจร่วมมือกันโดยสร้างพันธมิตรทางการค้า หรือรวมกัน เพื่อลดการแข่งขันกันเองและเสริมสร้างธุรกิจให้แข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น แม้การเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อาจมีผลทำให้ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวไทยต้องเผชิญกับภาวะที่มีการแข่งขันสูง จนอาจดูเหมือนเป็นวิกฤติสำหรับภาคการท่องเที่ยว แต่หากภาครัฐและเอกชนไทยพัฒนาจุดอ่อนและเสริมสร้างจุดแข็งให้ยังแข็งแกร่งขึ้น โดยการพลิก วิกฤติให้เป็นโอกาส นำเอกลักษณ์การบริการของคนไทย วัฒนธรรมไทย อาหารไทยที่ไม่แพ้ชาติใดในโลกมาเพิ่มมูลค่าและมาตรฐานของการบริการ การเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ก็จะกลายเป็นโอกาสสำหรับชาวไทยที่มีความถนัดด้านการท่องเที่ยวและบริการอยู่แล้ว ให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยเติบโต สร้างรายได้ให้กับประเทศมากกว่าเดิม

2.2.1 ข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน (Mutual Recognition Arrangements; MRA)

MRA คือ ข้อตกลงยอมรับร่วมในเรื่องคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน ซึ่งเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการแสวงหาจุดยอมรับร่วมกัน เรื่องคุณสมบัติของผู้ทำงานด้านบริการ

MRA on Tourism Professionals คือ ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ซึ่งกำหนดให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ โดยใช้คุณสมบัติ การศึกษา การฝึกอบรม หรือประสบการณ์ในการทำงานเป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติ และได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าว มีสิทธิ์ในการเดินทางไปในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังคงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดของประเทศที่เข้าไปทำงาน เช่น การสอบ การขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงาน เป็นต้น จะเห็นว่าข้อตกลง MRA จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการวิชาชีพในประเทศสมาชิกอาเซียนสามารถมีโอกาสไปทำงานในประเทศอื่น ๆ ที่ได้รับผลตอบแทนที่มากกว่าได้ง่ายขึ้น เพราะช่วยลดขั้นตอนการตรวจสอบและรับรองวุฒิการศึกษาหรือความรู้ทางวิชาชีพนั้น ๆ ให้แล้ว

วัตถุประสงค์ของ MRA on Tourism Professionals

1. เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรด้านการท่องเที่ยวภายในอาเซียน โดยมีการรับรองคุณสมบัติหรือสมรรถนะวิชาชีพการท่องเที่ยว
 2. เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการศึกษาที่มุ่งเน้นศักยภาพและการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้ได้รับการยอมรับในระดับสากล
 3. เพื่อจัดหาโอกาสสำหรับความร่วมมือและการพัฒนาศักยภาพในประเทศสมาชิกอาเซียน
- สำหรับสาระสำคัญของข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน กำหนดให้ประเทศสมาชิกอาเซียนพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ โดยมีคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยวและคณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติหรือหน่วยงานที่เท่าเทียมกันทำหน้าที่กำกับว่าผู้นั้นได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555)

2.2.2 สมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professional: ACCSTP)

สมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนเป็นมาตรฐานขั้นต่ำ (Minimum Requirements) สำหรับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพในสาขาที่พักและการเดินทาง ในการกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานดังกล่าวก็เพื่อยกระดับการบริการท่องเที่ยวและอำนวยความสะดวกให้การดำเนินการตามข้อตกลง MRA ในประเทศสมาชิกอาเซียนเป็นไปตามเป้าหมาย

สมรรถนะขั้นพื้นฐานที่ ACCSTP กำหนด ประกอบด้วยสมรรถนะร่วมสำหรับทุกกลุ่มสาขา (Common Core Competencies) และสมรรถนะด้านวิชาชีพ (Generic and Functional Competencies) ซึ่งมีรายละเอียดสำหรับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนประกอบด้วย 2 สาขาหลักคือ สาขาที่พัก และสาขาการเดินทาง ครอบคลุมตำแหน่งงาน 32 ตำแหน่ง (ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555)

ทั้งนี้ ประเทศไทยได้รับมอบหมายให้จัดทำหลักสูตรอบรมเพื่อรองรับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวใน 32 ตำแหน่งงาน ครอบคลุมตำแหน่งงานด้านที่พักมี 4 กลุ่มคือ แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ด้านการเดินทางมี 2 กลุ่มคือ สาขาบริการการเดินทาง และบริษัททัวร์ โดยสมรรถนะจะมีทั้ง Core, Generic, Functional ในแต่ละตำแหน่งงาน และขณะนี้คู่มือได้จัดทำเสร็จเรียบร้อยแล้ว เป็นภาษาไทยโดยมีการประยุกต์มาจากหลักสูตรของประเทศออสเตรเลีย นอกจากนี้ยังประกอบกับการออกแบบสมรรถนะและหลักสูตรที่ใช้ความต้องการของภาคธุรกิจเป็นฐาน จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ในปัจจุบันการกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรตามข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนมีความชัดเจนและมีการดำเนินการมาในระดับหนึ่งแล้ว ดังนั้นภาคเอกชนโดยเฉพาะบุคลากรในธุรกิจโรงแรมและที่พักจะต้องมีการปรับตัวและพร้อมพัฒนาเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นเพื่อให้มีโอกาสและพร้อมรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมาในอนาคต

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร

2.3.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร

สมยศ นาวิการ (2540 อ้างถึงใน ชีรพร สุทธิโส, 2552, น.10) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่า คือ ค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ และบรรทัดฐานร่วมกันของสมาชิกภายในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรจะเป็นบรรทัดฐานที่ไม่เป็นทางการและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร

พรรัตน์ รัตนศิริวงศ์ กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์กร คือขนบธรรมเนียมที่ถือปฏิบัติสืบต่อกันมาภายในกลุ่มชนกลุ่มหนึ่ง มักจะเชื่อมโยงกับกระบวนการทำงานในองค์กร อาจถูกมองว่าเป็นความ

เชื่อ ค่านิยม และบรรทัดฐานขององค์กรหนึ่ง ที่มีผลต่อการกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกภายในองค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 อ้างถึงใน ชีรพร สุทธิโส, 2552, น.10) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร เป็นแบบอย่างของความเชื่อความคาดหวังต่างๆ ที่มีอยู่ในสมาชิกองค์กร และจะค่อย ๆ กลายเป็นกฎระเบียบแบบแผนของพฤติกรรมในการนำไปปฏิบัติ หรือเรียกว่า บรรทัดฐาน (Norm) ซึ่งเป็นการกำกับพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร

Hofstede (1991 อ้างถึงใน ชีรพร สุทธิโส, 2552, น.10) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นรูปแบบความรู้สึกนึกคิด ของสมาชิกที่อยู่ในองค์กร ใช้เป็นตัวกำหนดความแตกต่างของสมาชิกในแต่ละองค์กร รวมถึงค่านิยมซึ่งเป็นตัวสำคัญของวัฒนธรรมในทุกระดับ และครอบคลุมสิ่งที่สามารถวัดได้

Sathe (1985 อ้างถึงใน ชีรพร สุทธิโส, 2552, น.11) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่า เป็นแบบแผนของความเชื่อ ความคิดประจำตัวของพนักงานที่มีร่วมกันในองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่ต่อสิ่งเร้าทั้งในและนอกองค์กร ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงานว่าสิ่งใดถูกสิ่งใดผิด ควรทำหรือไม่อย่างไร

Van Maanen (1976) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่า กฎเกณฑ์ที่ไม่เป็นทางการ (implicit rules) ในหน่วยงานและเป็นสิ่งที่พนักงานต้องเรียนรู้เพื่อที่จะสามารถทำงานในหน่วยงานนั้นได้

จากความหมายของวัฒนธรรมองค์กรดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่า หมายถึง แบบแผนที่เรียนรู้ร่วมกัน เข้าใจร่วมกันของบุคคลหลายคน สามารถนำมาถ่ายทอดให้สมาชิกทุกรุ่น จนเกิดเป็นแนวทางที่ถูกต้องและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะมีความแตกต่างกันออกไปตามธรรมชาติของแต่ละองค์กร

2.3.2 ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร เป็นตัวก่อให้เกิดต้นแบบของการทำงาน ทำหน้าที่ให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านบทบาทหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรได้วางไว้ ทำหน้าที่เชื่อมความสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กร ทำให้สมาชิกเกิดความมุ่งมั่น พร้อมที่จะทุ่มเทพลังใจในการทำงานให้องค์กรอย่างเต็มที่ นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์กรยังมีผลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร คือช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความสำเร็จในการบริหารงาน Newstrom and Davis (2002) ได้สรุปไว้ว่าวัฒนธรรมองค์กรมีความสำคัญต่อองค์กรด้วยเหตุผล 7 ประการ ดังนี้

1. การเริ่มต้น โดยการทำให้พนักงานมีความรู้สึกถึงความเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร

2. ช่วยจำแนกวิสัยทัศน์ขององค์การให้เป็นที่เข้าใจกับทุกคน
3. เป็นแหล่งสำคัญในอันที่จะสร้างความรู้สึกลอดคภัยที่มีต่อความมั่นคงและต่อเนื่องขององค์การ
4. ทำให้สมาชิกที่เข้ามาใหม่สามารถตีความถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์การได้
5. วัฒนธรรมจะช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานขององค์การ
6. ดึงดูดความสนใจและสื่อให้พนักงานรับรู้วิสัยทัศน์ขององค์การ
7. ผู้ที่เป็นวีรบุรุษขององค์การจะรับรู้ได้ถึงรางวัลที่จะสร้างให้ตนเป็นบุคคลตัวอย่างขององค์การ

2.3.3 ลักษณะและหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์การ

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540) ได้ให้ความเห็นถึงคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์การไว้ดังนี้

1. เป็นค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมร่วมของกลุ่มคน

วัฒนธรรมองค์การเป็นพฤติกรรมของกลุ่มคนจำนวนหนึ่งในหน่วยงาน ไม่ใช่ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม หรือการกระทำของคน ๆ เดียว เป็นเรื่องที่หลายคนยอมรับและนำไปปฏิบัติจนสามารถคาดการณ์พฤติกรรมของคนที่อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกันได้ แนวคิดในปัจจุบัน วัฒนธรรมของสังคมและองค์การสมัยใหม่มักเป็นเพียงสิ่งเดียวที่สมาชิกองค์การจำนวนหนึ่งมีความเห็นตรงกัน เพราะสังคมและองค์การสมัยใหม่ ประกอบไปด้วยกลุ่มคนหลายกลุ่มที่มีความแตกต่างกัน

2. เป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการสั่งสอน

ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และการกระทำที่บุคคลในหน่วยงานจำนวนหนึ่งยอมรับร่วมกัน นั้นมิได้เกิดขึ้นภายในระยะเวลาสั้น ๆ แต่ต้องอาศัยเวลาในการสั่งสมบ่มเพาะ ผ่านกาลเวลาแห่งการทดสอบและพิสูจน์จนเป็นที่ยอมรับแล้วว่าสามารถช่วยแก้ปัญหาและสนองความต้องการของหน่วยงานได้

3. เป็นสิ่งที่สมาชิกในองค์การเรียนรู้จากการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น

วัฒนธรรมองค์การไม่ใช่ความคิด ความเชื่อ ค่านิยมและการกระทำของสมาชิกที่เกิดจากสัญชาตญาณของมนุษย์ และวัฒนธรรมองค์การก็ไม่ได้เกิดจากการถ่ายทอดทางพันธุกรรมด้วย แต่วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่สมาชิกองค์การค่อย ๆ เรียนรู้ พนักงานใหม่จะต้องเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การผ่านกระบวนการที่เรียกว่า การหล่อหลอมขัดเกลาขององค์การ (Organization Socialization) โดยหัวหน้างานจะคอยชี้แนะวิธีคิด วิธีการทำงานและการวางตัวที่ถูกต้อง รวมไปถึงการเข้าฝึกรอบมในหลักสูตรต่าง ๆ ของหน่วยงาน ดังนั้นผลจากการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การทำให้พนักงานรู้ว่าควรมีพฤติกรรมอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ ทำให้สามารถอยู่ร่วมกับคนอื่นและเป็นที่ยอมรับของคนอื่นในหน่วยงานได้

4. เป็นสิ่งที่สมาชิกองค์การไม่ค่อยตระหนักถึง

วัฒนธรรมองค์การที่ได้ผ่านเวลาแห่งการทดสอบจนเป็นที่ยอมรับจากคนในองค์การแล้วจะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาหรือสนองความต้องการของหน่วยงานได้ คนในองค์การที่จะเชื่อและทำสิ่งนั้นซ้ำแล้วซ้ำเล่าเป็นระยะเวลายาวนานจนกลายเป็นเรื่องปกติธรรมดา นั้นย่อมหมายความว่า สิ่งที่เกิดขึ้นหรือทำกลายเป็นสามัญสำนึกที่สมาชิกองค์การกระทำไปโดยอัตโนมัติ โดยไม่ได้คำนึงถึงการมีอยู่ของธรรมเนียมและบรรทัดฐานของวัฒนธรรม

5. การสื่อสารถึงวัฒนธรรมองค์การพึงพาการใช้สัญลักษณ์

สัญลักษณ์ หมายถึง สิ่งที่ใช้สื่อความหมายถึงอีกสิ่งหนึ่ง การสื่อสารวัฒนธรรมเกิดขึ้นได้ 2 กรณี คือ กรณีแรก เป็นเรื่องที่หน่วยงานพยายามถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์การไปยังสมาชิกใหม่ เป็นการถ่ายทอดหรือสอดแทรกค่านิยม ความเชื่อ และแนวทางการทำงานที่หน่วยงานคาดหวังให้พนักงานทำตามผ่านสัญลักษณ์ต่าง ๆ พิธีการ เรื่องเล่า เป็นต้น ส่วนกรณีที่สอง เป็นเรื่องที่พนักงานหรือบุคคลภายนอกพยายามสืบค้นหรือแปลความหมายที่แฝงอยู่ในสัญลักษณ์ต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในหน่วยงานจะเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงวัฒนธรรมในหน่วยงานนั้นได้

6. เป็นสิ่งที่ปรับตัวและเปลี่ยนแปลงได้

วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่ง สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปขององค์การ เช่น การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีทางการผลิตของโรงงานแห่งหนึ่งจากการทำงานด้วยมือมาเป็นเครื่องจักรอัตโนมัติควบคุมด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้วัฒนธรรมในโรงงานดังกล่าวเปลี่ยนไป การพึ่งพาอาศัยของพนักงานมีน้อยลง เป็นต้น

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2540 อ้างถึงใน ชีรพร สุทธิโส, 2552, น.15) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ คือ ปรัชญาการดำเนินการรวบรวมหมู่ ทำให้คนเรามีแนวทางในการตอบสนองต่อความไม่แน่นอนที่มนุษย์ต้องเผชิญอยู่เสมอ ซึ่งการตอบสนองนี้แบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะของแก่นวัฒนธรรม (Substance of Culture) คือ ระบบความเชื่อร่วมกันที่หนักไปในทางความรู้สึกมากกว่าเหตุผลหรือเรียกว่าอุดมการณ์ (Ideologies/Social Interaction)
2. ลักษณะของวัฒนธรรม (Culture Forms) ซึ่งสมาชิกองค์การแสดงออกมาให้เห็นได้ในรูปของการกระทำต่าง ๆ เป็นการสื่อความหมายให้เข้าใจในอุดมการณ์หรือแก่นวัฒนธรรม ซึ่งเป็นระบบความคิดที่เป็นนามธรรม

Daft (2001 อ้างถึงใน สุดา ประทวน, 2557, น.27) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การมีหน้าที่ 2 ประการ คือ

เพื่อเชื่อมโยงสมาชิกทุกส่วนในองค์กรเข้าด้วยกัน ทำให้สมาชิกรู้ว่าต้องติดต่อ สร้างความสัมพันธ์กับคนอื่นอย่างไร สมาชิกวิธีในการปฏิบัติงานร่วมกัน

1. เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงไปได้ เพราะวัฒนธรรมองค์กรมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานประจำวันของพนักงานบรรลุเป้าหมายและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันที่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 อ้างถึงใน สุดา ประทวน, 2557, น.26) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งประกอบด้วย

1. วัฒนธรรมที่มีขอบเขตที่ชัดเจน สามารถแบ่งแยกองค์กรหนึ่งให้มีความแตกต่างจากองค์กรอื่น เนื่องมาจากรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน

2. วัฒนธรรมที่ชัดเจนสามารถทำให้สมาชิกขององค์กรจำแนกการกระทำออกมาได้ว่าการกระทำนั้นถูกต้องหรือไม่ เป็นการปฏิบัติตามแนวทางที่ผู้ก่อตั้งได้กำหนดไว้

3. วัฒนธรรมจะทำให้สมาชิกมีความผูกพันร่วมกัน ซึ่งมีอิทธิพลเหนือผลประโยชน์ส่วนตัว

4. วัฒนธรรมช่วยส่งเสริมระบบสังคมให้มีเสถียรภาพ เป็นสิ่งโน้มน้าวใจในสังคมที่ทำให้สมาชิกขององค์กรเข้าด้วยกันแล้วเกิดมาตรฐานที่เหมาะสม โดยสมาชิกจะพูดหรือทำในทิศทางเดียวกัน

5. วัฒนธรรมเปรียบเสมือนกลไกในการควบคุมและชี้นำทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิก

2.3.4 รูปแบบของวัฒนธรรมองค์กร

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยขอสรุปรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรตามที่นักวิชาการได้แบ่งไว้ดังตามรายละเอียดดังนี้

Daft (2001 อ้างถึงในสุดา ประทวน, 2557, น.32) มีความเห็นว่า วัฒนธรรมองค์กรสามารถสร้างกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิผลในอนาคตภายในสภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งแบ่งวัฒนธรรมออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. วัฒนธรรมที่เน้นให้มีความสามารถในการปรับตัว หรือวัฒนธรรมของผู้ประกอบการ (Adaptability Entrepreneurial Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีกลยุทธ์แบบเน้นสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีความยืดหยุ่นและรองรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อทำให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า จึงมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับพนักงาน

2. วัฒนธรรมที่เน้นพันธกิจ (Mission Culture) เป็นวัฒนธรรมที่ถูกกำหนดขึ้นมาโดยเน้นการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และความมุ่งหมายที่ชัดเจนขององค์กร เพื่อให้ได้ประสิทธิผลตามที่ต้องการ วัฒนธรรมแบบนี้ไม่เน้นการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงได้ ขอให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ก็เพียงพอ

3. วัฒนธรรมที่เน้นการมีส่วนร่วม (Clan Culture) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์กร มีการโต้ตอบกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะเสริมสร้างความรับผิดชอบ ความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรให้กับพนักงานเพื่อนำไปสู่ความผูกพันภายในองค์กร

4. วัฒนธรรมที่เน้นการบังคับบัญชาหรือระบบราชการ (Bureaucratic Culture) เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการดำเนินงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีเสถียรภาพ สนับสนุนวิธีการในการทำธุรกิจโดยใช้ความร่วมมือภายใต้ระเบียบกฎเกณฑ์ นโยบาย สัญลักษณ์ พิธีการต่าง ๆ และเน้นที่การมีประสิทธิภาพ

2.3.5 บรรยายาสององค์กร

นิภา แก้วศรีงาม (2540 อ้างถึงใน บุญทริกา แจ็งเจริญกิจ, 2556, น.15) ได้ให้ความหมายของบรรยายาสององค์กร หมายถึง ทุกสิ่งที่ประกอบขึ้นมาเป็นคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในและงานที่บุคคลในองค์กรเกิดการรับรู้ในสภาพเหล่านั้น และการรับรู้จะเป็นอิทธิพลที่จะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานออกมา

พะวงพิศ วัฒนกิจ และ มาลี กาบมาลา (2541 อ้างถึงใน บุญทริกา แจ็งเจริญกิจ, 2556, น. 15) กล่าวว่าบรรยายาสององค์กร หมายถึง สภาพการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคคลภายในองค์กร อันเนื่องมาจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของทุกคนในองค์กร อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของคนในองค์กรทั้งผลดีและผลเสีย

Likert (1976 อ้างถึงใน อัญญาณีย์ วิชากุล, 2549, น.29) กล่าวว่า บรรยายาสององค์กรจะแสดงออกมาในลักษณะต่าง ๆ เช่น ความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น ความกลัว เช่น รูปแบบของภาวะผู้นำ แรงจูงใจในองค์กร และความมีส่วนร่วมของสมาชิกภายในองค์กร

Huse and Howditch (1997 อ้างถึงใน อัญญาณีย์ วิชากุล, 2549, น.29) ให้ข้อคิดว่า บรรยายาสององค์กรเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับการรับรู้ของแต่ละคน (Person's Perception) ที่จะรู้ว่าอะไรเป็นอะไรภายในองค์กร และสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร โดยมองว่าการพิจารณาถึงสิ่งแวดล้อมขององค์กรเป็นการพิจารณาในลักษณะกว้าง (Macro Approach) ซึ่งครอบคลุมทั้งสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้นบรรยายาสององค์กรจึงเป็นส่วนหนึ่งของสิ่งแวดล้อมแต่มีลักษณะเป็นนามธรรม (Abstract) เพราะเป็นเรื่องของความรู้สึกที่อาจสัมผัสได้โดยบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร

Knowles (1974 อ้างถึงใน อัญญาณีย์ วิชากุล, 2549, น.31) ได้แสดงความเห็นว่า บรรยายาสององค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญดังนี้

1. นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร (Policy Framework Undergirding the HRD Program) เป็นเรื่องที่ต้องมีการสนับสนุนให้มีการพัฒนาคนในองค์กรอย่างเต็มที่

2. ปรัชญาการจัดการ (Management philosophy) หมายถึง การบริการองค์กรภายใต้แนวความคิดการจัดการที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม หรือประชาธิปไตยในการบริหารงาน

3. โครงสร้างขององค์กร (Structure of Organization) หมายถึง โครงสร้างองค์กรที่เข้มงวด ไม่กระจายอำนาจหรือเผด็จการ ทำให้เกิดการบั่นทอนกำลังใจของคนในองค์กรที่จะปรับปรุงตัวเอง และเป็นอุปสรรคขัดขวางต่อการเรียนรู้

4. นโยบายเกี่ยวกับการเงิน (Financial Policy) หมายถึง องค์กรมีการจัดสรรงบประมาณไว้กับการพัฒนากำลังคนในองค์กรอย่างเพียงพอ ทำให้คนในองค์กรเห็นว่าองค์กรมีการสนับสนุนการพัฒนา ลักษณะเช่นนี้ทำให้เห็นว่าการที่องค์กรเห็นความสำคัญโดยการทุ่มเทงบประมาณเช่นนี้ พนักงานก็จะเห็นความสำคัญและคุณค่าตามไปด้วย

5. ระบบการให้รางวัลตอบแทน (Reward System) คือระบบการเลื่อนเงินเดือน ตำแหน่ง ต้องมีความยุติธรรมเหมาะสมเพื่อทำให้คนอยากเรียนรู้และเพิ่มประสบการณ์ หรือพัฒนาตนเอง

ตามทัศนะของ Garin and Howe (อ้างถึงใน อัญญาณีษ์ วิชากุล, 2549, น.32) ได้ทำการศึกษาความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้านดังนี้

1. ความชัดเจนและมีประสิทธิภาพของโครงสร้าง (Clarity and Efficiency of Structure) หมายถึง ระดับที่นโยบายและแนวทางการทำงานขององค์กร ได้ถูกกำหนดขึ้นอย่างชัดเจน รวมไปถึงหน้าที่และความรับผิดชอบ วิธีการและวิธีการทำงานถูกกำหนดขึ้นมาอย่างเหมาะสม

2. อุปสรรค (Hindrancel) หมายถึง ความไม่มีประสิทธิภาพของกรรมวิธีในการปฏิบัติงาน และการบริหารที่เข้ามาขัดขวางความสำเร็จของงาน

3. รางวัลตอบแทน (Rewards) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อระบบการให้รางวัลตอบแทนว่ามีความเพียงพอ และจัดสรรกันอย่างยุติธรรมพอที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรก้าวหน้าได้

4. ความรักในหมู่คณะ (esprit) หมายถึง ระดับที่สมาชิกในองค์กรมีความรู้สึกภาคภูมิใจ (Pride) จงรักภักดี (Loyalty) ให้ความร่วมมือ (Cooperation) มีความรักกันฉันเพื่อน (Friendliness) ในการทำงานร่วมกัน

5. ความเชื่อมั่นจากฝ่ายบริการ (Management Trust) หมายถึง ระดับที่ฝ่ายบริหารให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใต้บังคับบัญชา อนุญาตให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีอิสระเพียงพอในการทำงาน ส่งเสริมและสนับสนุนให้กำลังใจในการคิดค้นงานใหม่ ๆ ขึ้นมา

6. การท้าทายและความเสี่ยง (challenge and risk) หมายถึง การที่องค์กรมีนโยบายการปฏิบัติงานที่สนับสนุนมาตรฐานการทำงานที่สูง ยอมให้มีการเสี่ยงที่สมเหตุสมผลในการทำงานของพนักงาน ถ้าหากการเสี่ยงนั้นทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้

Kelly (1980 อ้างถึงใน อัญญาณีย์ วิชากุล, 2549, น.37) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการศึกษายรรยากาศองค์กร เป็นเรื่องเกี่ยวกับการศึกษาถึงความรู้สึกนึกคิดของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. โครงสร้าง (Structure) หมายถึง การศึกษาถึงความรู้สึกนึกคิดของสมาชิกในองค์กรที่มีต่ออุปสรรคในการทำงานที่เกิดจากโครงสร้างขององค์กร เช่น กฎระเบียบ ระบบ การรวมอำนาจในการบังคับบัญชา ระบบงานที่เข้มงวด เป็นต้น ความรู้สึกเหล่านี้จะสะท้อนถึงบรรยากาศองค์กรที่เกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กร

2. ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง การศึกษาถึงความรู้สึกนึกคิดของสมาชิกในองค์กรว่าสมาชิกมีความรู้สึกที่ตัวเองมีอิสระหรือได้รับอนุญาตจากองค์กร สามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็นโดยไม่เป็นอันตรายต่อชีวิตการทำงานของเขา

3. การให้รางวัลตอบแทน (Reward Structure) หมายถึง การศึกษาถึงความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมของระบบการให้รางวัลตอบแทนว่าเป็นไปตามความสามารถหรือผลงาน โดยทั่วไปจะหมายถึงการขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง

4. ความอบอุ่นและแรงสนับสนุน (Warmth and Support) หมายถึง การศึกษาถึงองค์กร โดยเฉพาะสถานะการเป็นผู้นำที่มีความอบอุ่นหรือมีการสนับสนุนสมาชิกในองค์กรในการทำงานมากน้อยเพียงใด

5. การยอมรับในเรื่องของความขัดแย้ง (Tolerance of Conflict) เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกของสมาชิกองค์กรว่ามีความเชื่อมั่นต่อความคิดเห็นที่แตกต่างกัน สามารถได้รับการยอมรับ การแสดงออกอย่างเปิดเผยมากกว่าความรู้สึกที่จะต้องเก็บเอาไว้

6. ความจำเป็นที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการพัฒนา การนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงและความยืดหยุ่นขององค์กร

ธนิศร พิบูลแถว (2542 อ้างถึงในอัญญาณีย์ วิชากุล, 2549, น.38) ได้สรุปบรรยากาศขององค์กรไว้ว่า หมายถึง ทุกอย่างประกอบขึ้นมาเป็นคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และสภาพแวดล้อมที่สมาชิกในองค์กรเกิดการรับรู้ เป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่ และสะท้อนให้เห็นค่านิยม ทศนคติ พฤติกรรมและผลกระทบของบุคคล

จากทัศนคติของนักวิชาการที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร สภาพแวดล้อมของ

งาน เพื่อนร่วมงานในองค์กร รวมไปถึงผู้บังคับบัญชา และการรับรู้ที่ส่งผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล เช่น โครงสร้างของงาน การจูงใจ การพัฒนาตนเอง เป็นต้น

2.3.6 ทฤษฎีบรรยากาศองค์กร

Litwin and Stringer (1968 อ้างถึงใน พรตบุตร จุฑะกนก, 2552, น.22) ได้มีการเสนอทฤษฎีบรรยากาศองค์กร โดยทำการพัฒนามาจากรูปแบบการจูงใจของ McClelland - Atkinson หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีแสวงหาเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ (McClelland's acquired - needs theory) โดยทฤษฎีดังกล่าวเชื่อว่า โดยปกติแล้วความต้องการที่มีอยู่ในตัวบุคคลมีอยู่ 2 ประการ คือ ต้องการมีความสุขสบาย และต้องการปราศจากการเจ็บปวด และต่อมาในการใช้ชีวิตจะต้องแบ่งความต้องการในด้านอื่น ๆ อีก 3 ประการ ซึ่งเป็นความต้องการที่เหมือนกันเพียงแต่มากหรือน้อยตามแต่ละบุคคล รูปแบบในความต้องการนั้นมีรายละเอียดดังนี้

1. ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความต้องการที่จะบรรลุในงาน บุคคลที่มีความต้องการในความสำเร็จสูงก็จะมีความปรารถนาที่แรงกล้าในการที่จะประสบความสำเร็จ และในทางตรงกันข้ามบุคคลประเภทนี้ก็จะกลัวความล้มเหลวเป็นอย่างมาก ต้องมีการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ยกถ้าหากขึ้นให้ตัวเอง มีความชอบเสี่ยง มีความพอใจที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความต้องการที่จะกำหนดความผูกพันกับบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการในด้านนี้สูงก็จะเป็นที่รักและหวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากผู้อื่น มีแนวโน้มว่าจะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านจากสมาชิกในกลุ่ม จะรักษาความสัมพันธ์อันดีในสังคม พยายามในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมากกว่าที่จะแย้ง

3. ความต้องการมีอำนาจ (Need for power) เป็นความปรารถนาที่จะควบคุมหรือมีอิทธิพลอยู่เหนือทรัพย์สินหรือสิ่งของในสังคม พยายามที่จะสร้างอิทธิพลเพื่อให้เกิดการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นผู้นำ อยู่เหนือผู้อื่น เป็นผู้ที่ค้นหาวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด บุคคลเหล่านี้มักจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ เชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร

จากทฤษฎีดังกล่าว Litwin and Stringer ได้นำมาพัฒนาเป็นทฤษฎีบรรยากาศองค์กร โดยอธิบายว่าในระบบขององค์กรนั้นเน้นถึงปัจจัยที่ผู้บริหารมีความเกี่ยวข้องอยู่ ได้แก่ เทคโนโลยี โครงสร้างองค์กร ภาวะผู้นำ การบริหารงาน กระบวนการตัดสินใจ และความต้องการของสมาชิกในองค์กร สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดบรรยากาศองค์กรขึ้น และสมาชิกในองค์กรนั้นสามารถที่จะรับรู้ได้โดยมีรูปแบบในการจูงใจทั้ง 3 ประการของ McClelland - Atkinson เป็นสิ่งกระตุ้นถึงการแสดงออกของพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

จากแนวคิดพื้นฐานดังกล่าวทั้ง Litwin and Stringer (1968 อ้างถึงใน ศศินันท์ หล้านามวงศ์, 2545) ได้แบ่งบรรยากาศองค์การออกเป็น 3 แบบ คือ

1. บรรยากาศองค์การแบบมุ่งผลสำเร็จของงาน (Achievement oriented climate) ซึ่งเป็นการเน้นเป้าหมายขององค์การเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ลักษณะเช่นนี้จะทำให้สมาชิกในองค์การมีความคิดสร้างสรรค์ มีความต้องการทำงานให้สำเร็จ เป็นผู้มีควมรับผิดชอบสูง มีการคาดคะเนถึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น และมีการให้รางวัลสำหรับผู้ปฏิบัติงานดี เป็นต้น

2. บรรยากาศองค์การแบบมุ่งความสัมพันธ์ (Affiliation oriented climate) สมาชิกในองค์การจะมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน บรรยากาศในลักษณะนี้จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานสูง สมาชิกองค์การมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาในที่งาน ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรทุกระดับ ให้ความสำคัญกับสมาชิกทุกคน

3. บรรยากาศองค์การที่มุ่งการใช้อำนาจ (Power oriented climate) อำนาจในการตัดสินใจจะอยู่ที่ผู้บริหารแต่เพียงผู้เดียว สมาชิกองค์การต้องทำตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด บรรยากาศเช่นนี้จะทำให้สมาชิกในองค์การมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ลักษณะที่สำคัญของบรรยากาศองค์การคือ มีการกำหนดโครงสร้างอย่างชัดเจน ให้การยอมรับในบุคคลที่มีอำนาจ กระตุ้นให้มีการใช้อำนาจหน้าที่อย่างเป็นทางการ

2.4 การรับรู้ความสามารถของตนเอง

อุมพร ตรังคมบดี (2543, น.15) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองไว้ว่า หมายถึง ความตระหนักว่าตนสามารถที่จะคิด เข้าใจ เรียนรู้ ตัดสินใจและเผชิญหน้ากับความท้าทายและอุปสรรคต่าง ๆ ในชีวิตได้ เป็นความไว้วางใจในตนเองว่ามีความสามารถ มีประสิทธิภาพและพึ่งพาตนเองได้

Bandura (1986 อ้างถึงใน คติ โฆษณันตชัย, 2554, น.8) อธิบายว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การตัดสินใจของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะจัดการและกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดในสถานการณ์ที่บางครั้งอาจมีความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน มีความเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถทำนายถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นได้

Gordon (1999 อ้างถึงใน คติ โฆษณันตชัย, 2554, น.8) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการที่บุคคลจะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

ได้หรือไม่ ซึ่งจะมีผลต่อการรับรู้ความยากของเป้าหมาย ความผูกพันของเป้าหมาย และงานที่พนักงานเป็นคนเลือก

Hjelle and Zeigler (1992 อ้างถึงใน คติ โฆษานันตชัย, 2554, น.8) ให้นิยามการรับรู้ความสามารถของตนเองไว้ว่า เป็นการตัดสินใจของบุคคลที่เกี่ยวกับความสามารถของตนเองในการกระทำใดๆ ในสถานการณ์หรืองานที่มีความเฉพาะเจาะจงว่าจะสามารถทำได้หรือไม่

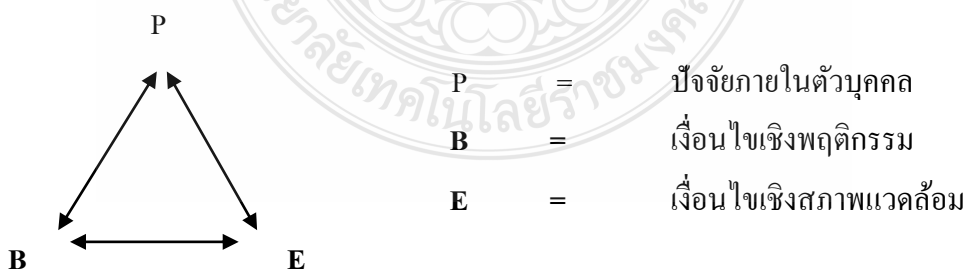
จากความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองที่กล่าวไว้ข้างต้น ผู้ทำวิจัยขอสรุปความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า หมายถึง ความตระหนัก ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจ ว่าตนเองมีความสามารถในการกระทำใด ๆ ให้สำเร็จ ไม่ว่าจะเผชิญกับเหตุการณ์ใด ๆ ก็ตาม

2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

สำหรับแนวคิดพื้นฐานของการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นทฤษฎีที่ Albert Bandura (1896) นักจิตวิทยาชาวแคนาดาได้เป็นผู้ทำการศึกษาและพัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) โดย Bandura ได้ขยายแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมให้กว้างมากขึ้น และมีการเปลี่ยนชื่อทฤษฎีใหม่เป็น ทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) โดยมีความเชื่อว่า พฤติกรรมของคนเราไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมเพียงอย่างเดียว จะต้องมียปัจจัยส่วนบุคคลภายใน ได้แก่ ความคิด ความรู้สึก และชีวภาพอื่น ๆ ร่วมด้วย

Bandura (1997, p.192) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากองค์ประกอบ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยภายในตัวบุคคล (Internal Person Factor = P)
2. เงื่อนไขเชิงพฤติกรรม (Behavior Condition = B)
3. เงื่อนไขเชิงสภาพแวดล้อม (Environment Condition = E)

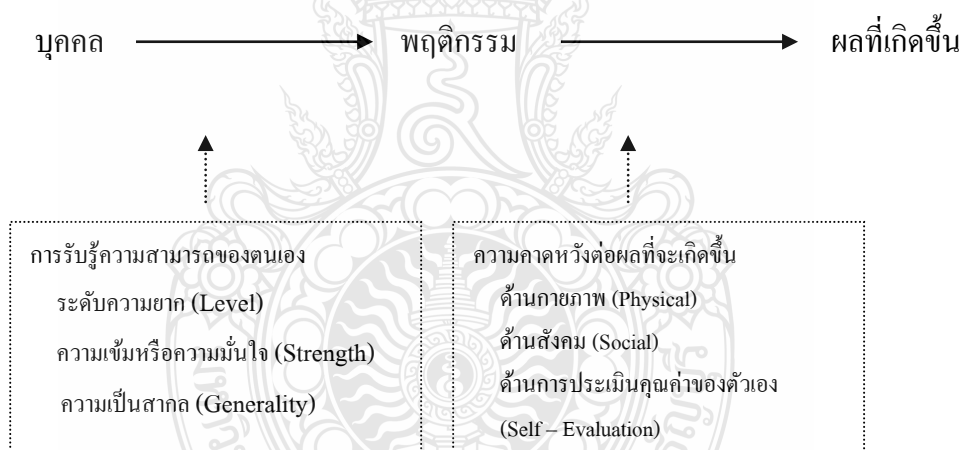


ภาพที่ 2.1 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในตัวบุคคล เงื่อนไขเชิงพฤติกรรม และเงื่อนไขเชิงสภาพแวดล้อม

ที่มา : Bandura (1997 อ้างถึงใน คติ โฆษานันตชัย, 2554, น.9)

จากภาพที่ 2.1 อธิบายได้ว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 3 นี้ มีลักษณะต่อเนื่องเป็นขั้นตอนเป็นระบบที่เกี่ยวกันไว้ (Interlocking System) กล่าวคือ ในแต่ละองค์ประกอบต่างก็มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ซึ่งอิทธิพลนี้จะมากหรือน้อยแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับความแตกต่างของสภาพแวดล้อม นอกจากนี้พฤติกรรมของบุคคลยังมาจากการเรียนรู้ทางสังคม คือ มนุษย์เรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์กับเหตุการณ์ และระหว่างพฤติกรรมกับผลที่เกิดจากพฤติกรรมนั้น ซึ่งการเรียนรู้เหล่านี้จะกลายเป็นความเชื่อที่มีผลในการควบคุมพฤติกรรมมนุษย์ นอกจากนี้บุคคลมักใช้เงื่อนไขของสภาวะแวดล้อม ประสบการณ์ หรือผลลัพธ์ที่เกิดจากพฤติกรรมนั้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจที่จะแสดงพฤติกรรมครั้งต่อไป จึงอาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ย่อมเกิดจากการเรียนรู้ที่ได้รับจากสังคมในเงื่อนไขดังกล่าว โดยเปรียบเทียบเป็นตัวเสริมแรงในการแสดงพฤติกรรมของบุคคล

Bandura (1997 อ้างถึงใน คติ โฆษานันตชัย, 2554, น.10) ได้เสนอภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังในผลที่จะเกิดขึ้น ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น
ที่มา : Bandura (1997, p.22 อ้างถึงใน คติ โฆษานันตชัย, 2554, น.10)

จากภาพที่ 2.2 อธิบายได้ว่าการที่บุคคลจะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งหรือไม่นั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น กล่าวคือ การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นการตัดสินใจตนเองว่ามีความมั่นใจที่จะกระทำพฤติกรรมใดในระดับใด ส่วนความคาดหวังในผลที่จะเกิดขึ้นนั้นในด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านการประเมิน

คุณค่าของตนเองจากการกระทำ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองนี้จะมีผลต่อการตัดสินใจที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ ถ้าด้านใดสูงหรือต่ำ ก็มีแนวโน้มว่าบุคคลนั้นจะไม่แสดงพฤติกรรม ดังภาพที่ 2.3 ความคาดหวังที่จะเกิดขึ้น

การรับรู้ ความสามารถ ของตนเอง	สูง	ไม่เห็นด้วย อาจจะกระทำ	เกิดการกระทำ มีความพึงพอใจ
	ต่ำ	ไม่สนใจ หลีกเลี่ยงที่จะไม่ทำแน่นอน	รู้สึกหมดคุณค่า เกิดความท้อแท้ ไม่กระทำ
		ต่ำ	สูง

ภาพที่ 2.3 พฤติกรรมและสภาวะทางอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดจากการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำในระดับที่แตกต่างกัน
ที่มา : Bandura (1997, p.20 อ้างถึงใน คติ โภชนานันตชัย, 2554, น.11)

จากภาพที่ 2.3 อธิบายได้ว่า ความคาดหวังถึงผลที่จะเกิดขึ้นเป็นการตัดสินใจถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำพฤติกรรมดังกล่าว การรับรู้ความสามารถของตนเองจะเป็นตัวที่ตัดสินความสามารถของตนเองว่าสามารถทำงานได้ในระดับใด และบุคคลสามารถแสดงถึงพฤติกรรมและสภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังต่อผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำในระดับที่มีความแตกต่างกันได้

จากภาพที่ 2.2 และ 2.3 แสดงให้เห็นว่า บุคคลจะแสดงพฤติกรรมหรือไม่นั้น มีผลมาจากการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังถึงผลที่จะเกิดขึ้น ถ้าบุคคลรับรู้ว่าการกระทำนั้นๆ จะส่งผลที่เป็นประโยชน์กับตนเองและรู้ว่าตนเองนั้นมีความสามารถเพียงพอที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะกระทำสิ่งนั้น แต่หากบุคคลรับรู้ว่าการกระทำนั้น ๆ จะส่งผลที่เป็นประโยชน์กับตนเองแต่รู้ว่าตนเองมีความสามารถไม่เพียงพอ ก็มีแนวโน้มว่าจะไม่กระทำสิ่งนั้นเพื่อไม่ให้ตนเองเกิดความผิดหวัง

2.4.2 แหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1997 อ้างถึงใน คติ โฆษณันต์ชัย, 2554, น.12) ได้เสนอแหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่ามาจาก 4 แหล่งดังนี้

1. การประสบความสำเร็จในการทำงาน เป็นแหล่งพื้นฐานที่มีความสำคัญที่สุดต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง เพราะเกิดจากการประสบความสำเร็จของบุคคล บุคคลที่ทำงานแล้วประสบความสำเร็จหลายครั้ง จะเกิดความคาดหวังในความสามารถของตนเองสูงมากขึ้น และบุคคลที่ทำงานแล้วล้มเหลวหลายครั้ง ก็จะทำให้บุคคลนั้นมีความคาดหวังในความสามารถของตนเองต่ำลง ทำให้มีการประเมินความสามารถของตนเองต่ำลงด้วยเช่นกัน

2. การสังเกตจากตัวแบบ (Vicarious Experience) เป็นการสังเกตจากบุคคลอื่นที่มีลักษณะคล้ายกับตนเองและประสบความสำเร็จ โดยการดูตัวอย่างจากบุคคลอื่นจะทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ตนเองมีความสามารถที่จะทำงานหรือกิจกรรมใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จเหมือนบุคคลอื่นได้เช่นกัน ในทางตรงกัน หากเห็นว่าบุคคลอื่นมีความล้มเหลวในการทำงานหรือการกระทำนั้น ๆ บุคคลจะรู้สึกว่าตนเองก็จะกระทำไม่ได้เช่นเดียวกัน

3. การแนะนำจากสังคม (Social Persuasion) การรับรู้ความสามารถของตนเองอาจเกิดจากการที่ได้รับแรงจูงใจจากบุคคลอื่นและสังคมรอบข้าง เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถมากพอที่จะกระทำกิจกรรมนั้น ๆ ได้มากขึ้น แต่ความเชื่อมั่นนี้สามารถลดลงได้อย่างรวดเร็ว เมื่อผลจากการกระทำไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ดังนั้นการชักจูงนี้จึงเป็นเรื่องที่ต้องคำนึงถึงความสามารถและทักษะของบุคคลนั้นด้วย

4. สภาวะทางกายและอารมณ์ (Physiological and Emotional States) สภาวะทางร่างกาย อารมณ์ และจิตใจของบุคคล มีอิทธิพลส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง เช่น การทำให้เกิดความคุ้นเคยกับสถานการณ์ ฝึกให้บุคคลลดความตื่นเต้น ซึ่งมีผลในการช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเอง

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

จากการเปิดเสรีด้านการค้าบริการและการลงทุนระหว่างกันของ 10 ประเทศสมาชิกอาเซียน ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวมีการแข่งขันกันมากขึ้น ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ทำให้พนักงานโรงแรมมีความจำเป็นในการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

2.5.1 ความหมายของการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเอง เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการพัฒนาบุคคล เป็นหน้าที่ของแต่ละบุคคลที่จะต้องพัฒนาความสามารถของตนเองเพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามของการพัฒนาตนเองไว้ สรุปได้ดังนี้

พิสิทธิ์ สารวิจิตรและ ประพันธ์ ปลิดปลอดภัย (2529 อ้างถึงใน ละออ นาคกุล, 2556, น. 13) ได้กล่าวว่า การพัฒนาตนเองคือ การปลูกสร้างคุณสมบัติ คุณธรรม นิสัย เจตคติ ความสามารถ ความชำนาญ ความรู้ ความคิด ความเข้าใจ ให้เกิดขึ้นกับตนเอง สังคม ประเทศชาติและหน่วยงานให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความถนัดความสนใจ และความสามารถของตนเอง

แสวง สารสิทธิ์ (2535 อ้างถึงใน ละออ นาคกุล, 2556, น.13) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเองไว้ว่า คือการนำเอาศักยภาพที่มีอยู่มาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นในทุก ๆ ด้าน โดยการทำงานของตนเอง

สุชา ไอยราพงศ์ (2542, น.2) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเองว่า คือการที่บุคคลมีแนวทางในการแสดงหาความรู้ ทักษะและศักยภาพด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินชีวิต ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความก้าวหน้า เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น

ไพศาล ไกรสิทธิ์ (2541, น.21) ได้กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง คือการที่บุคคลพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้ดีขึ้นกว่าเดิม เหมาะสมกว่าเดิม ทำให้สามารถแสดงพฤติกรรมเพื่อสนองความต้องการ หรือเป้าหมายที่ตนเองตั้งไว้ และพัฒนาตนเองตามศักยภาพของตนให้ดีขึ้นทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม

Megginson and Pedler (1992 อ้างถึงใน ละออ นาคกุล, 2556, น.14) ได้กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่บุคคลมีความต้องการจะเปลี่ยนแปลงตัวเองไปสู่สิ่งใหม่ ๆ บุคคลเป็นผู้รับผิดชอบในสิ่งที่ตนเองต้องการเปลี่ยนแปลง มีอิสระในการเปลี่ยนแปลงและเลือกที่สิ่งต้องการด้วยตนเอง

จากความหมายของการพัฒนาตนเองดังกล่าวข้างต้น ผู้ทำการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้คือ การพัฒนาตนเองเป็นการพยายามทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของตนเองและองค์กร โดยการพัฒนาตนเองจะมีผลดีมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคล ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ สภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นด้วย

2.5.2 จุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเอง

พจน์ เพชรบุรณิณ (2528 อ้างถึงใน อ้างถึงใน ละออ นาคกุล, 2556, น.15) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเองว่า คือ เพื่อการพึ่งพาตนเองและเลี้ยงตนเองได้ ตนเองจะต้องพัฒนา

สร้างตนเองให้สามารถประกอบอาชีพได้อย่างมีรากฐานมั่นคง มีรายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัวอย่างเหมาะสม มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน และพึงพอใจในความก้าวหน้านั้น

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2550 อ้างถึงใน ละออ นาคกุล, 2556, น.15) เสนอความคิดว่า จุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเอง คือ เพื่อโอกาสแห่งความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงาน พัฒนาความสามารถของตนเอง มีการเรียนรู้วิธีการใหม่ ๆ เข้ามาใช้หรือเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและความมุ่งมั่นขององค์กร

อุทัย หิรัญโต (2531, น.110 อ้างถึงใน ละออ นาคกุล, 2556, น.15) กล่าวว่าความมุ่งหมายในการพัฒนาตนเอง เป็นสิ่งที่แสดงถึงประโยชน์ที่บุคคลจะได้รับ เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งฐานะ พัฒนาบุคลิกภาพ หน้าที่ และทัศนคติในการปฏิบัติงาน เพื่อทำความเข้าใจนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

อัมพิกา (2533, น.229) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเองไว้ดังนี้

1. เพื่อสร้างโอกาสแห่งความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงาน
2. เพื่อพัฒนาฝีมือความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
3. เพื่อฝึกฝนการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน
4. เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน
5. เพื่อเรียนรู้การนำเอาวิทยาการใหม่ ๆ เข้ามาใช้
6. เพื่อส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
7. เพื่อทบทวนความเข้าใจในนโยบายและความมุ่งมั่นขององค์กรให้ดีขึ้น

จากแนวคิดจุดมุ่งหมายในการพัฒนาตนเองดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า จุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเองคือ การพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีการนำวิธีการทำงานใหม่ ๆ มาใช้เพื่อผลประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับ โดยเฉพาะในปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันสูงมากขึ้น บุคคลต้องพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อที่จะรับกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

2.5.3 ทฤษฎีการพัฒนาตนเองของ Boydell

Boydell (2011 อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ รัตนรามา, 2555, น.27) ได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาสำคัญของการพัฒนาตนเองว่าแบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ

1. ด้านสุขภาพ สิ่งสำคัญในการพัฒนาตนเอง บุคลากรต้องมีสุขภาพจิตที่ดีในร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ แยกออกเป็น 3 ระดับคือ

1) ระดับความคิด ไม่ค้นหุรง แต่มีความคิดเห็นและเชื่อมั่นด้วยใจที่เปิดกว้าง สามารถอยู่กับความคลุมเครือและขัดแย้งได้ มีมาตรฐาน มีความเชื่อทางศาสนาและคุณธรรม

2) ระดับความรู้สึกรับรู้และยอมรับ มีความสมดุลทั้งภายในและภายนอกอย่างมั่นคง

3) ระดับความมุ่งมั่น มีความสมดุลระหว่างความคิดและความรู้สึก มีความคิดก่อนลงมือทำ มีร่างกายแข็งแรง ลักษณะนิสัยและรูปแบบชีวิตที่ดี

2. ด้านทักษะ ต้องมีการพัฒนาทักษะสมองและการสร้างสรรค์ความคิดหลากหลายรูปแบบ รวมทั้งความทรงจำ ความมีเหตุผล รอบรู้เรื่องงานและเทคนิคต่างๆ การพัฒนาทักษะมี 3 ด้านดังนี้

1) ระดับความคิด ทักษะทางใจและการมีความคิดที่ดี ความรอบรู้ในเรื่องงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีเหตุผล

2) ระดับความรู้สึกรับรู้ ทักษะด้านสังคม ด้านการแสดงออก ซึ่งอาจต้องมีการนำความรู้สึกของตนเองเข้าร่วมสถานการณ์นั้น และมีการถ่ายทอดความรู้สึกนั้น ๆ ผู้การกระทำมิใช่เพียงรับรู้เท่านั้น

3) ระดับความมุ่งมั่น ทักษะทางเทคนิค ทางการเงิน ทายภาพภาพ สามารถกระทำได้อย่างผู้มีความชำนาญ

3. ด้านการกระทำให้สำเร็จ คือการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้ลุล่วงโดยมีแรงบันดาลใจ หรือมีความกล้าที่จะกระทำสิ่งนั้น ต้องเป็นผู้ริเริ่มกระทำสิ่งนั้นด้วยตนเองโดยไม่รอคอยให้เกิดขึ้นมาเอง หรือทำตามคำสั่ง แบ่งเป็น 3 ระดับคือ

1) ระดับความคิด มีความสามารถที่จะเลือกเสียสละได้ สามารถที่จะตอบปฏิเสธได้

2) ระดับความรู้สึกรับรู้ มีความสามารถในการจัดการ รู้ความหมายของความไม่สมหวัง และสามารถเปลี่ยนสภาพให้เป็นความแข็งแกร่ง สามารถทนความทุกข์ทรมานและสามารถสู้ต่อไปได้

3) ระดับความมุ่งมั่น มีความสามารถที่จะออกไปสู่การริเริ่มกระทำสิ่งใหม่ ๆ ก้าวเข้าไปมีส่วนร่วม สามารถลงมือกระทำด้วยตนเอง ไม่รอคอยให้เกิดขึ้น เมื่อเกิดปัญหาที่ไม่ยอมแพ้ มีความมุ่งมั่นพยายามต่อไป มุ่งกระทำให้สำเร็จ

4. ด้านเอกภาพของตนเอง เป็นการยอมรับข้อดีและข้อเสียของตนเองด้วยความพอใจในความสามารถที่ตนเองมี ยอมรับในข้อบกพร่องของตนเอง และพยายามแก้ไขปรับปรุง แบ่งออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1) ระดับความคิด มีการยอมรับ รู้จักและเข้าใจตนเอง

2) ระดับความรู้สึกรับรู้ ยอมรับในความอ่อนแอและเข้มแข็งของตนเอง

3) ระดับความมุ่งมั่น มีแรงผลักดันตนเอง มีเป้าหมายในชีวิต

2.5.4 แนวคิดการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร

แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องสมรรถนะ (Competency) ได้เริ่มขึ้นใน ค.ศ. 1970 ภายใต้การนำของศาสตราจารย์ David C. McClelland นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด เรียกคุณลักษณะของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานสูงกว่ามาตรฐานว่า “สมรรถนะ” (Competency) มีผู้ให้นิยามไว้ดังนี้

คำว่า Competency มีคำแปลเป็นภาษาไทยที่ค่อนข้างหลากหลาย บ้างใช้คำว่าความสามารถ บ้างใช้คำว่าสมรรถนะภาพ และคงไม่สามารถหาข้อยุติได้ว่า คำที่ใช้เรียกที่ถูกต้องที่สุดคืออะไร

David C. McClelland (1970 อ้างถึงใน ฐิติพัฒน์ พิษุทธดาพงศ์, 2548, น.24) กล่าวว่าสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงาน ในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้

Spencer and Spencer (1993 อ้างถึงใน ฐิติพัฒน์ พิษุทธดาพงศ์, 2548, น.24) ได้ให้คำจำกัดความว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่แรงจูงใจ อุปนิสัย อึดโมทนัย ความรู้และทักษะ ซึ่งจะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือสูงกว่าเกณฑ์ที่อ้างอิง หรือเป้าหมายที่กำหนด Spencer ได้ให้ขยายความเพิ่มเติมไว้ดังนี้

1. ลักษณะที่เป็นฐานราก (Underlying Characteristic) หมายความว่าสมรรถนะที่ฝังอยู่ค่อนข้างลึก และเหนียวแน่นของบุคลิภาพของบุคคล สามารถพยากรณ์พฤติกรรมในลักษณะและสถานที่หลากหลาย ฐานรากสามารถแยกออกได้เป็น 5 ประเภทที่สำคัญคือ

1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่ต้องเป็นสาระสำคัญ

2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะในการเจาะเลือด ทักษะในการตรวจวิเคราะห์ หรือทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งเกิดมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่ว ว่องไว

3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าเป็นตนเอง เช่นความมั่นใจในตัวเอง

4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5) แรงจูงใจ/ทัศนคติ (Motives/Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ไปสู่ความสำเร็จ เป็นต้น สามารถอธิบายเป็นภาพความสัมพันธ์ในเชิงเปรียบเทียบดังภาพนี้

Skill	ทักษะ
Knowledge	ความรู้
Self – concept	อัตมโนทัศน์
Trait	อุปนิสัย
Motive / Attitude	แรงจูงใจ/ทัศนคติ

ภาพที่ 2.4 แสดงสมรรถนะที่อยู่ภายในและภายนอกของบุคคล

ที่มา : ฐิติพัฒน์ พิษุทธาตพงษ์ (2548, น.29)

ดังนั้น ความรู้อย่างเดียวจะไม่ใช่สมรรถนะ แต่ถ้าเป็นความรู้ที่สามารถนำมาใช้จนประสบความสำเร็จ ถือว่าความรู้นั้นเป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะ ในที่นี้จึงหมายถึง พฤติกรรมที่ทำให้เกิดผลงานสูงสุด

2. การเชื่อมโยงเชิงเหตุและผล (Casually Related) หมายความว่า สมรรถนะพยากรณ์ หรือสมรรถนะที่เป็นสาเหตุให้เกิดพฤติกรรม และผลการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นดังภาพต่อไปนี้



-เหตุจูงใจ

-ลักษณะเฉพาะ

-มโนภาพตัวตน

-ความรู้

-ทักษะ

-สมรรถนะ

ภาพที่ 2.5 แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะ

ที่มา : ฐิติพัฒน์ พิษุทธาตพงษ์ (2548, น. 30)

สมรรถนะไม่ใช่แรงจูงใจหรือทัศนคติ (Motive/Attitude) แต่เป็นแรงขับภายใน ที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ตนมุ่งหวังไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายของเขา เช่น การต้องการความสำเร็จเป็นแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดแนวคิด หรือทัศนคติที่ต้องการสร้างผลงานที่ดี แต่ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จได้ตรงเวลาที่กำหนด ถือเป็นสมรรถนะ

3. การอ้างอิงกันตามเกณฑ์มาตรฐาน (Criterion – referenced) หมายความว่า สมรรถนะพยากรณ์ได้จริงว่า ใครทำงานได้ดีหรือไม่ดี โดยวัดจากมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่เฉพาะเจาะจงอย่างใดอย่างหนึ่ง ตัวอย่างของเกณฑ์ เช่น จำนวนผู้ใช้บริการ (Clients) เป็นต้น

เดชา เดชะรัตนไพศาล (2543 อ้างถึงใน รังษิยา สารรัมย์, 2552, น.35) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึง ทักษะความรู้ และความสามารถ หรือพฤติกรรม ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหนึ่ง ๆ เราต้องรู้อะไร เมื่อมีความรู้หรือข้อมูลแล้ว เราต้องรู้ว่าจะทำงานนั้น ๆ อย่างไร และเราควรมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเฉพาะอย่างไร จึงจะทำงานได้อย่างเกิดผลสำเร็จ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรทราบว่าคุณสมบัติ หรือคุณลักษณะที่ดีในการทำงานของบุคลากรในองค์กร (Superior Performer) นั้นเป็นอย่างไร

อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ (2543 อ้างถึงใน รังษิยา สารรัมย์, 2552, น.35) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึง ความสามารถ ความชำนาญด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถกระทำการหรือดำเนินการกระทำในกิจการใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งความสามารถได้มาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ การฝึกฝน และการปฏิบัติจนเป็นนิสัย

ณรงค์วิทย์ แสงทอง (2548 อ้างถึงใน รังษิยา สารรัมย์, 2552, น.35) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และแรงจูงใจ ที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความสำเร็จของเป้าหมายของงานในตำแหน่งนั้น ๆ สมรรถนะแต่ละตัวจะมีความสำคัญต่องานและแต่ละงานแตกต่างกันไป

สุกษัย ยาวประภาย (2548 อ้างถึงใน รังษิยา สารรัมย์, 2552, น.35) ให้นิยาม สมรรถนะ คือ ลักษณะที่เป็นฐานรากของบุคคลหนึ่ง ๆ ซึ่งมีความเชื่อมโยงเชิงเหตุผลและผลกับการทำงานที่เหนือกว่า หรือประสิทธิผลที่สามารถอ้างอิงกับเกณฑ์มาตรฐานในงานหนึ่ง หรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ ได้

สรุปได้ว่า สมรรถนะ คือ ส่วนที่ฝังอยู่ของบุคลิกภาพของบุคคลในการเชื่อมโยงเชิงเหตุผลและผล และการอ้างอิงกันตามเกณฑ์มาตรฐาน (Criterion-referenced) หมายความว่า สมรรถนะเป็นตัวกำหนดได้จริงว่าใครทำงานได้ดีหรือไม่ดี โดยวัดจากมาตรฐานเฉพาะเจาะจงอย่างใดอย่างหนึ่ง และสมรรถนะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานให้สูงกว่าหรือเหนือกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้

2.5.5 ประเภทของสมรรถนะ

เดชา เดชะรัตนะไพศาล (2543 อ้างถึงใน รังษิยา สารรัมย์, 2552, น.37) แบ่งสมรรถนะของบุคลากรเป็น 3 ประเภท

1. Core Competencies สมรรถนะหลัก หมายถึง ความรู้ ทักษะ พฤติกรรมที่พนักงานในองค์กรต้องมีร่วมกันไม่ว่าจะปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งใด

2. Management Competencies สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ หมายถึง ความรู้ ทักษะ พฤติกรรม ที่พนักงานในแต่ละระดับขององค์กรต้องมีไม่ว่าจะอยู่ในฝ่ายไหนก็ตาม โดยจะแบ่งแยกตามระดับด้านการบริหารงาน เช่น ระดับพนักงาน ระดับผู้จัดการ ระดับผู้บริหาร เป็นต้น

3. Technical / Functional Competencies สมรรถนะด้านเทคนิคหรือตามสายงาน หมายถึง ความรู้ ทักษะ พฤติกรรมที่จำเป็นสำหรับพนักงานแต่ละฝ่ายงาน ไม่ว่าพนักงานจะอยู่ในตำแหน่งใด จำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ มีสมรรถนะที่แตกต่างกันไปตามบทบาทหน้าที่ สามารถแบ่งได้ดังนี้

1) Common Functional Competencies คือ สมรรถนะร่วมของทุกตำแหน่งในกลุ่มงานที่พนักงานจำเป็นต้องมี และเป็นการกำหนดความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลัก

2) Specific Functional Competencies คือ สมรรถนะเฉพาะสายวิชาชีพ ซึ่งเป็นความรู้ ทักษะและพฤติกรรมของแต่ละสายงาน ที่พนักงานจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

ทั้งนี้การจัดกลุ่มสมรรถนะไม่ได้มีข้อกำหนดตายตัวขึ้นอยู่กับลักษณะงานขององค์กรนั้น ๆ ด้วย ซึ่งแนวทางในการกำหนดสมรรถนะหลักบุคคล (Core Competencies) นั้น คณะทำงานขององค์กร ต้องร่วมกันกำหนดขึ้น รวมถึงให้มีค่านิยมที่ชัดเจน ที่จะสามารถรองรับการดำเนินงาน ตามภารกิจที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุภารกิจและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ

2.6 การจัดแบ่งแผนกพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม

2.6.1 แผนกต้อนรับ (Reception)

เป็นแผนกที่ทุกโรงแรมต้องมี เมื่อมีแขกเข้ามาในโรงแรม ก็ต้องเดินมาที่เคาเตอร์แผนกต้อนรับก่อนเสมอ เพราะอยู่ภายในโรงแรมและใกล้ประตูทางเข้า พนักงานต้อนรับมีหน้าที่ต้อนรับแขก ตรวจสอบข้อมูลการจองห้องพัก และขอให้แขกลงทะเบียนแล้วจึงจ่ายห้อง ถ้าให้การต้อนรับที่ดีภารกิจของโรงแรมก็เหมือนกับเรียบร้อยไปแล้วครั้งหนึ่ง แต่ถ้าการต้อนรับไม่ดีก็เป็นการยากมากที่จะแก้ไขความรู้สึกของแขกได้ สำหรับวิธีการทักทายที่สำคัญที่สุดคือรอยยิ้มที่แสดงถึงการต้อนรับจากใจจริง ที่ปรากฏบนใบหน้าของพนักงานต้อนรับ ตามด้วยบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเป็นกันเองมากที่สุด

แผนกต้อนรับหรือสำนักงานส่วนหน้านั้นอาจเปรียบได้กับศูนย์รวมเส้นประสาท (nerve center) หรือศูนย์ประสานงานของโรงแรม และมีบทบาทสำคัญในการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ในโรงแรมเพื่อช่วยเหลือเรื่องต่าง ๆ เมื่อแขกเรียกร้อง สำหรับตำแหน่งในแผนกต้อนรับโดยทั่วไปมีดังนี้

1. ผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า (Front Office Manager)

มีหน้าที่ดูแลควบคุมให้การดำเนินงานของแผนกต้อนรับเป็นไปโดยราบรื่น และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในฐานะที่เป็นหัวหน้าแผนก ต้องเกี่ยวข้องกับการคัดเลือกคนเข้าทำงานและให้การฝึกอบรม วางงบประมาณของแผนกและควบคุมค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามนั้น และคาดคะเนระดับอัตราการเข้าพักในอนาคต

2. พนักงานต้อนรับ (Reception)

เมื่อแขกเดินเข้ามาในโรงแรมพนักงานต้อนรับจะเป็นบุคคลแรกที่แขกพูดคุยด้วย โดยพนักงานต้อนรับจะต้องทักทายและให้การต้อนรับแขก ลงทะเบียนแขกและจ่ายห้อง จ่ายกุญแจ รวมการตอบข้อซักถามและจัดการเกี่ยวกับเรื่องที่แขกไม่พอใจ รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายด้านอาหารและเครื่องดื่มจากห้องอาหารและบาร์ ตลอดจนค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการซักรีดเป็นต้น และนอกจากนี้อาจจะต้องติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแขกด้วย

3. พนักงานสัมภาระ (Hall Porter)

พนักงานสัมภาระจะคอยต้อนรับแขกที่เข้ามาในโรงแรม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมทั้งบอกทางไปยังจุดต่าง ๆ ในโรงแรม หากแขกเข้าพักห้องก็ต้องช่วยแขกขนสัมภาระต่าง ๆ ไปที่ห้องพัก และเมื่อแขกจะกลับก็ต้องขนของลงมาจากห้องพักเช่นกัน นอกจากนี้ยังมีงานอื่น ๆ ที่ต้องทำอีก เช่น การจดข้อความที่มีผู้ส่งความถึงแขกไว้ ดูแลห้องพักแขก ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ

วิธีการเดินทางและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ช่วยแขกเรียกรถแท็กซี่ ช่วยจองตั๋วเครื่องบิน, เรือ, เครื่องบิน ช่วยจัดห้องประชุมด้วยการช่วยขนย้ายโต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น

สำหรับหัวหน้าพนักงานสัมภาระในภาษาอังกฤษเรียกว่า Bell Captain ซึ่งงานทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ถ้าตามโรงแรมใหญ่ ๆ แล้วยังจะแยกออกเป็นหลายตำแหน่ง เช่น

ก.พนักงานเปิดประตู (Doorman) มีหน้าที่หลักคือ ช่วยแขกเปิดประตูรถยนต์ขณะนำรถเข้ามาจอดที่ประตูใหญ่ของโรงแรม ซึ่งอาจรวมถึงการเปิดประตูโรงแรมขณะแขกกำลังจะเดินเข้ามาก็ได้

ข.เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก (Concierge) มีหน้าที่ช่วยเหลือแขกตั้งแต่เรื่องสัมภาระ การเรียกรถ จองตั๋วเครื่องบิน จองทัวร์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว แนะนำร้านอาหารที่แขกต้องการจะไปซื้อ

ค.เจ้าหน้าที่ดูแลแขกพิเศษ (Quest Relation Officer) มีหน้าที่บางส่วนที่เหมือนกับเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก แต่จะมุ่งเน้นแบบเป็นการบริการส่วนตัวจริง ๆ ดังนั้นบทบาทสำคัญอย่างหนึ่งก็คือ การแก้ปัญหาเรื่องที่แขกไม่พอใจ ซึ่งถ้ามีความสามารถและทำงานเป็น ก็จะช่วยลดปัญหาที่จะไปถึงผู้จัดการใหญ่หรือผู้บริหารระดับสูง ได้มาก อีกทั้งยังจะแปรความไม่พอใจหรือคำติ กลายเป็นคำชมแทน

4. พนักงานสัมภาระภาคกลางคืน (Night Porter)

ในช่วงกลางคืนตามโรงแรมต่าง ๆ จะมีผู้มาติดต่อกับโรงแรมน้อย โดยโรงแรมส่วนใหญ่จึงจะมีพนักงานอยู่เวรเท่าที่จำเป็นเพียงไม่กี่คน แต่ละคนจึงต้องทำหน้าที่หลายอย่าง เพราะต้องทำแทนตำแหน่งอื่นที่ไม่มีคนอยู่เวรด้วย โดย Night Porter จะรับช่วงงานต่าง ๆ ของแผนกต้อนรับตั้งแต่ประมาณ 23.00 น. หรือ 24.00 น. ไปถึงเช้าของอีกวัน สำหรับเรื่องที่ต้องจัดการดูแลบางส่วนที่แขกเข้ามาพักตอนดึก และบางส่วนของเช็กเอาท์ตอนเช้ามีคด้วย ดูแลการรับโทรศัพท์ ดูแลด้านการรักษาความปลอดภัยทั่วไป จัดหาเครื่องดืมและอาหารว่างให้แขกที่อาจจะขอมาดอนกลางคืน และทำหน้าที่อื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการช่วยจัดเตรียมห้องจัดงานหากมีการประชุมหรืองานเลี้ยงในตอนเช้า

5. พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone หรือ Telephone Operator)

มีหน้าที่รับโทรศัพท์ที่เรียกเข้ามาแล้ว โคนไปตามบุคคลและแผนกต่าง ๆ จัดข้อความเมื่อมีคนโทรศัพท์ถึงแขกที่บังเอิญไม่อยู่ในโรงแรมในขณะนั้น โทรศัพท์ปลุกแขกตามเวลาที่แขกสั่งไว้

6. เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก (Reservations Clerk)

มีหน้าที่ดูแลเรื่องการจองห้องพักของลูกค้า โดยจะต้องยืนยันการจองทางจดหมายหรือแฟกซ์

7. พนักงานแคชเชียร์ (Cashier)

รับผิดชอบในการออกไปเสิร์ฟและเก็บเงินจากแขก รวมถึงการบริการที่ให้แขกและเปลี่ยนเงินตราด้วย (บริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ ดีบี (ประเทศไทย) จำกัด, 2557)

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปวีณา ศิวาลัย และ รัตพงษ์ สอนสุภาพ (2557) ได้ศึกษาการปรับตัวของธุรกิจโรงแรมไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การศึกษาวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปรับตัวของธุรกิจโรงแรมไทยเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และศึกษาแนวทางการบริหารจัดการของโรงแรมเอ็มโพเรียมสวีท บาย ซาเทรียม เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จากผู้ที่มีประสบการณ์ตรงในธุรกิจโรงแรม รวมถึงใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ได้แก่ รายงานวิจัยบทความ และบทวิเคราะห์จากแหล่งต่าง ๆ ผลการศึกษาพบว่า การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 จะส่งผลดีต่อธุรกิจโรงแรมในด้านโอกาสที่จะดึงดูดกลุ่มลูกค้าใหม่ การปรับราคาห้องพักและแพ็คเกจ การได้แรงกระตุ้นที่มีทักษะทางด้านภาษา และงานเฉพาะด้าน สิ่งที่สำคัญคือการรักษากลุ่มลูกค้าเก่าไว้ให้ได้ โดยการรักษามาตรฐานในการให้บริการ เน้นการนำเสนอบริการที่แสดงออกถึงความเป็นไทย เช่น การยิ้มและต้อนรับลูกค้าอย่างอบอุ่น การดูแลเอาใจใส่อย่างเป็นมิตร รวมถึงการวางแผนกลยุทธ์ด้านการขายและการดำเนินงานที่ดี และสิ่งที่ต้องระวังคือคู่แข่งที่มาลงทุนด้านธุรกิจโรงแรมเพิ่มมากขึ้น รวมถึงอาจมีการโยกย้ายแรงงานมากขึ้นด้วยเช่นกัน

นฤมล สุวรรณคา (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของบุคลากรทางบัญชีเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ ระดับความพร้อม และปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของบุคลากรทางบัญชีในสถานประกอบการจังหวัดสระบุรี โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคคลทางบัญชีในสถานประกอบการ อำเภอหนองแค และอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent Sample t-test, One-Way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า เพศและอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพร้อมในการรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ระดับการศึกษามีผลต่อความพร้อมทุกด้าน ได้แก่ ด้านวิชาชีพ ด้านภาษา ด้านกฎหมายและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนประสบการณ์การทำงานบัญชีมีผลต่อความพร้อมด้านภาษาและด้านกฎหมาย ระดับความรู้ความเข้าใจในประชาคมอาเซียนของบุคลากรทางบัญชีในสถานประกอบการมีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพร้อมของบุคลากรทางบัญชีเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในด้านวิชาชีพและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ละออ นาคกุล (2556) ได้ศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรในโรงพยาบาลรามาริบัติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรในโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในโรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน 349 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่าระดับความต้องการในการพัฒนาตนเองโดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 49.8) และรายด้านพบว่า ด้านการฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 44.4) และด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 37.1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการในการพัฒนาตนเอง คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการใช้อำนาจและอิทธิพลในองค์การและด้านการนำเทคนิคและวิทยาการมาใช้ในองค์กร



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน" เป็นการศึกษาที่ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร สิ่งตีพิมพ์ และเว็บไซต์ต่าง ๆ มาเป็นส่วนประกอบในการวิเคราะห์ข้อมูล ร่วมกับวิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดชลบุรี ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนได้แน่นอน ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

โดยในการวิจัยครั้งนี้จะทำการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของคอแครน (Cochran, 1997 อ้างถึงใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) กรณีไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากรหรือ $p = 0.5$

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ p แทน สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร

n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

e แทน ภาวคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

Z แทน ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ ถ้าระดับความเชื่อมั่น

95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า $Z = 1.96$

เมื่อแทนค่าในสูตร

$$n = \frac{1.96^2}{4(0.05)^2}$$

$$= 384.16 \approx 385 \text{ หน่วย}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่ากับ 385 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าไว้เท่ากับ 400 คน ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เลือกโรงแรมที่จะเข้าไปสำรวจจากความสะดวกและความสมัครใจจากพนักงานบริการส่วนหน้า ใน จังหวัดชลบุรี

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นดังนี้

1. การศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการพัฒนาตนเองของพนักงาน โรงแรมเพื่อแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2. สร้างแบบสอบถามขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและจุดประสงค์ในการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนนำเสนอต่อประธานและกรรมการ เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เสนอแนะเพิ่มเติม ปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดความเข้าใจง่าย ชัดเจนและตรงตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย

4. นำเสนอต่อประธานและกรรมการ เมื่อตรวจสอบและแก้ไขแล้วจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) โดยวิธีการคำนวณของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549 อ้างถึงใน วิชาสินี สัจจราชา, 2555, น.29)

5. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยคำถามประเภทต่างๆ โดยเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและ ข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (Mutual Recognition Arrangements; MRA)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านองค์การ ประกอบไปด้วยวัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศภายในองค์การที่ส่งผลการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ส่วนที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเองที่จะส่งผลการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ส่วนที่ 4 การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมเพื่อแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้ ด้านทักษะในการทำงานและด้านเจตคติ

แบบสอบถามในส่วนที่ 1-4 เป็นคำถามที่เป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันดับ (Interval Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1	หมายถึง	น้อยที่สุด
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2	หมายถึง	น้อย
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3	หมายถึง	ปานกลาง
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4	หมายถึง	มาก
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5	หมายถึง	มากที่สุด

การแปลผลและอภิปรายผลการวิจัย ลักษณะของแบบสอบถามชุดนี้ จากการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า นั้นสามารถนำมาอภิปรายผลโดยการวัดระดับอันดับ (Interval Scale) มีดังนี้ (จารุกัญญา ทองชมพู, 2553 อ้างถึงใน นฤมล สุวรรณ, 2554, น.55)

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร ความกว้างของอันดับ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งจะได้ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับห่างกัน 0.8 และกำหนดความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00	ถึง	1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81	ถึง	2.60	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61	ถึง	3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41	ถึง	4.20	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย 4.21	ถึง	5.00	หมายถึง	มากที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) รวม 5 ข้อ ได้แก่

- 1.1 เพศ ใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 1.2 อายุ ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

1.3 ระดับการศึกษา ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

1.4 ตำแหน่งงาน ใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมใน จ.ชลบุรี มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูล จากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสาร วารสาร ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและสามารถอ้างอิงได้ รวมถึงแหล่งข้อมูลออนไลน์จากเว็บไซต์ เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย ได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

1. ร้อยละ (Percentage) คือ การคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด โดยให้ข้อมูลรวมทั้งหมดมีค่าเป็นร้อยละ

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นค่ากลางที่ใช้กับข้อมูลสเกลแบบช่วงและสเกลแบบอัตราส่วน การคำนวณหาค่าเฉลี่ยสามารถทำได้ 2 วิธี ได้แก่ การคำนวณหาค่าเฉลี่ยจากข้อมูลดิบที่ไม่อยู่ในรูปของตารางแจกแจงความถี่ การคำนวณหาค่าเฉลี่ยจากข้อมูลจัดกลุ่มที่อยู่ในรูปของตารางแจกแจงความถี่

3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations: SD) เป็นค่ารากที่สองของผลรวมของความแตกต่างระหว่างข้อมูลดิบกับค่าเฉลี่ยยกกำลังสองหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. การคำนวณหาปัจจัยจากข้อมูลส่วนตัวที่มีผลต่อความพร้อม ใช้การหาค่า Independent Sample t-test สำหรับตัวแปร 2 ตัว และ One-Way ANOVA (F-test) สำหรับตัวแปรที่มีมากกว่า 2 ตัวแปร

2. การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธี Least - Significant Different (LSD) ซึ่งนิยมใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสิ่งทดลองที่ละคู่ ซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายในการคำนวณและมีความถูกต้องในการทดสอบมาก

3. การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัว ซึ่งเป็นผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งผลการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับพนักงานโรงแรม ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการทำงาน โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปัจจัยด้านองค์การและการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

ผลการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Quantitative analysis) ประกอบด้วย การทดสอบค่าสถิติ Independent Sample t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ การทดสอบค่าสถิติ One-Way ANOVA (F-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการทำงาน นอกจากนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศองค์การ และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมเพื่อแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนซึ่งประกอบไปด้วย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลโดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปัจจัยด้านองค์การและการรับรู้ความสามารถของ

ตนเอง โดยแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) การแปลผล และการจัดอันดับมีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมเพื่อแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนซึ่งประกอบไปด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน โรงแรมในตำแหน่ง งานบริการส่วนหน้าโดย จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	167	41.8
หญิง	233	58.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับเพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8

ตารางที่ 4.2 แสดง จำนวนและร้อยละของพนักงาน โรงแรมในตำแหน่ง งานบริการส่วนหน้าโดย จำแนกตามอายุ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 – 24 ปี	66	16.5
25 – 29 ปี	124	31.1
30 – 34 ปี	123	30.8
35 – 40 ปี	82	20.5
40 ปีขึ้นไป	5	1.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-29 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 รองลงมามีอายุระหว่าง 30-34 ปี

จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 อายุระหว่าง 35-40 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 อายุระหว่าง 20-24 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 4.3 แสดง จำนวนและร้อยละของพนักงานโรงแรมในตำแหน่ง งานบริการส่วนหน้าโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	133	33.3
ปริญญาตรี	240	60
สูงกว่าปริญญาตรี	27	6.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8

ตารางที่ 4.4 แสดง จำนวนและร้อยละของพนักงานโรงแรมในตำแหน่ง งานบริการส่วนหน้า โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า	55	13.8
พนักงานต้อนรับ	131	32.8
พนักงานสัมภาระ	35	8.8
พนักงานสัมภาระภาคกลางคืน	30	7.5
พนักงานรับโทรศัพท์	61	15.3
เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก	51	12.8
พนักงานแคชเชียร์	37	9.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งงานพนักงานต้อนรับ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8

รองลงมาตามลำดับ อยู่ในตำแหน่งงานพนักงานรับโทรศัพท์ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ตำแหน่งงานผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตำแหน่งงานพนักงานแคชเชียร์ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ตำแหน่งงานพนักงานสัมภาระ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และตำแหน่งงานพนักงานสัมภาระภาคกลางคืน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

ตารางที่ 4.5 แสดง จำนวนและร้อยละของพนักงาน โรงแรมในตำแหน่ง งานบริการส่วนหน้าโดย
จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือ 5 ปี	156	39
6 - 10 ปี	160	40
11 - ปีขึ้นไป	84	21
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือมีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่าหรือ 5 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39 ประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้แก่ ผลกระทบต่อธุรกิจ โรงแรมและข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน สมรรถนะพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (MRA) โดยแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) การแปลผลและการจัดอันดับ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยจำแนกตามผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม

ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
ประเทศไทยเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 และมีผลต่อธุรกิจโรงแรม	4.00	0.83	มาก	1
การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี	3.73	1.07	มาก	5
การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทำให้โรงแรมและที่พักมีการแข่งขันสูงขึ้น	3.90	0.90	มาก	2
ภายใต้ AEC มีการส่งเสริมอาเซียนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวร่วมกัน และร่วมมือในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	3.84	0.80	มาก	4
ภายใต้ AEC มีการกำหนดข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน	3.85	1.04	มาก	3
รวม	3.86	0.76	มาก	

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยจำแนกตามผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 400 คน พบว่า ปัจจัยการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยจำแนกตามผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.76 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อมีรายละเอียดและสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ประเทศไทยเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 และมีผลต่อธุรกิจโรงแรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.83

ลำดับที่ 2 การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทำให้โรงแรมและที่พักมีการแข่งขันสูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.90

ลำดับที่ 3 ภายใต้ AEC มีการกำหนดข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 1.04

ลำดับที่ 4 ภายใต้ AEC มีการส่งเสริมอาเซียนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวร่วมกัน และร่วมมือในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.80

ลำดับที่ 5 การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 1.07

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยจำแนกตามข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

ข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
มีการกำหนดมาตรฐานของทรัพยากรมนุษย์ตามข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน	3.85	0.83	มาก	2
มีการกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวไว้โดยใช้คุณสมบัติ การศึกษา การฝึกอบรม หรือประสบการณ์ในการทำงาน เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐาน	3.72	0.80	มาก	5
มีการกำหนดบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนในสาขาโรงแรมและที่พักครอบคลุม 4 กลุ่มอาชีพ คือ Front Office, House Keeping, Food and Beverage and Food Production	3.82	0.91	มาก	3

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยการรับรู้ผลกระทบ
ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยจำแนกตามข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของ
บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ต่อ)

ข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของ บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
การกำหนดข้อตกลงร่วมกันใน คุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพ ท่องเที่ยวแห่งอาเซียนจะช่วยทำให้นัก วิชาชีพแห่งการท่องเที่ยวสามารถ เคลื่อนย้ายเข้าไปทำงานในประเทศ อาเซียนอื่นได้สะดวกมากยิ่งขึ้น	3.81	0.82	มาก	4
การกำหนดข้อตกลงร่วมกันใน คุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพ ท่องเที่ยวแห่งอาเซียนจะทำให้มี แรงงานจากประเทศสมาชิกอาเซียนอื่น เข้ามาทำงานในไทยมากขึ้น	3.85	0.85	มาก	1
รวม	3.81	0.71	มาก	

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยจำแนกตามข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้จำนวน 400 คน พบว่า ปัจจัยการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยจำแนกตามข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.71 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อมีรายละเอียดและสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การกำหนดข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนจะทำให้มีแรงงานจากประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นเข้ามาทำงานในไทยมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.85

ลำดับที่ 2 มีการกำหนดมาตรฐานของทรัพยากรมนุษย์ตามข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.83

ลำดับที่ 3 มีการกำหนดบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนในสาขาโรงแรมและที่พัก ครอบคลุม 4 กลุ่มอาชีพ คือ Front Office, House Keeping, Food and Beverage and Food Production ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.91

ลำดับที่ 4 การกำหนดข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนจะช่วยทำให้นักวิชาชีพแห่งการท่องเที่ยวสามารถเคลื่อนย้ายเข้าไปทำงานในประเทศอาเซียนอื่นได้สะดวกมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.82

ลำดับที่ 5 มีการกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวไว้โดยใช้คุณสมบัติ การศึกษา การฝึกอบรม หรือประสบการณ์ในการทำงาน เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.80

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยด้านองค์การ โดยจำแนกตามวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
องค์การของท่านส่งเสริมให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในการทำงาน	4.40	0.94	มากที่สุด	5
องค์การของท่านมีนโยบายที่เน้นการสร้างคามพึงพอใจให้กับลูกค้า	4.70	0.52	มากที่สุด	3
องค์การของท่านมีการระบุถึงเป้าหมายให้พนักงานได้ปฏิบัติตาม	4.66	0.62	มากที่สุด	4
องค์การของท่านมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานไว้ชัดเจน	4.71	0.51	มากที่สุด	2
วิธีการปฏิบัติงานของพนักงานสอดคล้องกับเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้	4.74	0.47	มากที่สุด	1
รวม	4.65	0.51	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์การ โดยจำแนกตามวัฒนธรรมองค์การ จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้จำนวน 400 คน พบว่าปัจจัยด้านองค์การ โดยจำแนกตามวัฒนธรรมองค์การภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 4.65 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.51 เมื่อพิจารณาตามรายข้อมีรายละเอียดและสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 วิธีการปฏิบัติงานของพนักงานสอดคล้องกับเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.47

ลำดับที่ 2 องค์กรของท่านมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานไว้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.51

ลำดับที่ 3 องค์กรของท่านมีนโยบายที่เน้นการสร้างควมพึงพอใจให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.52

ลำดับที่ 4 องค์กรของท่านมีการระบุถึงเป้าหมายให้พนักงานได้ปฏิบัติตาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.62

ลำดับที่ 5 องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.94

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยด้านองค์การ โดยจำแนกตามบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
องค์การมีวิธีที่มีคุณภาพในการสรรหาพนักงาน	4.33	0.79	มากที่สุด	5
เกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	4.63	0.53	มากที่สุด	2
ผลประโยชน์ที่ท่านได้รับจากองค์การเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจให้ท่านทำงานกับองค์กรต่อไป	4.54	0.55	มากที่สุด	4

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยด้านองค์การ โดยจำแนกตามบรรยากาศองค์การ (ต่อ)

บรรยากาศองค์การ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
องค์การของท่านจัดวางพนักงานได้เหมาะสมตรงกับงานที่กำหนดไว้	4.62	0.65	มากที่สุด	3
ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ	4.76	0.50	มากที่สุด	1
รวม	4.58	0.42	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์การ โดยจำแนกตามบรรยากาศองค์การ จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน พบว่าปัจจัยด้านองค์การ โดยจำแนกตามบรรยากาศองค์การภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.53 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อมีรายละเอียดและสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.50

ลำดับที่ 2 เกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.50

ลำดับที่ 3 องค์การของท่านจัดวางพนักงานได้เหมาะสมตรงกับงานที่กำหนดไว้ พนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.65

ลำดับที่ 4 ผลประโยชน์ที่ท่านได้รับจากองค์การเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจให้ท่านทำงานกับองค์การต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.55

ลำดับที่ 5 องค์การมีวิธีที่มีคุณภาพในการสรรหาพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.79

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยการรับรู้

ความสามารถของตนเอง				
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้	4.73	0.48	มากที่สุด	8
ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.76	0.48	มากที่สุด	7
ท่านสามารถปรับตัวให้กับเข้าผู้อื่นได้เสมอ	4.80	0.45	มากที่สุด	5
ท่านสามารถนำความคิดพลาดที่เกิดขึ้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์	4.77	0.46	มากที่สุด	6
ท่านสามารถทำงานตามคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา	4.82	0.38	มากที่สุด	3
เมื่อทำงานผิดพลาด ท่านสามารถยอมรับคำตักเตือนจากผู้อื่น	4.87	0.36	มากที่สุด	1
เพื่อนร่วมงานแนะนำและให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน	4.52	0.64	มากที่สุด	10
ท่านสามารถอธิบายเหตุผลในการทำงานที่ถูกต้องได้ ถ้าพบว่าผู้ร่วมงานปฏิบัติไม่ถูกต้อง	4.67	0.50	มากที่สุด	9
เมื่อท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ จะรู้สึกภาคภูมิใจกับผลงานของตนเอง	4.81	0.47	มากที่สุด	4
รวม	4.75	0.34	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเอง จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้จำนวน 400 คน พบว่าปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.34 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อมีรายละเอียดและสามารถเรียงลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 เมื่อทำงานผิดพลาด ท่านสามารถยอมรับคำตักเตือนจากผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.36

ลำดับที่ 2 ท่านสามารถยอมรับกับผลงานที่ออกมาด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.41

ลำดับที่ 3 ท่านสามารถทำงานตามคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.38

ลำดับที่ 4 เมื่อท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ จะรู้สึกภาคภูมิใจกับผลงานของตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.47

ลำดับที่ 5 ท่านสามารถปรับตัวให้กับเข้าผู้อื่นได้เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.45

ลำดับที่ 6 ท่านสามารถนำความผิดพลาดที่เกิดขึ้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.46

ลำดับที่ 7 ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.48

ลำดับที่ 8 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.48

ลำดับที่ 9 ท่านสามารถอธิบายเหตุผลในการทำงานที่ถูกต้องได้ ถ้าพบว่าผู้ร่วมงานปฏิบัติไม่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.50

ลำดับที่ 10 เพื่อนร่วมงานแนะนำและให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.64

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม โดยจำแนกตามด้านความรู้

ด้านความรู้	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
ท่านติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจากสื่อต่างๆ เช่น ทวี หนังสือพิมพ์	3.42	0.92	มาก	3
ท่านศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับงานในตำแหน่งหน้าที่	4.05	0.71	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม โดยจำแนกตามด้านความรู้ (ต่อ)

ด้านความรู้	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
ท่านเข้าอบรม ประชุมสัมมนา ตามที่โรงแรมจัดขึ้นเพื่อให้พนักงานปรับปรุง พัฒนาตนเอง ในการปฏิบัติงาน	4.58	0.58	มากที่สุด	1
ท่านพัฒนาตนเองด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อใช้สื่อสารกับผู้รับบริการ	3.34	1.04	ปานกลาง	4
รวม	3.85	0.66	มาก	

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม โดยจำแนกตามด้านความรู้ จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม โดยจำแนกตามด้านความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.66 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อมีรายละเอียดและสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านเข้าอบรม ประชุมสัมมนาตามที่โรงแรมจัดขึ้นเพื่อให้พนักงานปรับปรุงพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.58

ลำดับที่ 2 ท่านศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับงานในตำแหน่งหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.71

ลำดับที่ 3 ท่านติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จากสื่อต่าง ๆ เช่น ทีวี หนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.92

ลำดับที่ 4 ท่านพัฒนาตนเองด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อใช้สื่อสารกับผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 1.04

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม โดยจำแนกตามด้านทักษะในการทำงาน

ด้านทักษะในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
ท่านมีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ	4.83	0.42	มากที่สุด	3
ท่านดูแลผู้รับบริการให้ได้รับ ความพึงพอใจ และแก้ไขปัญหา จากการเข้ารับบริการด้วยความเต็มใจ	4.87	0.34	มากที่สุด	2
ท่านให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ	4.93	0.29	มากที่สุด	1
รวม	4.88	0.31	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม โดยจำแนกตามด้านทักษะในการทำงาน จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้จำนวน 400 คน พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม โดยจำแนกตามด้านทักษะในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.31 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อมีรายละเอียดและสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.29

ลำดับที่ 2 ท่านดูแลผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจ และแก้ไขปัญหาจากการเข้ารับบริการด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.34

ลำดับที่ 3 ท่านมีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.42

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม โดยจำแนกตามด้านทักษะเจตคติ

ด้านเจตคติ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
ท่านยอมรับในความแตกต่างของการใช้ภาษาในการสื่อสารของผู้รับบริการ	4.76	0.53	มากที่สุด	3
ท่านยึดมั่นในจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตัว	4.92	0.27	มากที่สุด	2
ท่านทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	4.93	0.26	มากที่สุด	1
รวม	4.87	0.27	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม โดยจำแนกตามด้านเจตคติ จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม โดยจำแนกตามด้านเจตคติ ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.27 เมื่อพิจารณาตามรายข้อมีรายละเอียดและสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.26

ลำดับที่ 2 ท่านยึดมั่นในจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.27

ลำดับที่ 3 ท่านยอมรับในความแตกต่างของการใช้ภาษาในการสื่อสารของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.53

4.3 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

ผลการทดสอบสมมุติฐานของการศึกษาในครั้งนี้ใช้สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Quantitative analysis) ซึ่งประกอบไปด้วยค่าสถิติ Independent Sample t-test ใช้เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มี 2 ตัวแปร และการทดสอบด้วยสถิติ One-Way ANOVA (F-test) เพื่อทดสอบ

ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปรขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และหากพบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ผู้วิจัยใช้สถิติ LSD (Least Square Difference) เพื่อทดสอบความแตกต่างนั้นเป็นรายคู่ต่อไป

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปัจจัยด้านองค์การ และการรับรู้ความสามารถของตนเอง ที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.1 เพศที่ต่างกันมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน

H_0 : เพศที่ต่างกันมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกันมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน

โรงแรม จำแนกตามเพศ

การพัฒนาสมรรถนะ ของพนักงาน	t-test for Equality Mean					
	เพศ	Mean	S.D	t	df	Sig.
ด้านความรู้	ชาย	3.75	0.70	-2.602	398	0.010**
	หญิง	3.92	0.62			
ด้านทักษะในการทำงาน	ชาย	4.87	0.34	-0.555	398	0.579
	หญิง	4.89	0.28			
ด้านเจตคติ	ชาย	4.81	0.35	-3.621	231.270	0.000**
	หญิง	4.92	0.18			
ภาพรวม	ชาย	4.40	0.41	-2.864	290.624	0.004**
	หญิง	4.51	0.30			

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของพนักงานโรงแรมต่อการพัฒนาสมรรถนะโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่าภาพรวมการพัฒนาสมรรถนะ

ของพนักงาน โรงแรมระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าเพศที่แตกต่างกัน มีการพัฒนาสมรรถนะในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมด้านความรู้ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.010 ด้าน เจตคติ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าเพศที่แตกต่างกันมีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ และด้านเจตคติแตกต่างกัน

ส่วนการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมด้านทักษะในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.010 ด้านเจตคติ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.579 ซึ่งมีค่า มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าเพศที่แตกต่างกันมีการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม จำแนกตามอายุ

การพัฒนาสมรรถนะ ของพนักงาน โรงแรม	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	18.986	4	4.747	12.101	0.000**
ภายในกลุ่ม	154.933	395	0.392		
รวม	173.919	399			

ตารางที่ 4.15 แสดงข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน
โรงแรม จำแนกตามอายุ (ต่อ)

การพัฒนาสมรรถนะ ของพนักงานโรงแรม	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านทักษะในการทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	3.673	4	0.918	10.681	0.000**
ภายในกลุ่ม	33.961	395	0.086		
รวม	37.634	399			
ด้านเจตคติ					
ระหว่างกลุ่ม	1.206	4	0.302	4.252	0.002**
ภายในกลุ่ม	28.009	395	0.071		
รวม	29.215	399			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	4.679	4	1.170	10.242	0.000**
ภายในกลุ่ม	45.111	395	0.114		
รวม	49.790	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบอายุของพนักงานโรงแรมต่อการพัฒนาสมรรถนะ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่าภาพรวมการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมที่มีอายุต่างกันมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าอายุที่แตกต่างกันมีการพัฒนาสมรรถนะแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมด้านความรู้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านทักษะในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านเจตคติ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะในการทำงานและด้านเจตคติแตกต่างกัน

เนื่องจาก พบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้สถิติ LSD (Least Square Difference) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุของการพัฒนา
สมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ด้านความรู้

ตัวแปรตาม	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ด้านความรู้	20 – 24 ปี	25 -29 ปี	-0.071	0.095	0.455
		30 -34 ปี	0.193	0.096	0.045*
		35-40 ปี	0.393	0.104	0.000**
		40 ปี ขึ้นไป	-1.049	0.290	0.000**
	25 -29 ปี	30 -34 ปี	0.264	0.080	0.001*
		35-40 ปี	0.464	0.089	0.000**
		40 ปี ขึ้นไป	-0.978	0.286	0.001*
	30 -34 ปี	35-40 ปี	0.200	0.089	0.026
		40 ปี ขึ้นไป	-.1.242	0.286	0.000**
	35-40 ปี	40 ปี ขึ้นไป	-1.442	0.288	0.000**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 20-24 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุ 35-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.393 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 20-24 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ น้อยกว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.978 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 25-29 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ มากกว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุ 30-34 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.264 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 25-29 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ มากกว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุ 35-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.464 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 25-29 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ น้อยกว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.464 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 30 -34 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ น้อยกว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.242 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 35 -40 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ น้อยกว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.442 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.17 แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม ด้านทักษะในการทำงาน

ตัวแปรตาม	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ด้านทักษะในการทำงาน	20 – 24 ปี	25 -29 ปี	-0.217	0.045	0.000**
		30 -34 ปี	-0.219	0.045	0.000**
		35-40 ปี	-0.040	0.048	0.410
		40 ปี ขึ้นไป	-0.268	0.136	0.050*
	25 -29 ปี	30 -34 ปี	-0.002	0.037	0.951
		35-40 ปี	0.177	0.042	0.000**
		40 ปี ขึ้นไป	-0.051	0.134	0.703
		30 -34 ปี	35-40 ปี	0.179	0.042
	30 -34 ปี	40 ปี ขึ้นไป	-0.049	0.134	0.716
		35-40 ปี	40 ปี ขึ้นไป	-0.228	0.135

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 20 – 24 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะในการทำงาน น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุ 25 -29 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.217 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 20 – 24 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะในการทำงาน น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุ 30 -34 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.219 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 20 – 24 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะในการทำงาน น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.268 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.05 ซึ่งเท่ากับ 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 25 -29 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะในการทำงาน มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุ 35-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.177 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 30 -34 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะในการทำงาน มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุ 35-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.179 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.18 แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุของการพัฒนา

สมรรถนะของพนักงานโรงแรม ด้านเจตคติ

ตัวแปรตาม	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ด้านเจตคติ	20 – 24 ปี	25 -29 ปี	0.113	0.040	0.006*
		30 -34 ปี	0.055	0.040	0.178
		35-40 ปี	0.158	0.044	0.000**
		40 ปี ขึ้นไป	-0.045	0.123	0.713
25 -29 ปี	30 -34 ปี	35-40 ปี	-0.058	0.034	0.086
		40 ปี ขึ้นไป	0.045	0.038	0.239
		35-40 ปี	-0.159	0.121	0.192
30 -34 ปี	35-40 ปี	40 ปี ขึ้นไป	0.103	0.038	0.007*
		40 ปี ขึ้นไป	-0.100	0.121	0.410

ตารางที่ 4.18 แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุของการพัฒนา
สมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ด้านเจตคติ (ต่อ)

ตัวแปรตาม	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ด้านเจตคติ	35-40 ปี	40 ปี ขึ้นไป	-0.203	0.123	0.098

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงาน โรงแรมที่มีอายุระหว่าง 20 – 24 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านเจตคติ มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุ 25 -29 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.113 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 20 – 24 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านเจตคติ มากกว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุ 35 -40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.103 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 30 – 34 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านเจตคติ มากกว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุ 30 -34 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.158 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.19 แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุของการพัฒนา
สมรรถนะของพนักงาน โรงแรม

ตัวแปรตาม	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	
การพัฒนา สมรรถนะของ พนักงานโรงแรม	20 – 24 ปี	25 -29 ปี	-0.060	0.051	0.248	
		30 -34 ปี	0.028	0.060	0.590	
		35-40 ปี	0.192	0.056	0.001*	
		40 ปี ขึ้นไป	-0.514	0.157	0.001*	
		25 -29 ปี	30 -34 ปี	0.087	0.043	0.043
		35-40 ปี	0.252	0.048	0.000**	
		40 ปี ขึ้นไป	-0.454	0.154	0.003*	

ตารางที่ 4.19 แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุของการพัฒนา
สมรรถนะของพนักงาน โรงแรม (ต่อ)

ตัวแปรตาม	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean	Std. Error	Sig.
การพัฒนา	30 -34 ปี	35-40 ปี	0.165	0.048	0.001*
สมรรถนะของ		40 ปี ขึ้นไป	-0.541	0.154	0.000**
พนักงานโรงแรม	35-40 ปี	40 ปี ขึ้นไป	-0.706	0.156	0.000**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 20-24 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะ มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุ 35-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.192 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 20-24 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะ น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.514 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 25-29 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะ มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุ 35-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.252 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 25-29 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะ น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.454 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 30-34 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะ มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุ 35-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.165 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 30-34 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะ น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.541 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีอายุระหว่าง 35-40 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะ น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.706 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

สมมติฐาน 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน
โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมใน
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมใน
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม
จำแนกตามระดับการศึกษา

การพัฒนาสมรรถนะ ของพนักงานโรงแรม	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	3.564	2	1.782	4.153	0.016*
ภายในกลุ่ม	170.355	397	0.429		
รวม	173.919	399			
ด้านทักษะในการทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2.593	2	1.297	14.690	0.000**
ภายในกลุ่ม	35.041	397	0.088		
รวม	37.634	399			
ด้านเจตคติ					
ระหว่างกลุ่ม	0.542	2	0.271	3.752	0.024*
ภายในกลุ่ม	28.673	397	0.072		
รวม	29.215	399			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.125	2	0.063	0.500	0.607
ภายในกลุ่ม	49.665	397	0.125		
รวม	49.790	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานโรงแรมต่อการพัฒนาสมรรถนะ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่าภาพรวมการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมที่มีอายุต่างกันมีค่า Sig. เท่ากับ 0.607 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการพัฒนาสมรรถนะ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมด้านความรู้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ด้านทักษะในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านเจตคติ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะในการทำงานและด้านเจตคติแตกต่างกัน

เนื่องจาก พบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้สถิติ LSD (Least Square Difference) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.21 แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ด้านความรู้

ตัวแปรตาม	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ด้านความรู้	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	0.106	0.070	0.136
		สูงกว่าปริญญาตรี	0.390	0.138	0.005*
	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	0.284	0.133	0.033*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากตารางที่ 4.21 พบว่า พนักงาน โรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ มากกว่า พนักงาน โรงแรมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.390 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ มากกว่าพนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.284 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.22 แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม ด้านทักษะในการทำงาน

ตัวแปรตาม	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ด้านทักษะในการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	-0.169	0.32	0.000**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.186	0.062	0.003*
	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	-0.017	0.060	0.775

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากตารางที่ 4.22 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะในการทำงาน น้อยกว่าพนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.169 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะการทำงาน น้อยกว่าพนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.186 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.23 แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม ด้านเจตคติ

ตัวแปรตาม	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ด้านเจตคติ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	-0.026	0.030	0.367
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.155	0.056	0.006*
	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	-0.130	0.055	0.018*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากตารางที่ 4.23 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านเจตคติ น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.155 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านเจตคติ น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.130 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

สมมติฐาน 1.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม
จำแนกตามตำแหน่งงาน

การพัฒนาสมรรถนะ ของพนักงานโรงแรม	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	7.827	6	1.304	3.087	0.006*
ภายในกลุ่ม	166.093	393	0.423		
รวม	173.919	399			
ด้านทักษะในการทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	4.170	6	0.695	8.161	0.000**
ภายในกลุ่ม	33.465	393	0.085		
รวม	37.634	399			
ด้านเจตคติ					
ระหว่างกลุ่ม	3.775	6	0.629	9.720	0.000**
ภายในกลุ่ม	25.440	393	0.065		
รวม	29.215	399			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	4.340	6	0.723	6.254	0.000**
ภายในกลุ่ม	45.450	393	0.116		
รวม	49.790	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบตำแหน่งงานของพนักงานโรงแรมต่อการพัฒนาสมรรถนะ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมที่มีอายุต่างกันมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีการพัฒนาสมรรถนะแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมด้านความรู้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ด้านทักษะในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านเจตคติ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะในการทำงานและด้านเจตคติแตกต่างกัน

เนื่องจาก พบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้สถิติ LSD (Least Square Difference) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.25 แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มตำแหน่งงานของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม ด้านความรู้

ตัวแปรตาม	(I) ตำแหน่งงาน	(J) ตำแหน่งงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ด้านความรู้	ผู้จัดการฯ	พนักงานต้อนรับ	0.134	0.104	0.201
		พนักงานสัมภาระ	0.462	0.140	0.001*
		พนักงานสำภาระ- ภาคกลางคืน	0.180	0.147	0.224
		พนักงานรับโทรศัพท์	0.130	0.121	0.280
		เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก	-0.109	0.126	0.388
		พนักงานแคชเชียร์	0.050	0.138	0.722
		พนักงานต้อนรับ	พนักงานต้อนรับ	พนักงานสัมภาระ	0.328
พนักงานสำภาระ- ภาคกลางคืน	0.046			0.131	0.729
พนักงานรับโทรศัพท์	0.003			0.100	0.975
เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก	-0.243			0.107	0.024*
พนักงานแคชเชียร์	-0.85			0.121	0.484

ตารางที่ 4.25 แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มตำแหน่งงานของการพัฒนา
สมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ด้านความรู้ (ต่อ)

ตัวแปรตาม	(I) ตำแหน่งงาน	(J) ตำแหน่งงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ด้านความรู้	พนักงานสัการะ	พนักงานรับโทรศัพท์	-0.049	0.144	0.737
	ภาคกลางคืน	เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก	-0.289	0.149	0.054
		พนักงานแคชเชียร์	-0.130	0.160	0.415
	พนักงาน	เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก	-0.240	0.123	0.052
	รับโทรศัพท์	พนักงานแคชเชียร์	-0.082	0.135	0.547
	เจ้าหน้าที่ สำรองห้องพัก	พนักงานแคชเชียร์	0.158	0.140	0.260

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากตารางที่ 4.25 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า มีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานสัการะ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.462 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานพนักงานต้อนรับ มีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานพนักงานสัการะ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.328 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานพนักงานต้อนรับ มีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.243 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานพนักงานสัการะ มีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานพนักงานรับโทรศัพท์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.330 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานพนักงานสัการะ มีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.570 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานพนักงานสัมภาระ มีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานพนักงานแคชเชียร์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.412 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.26 แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มตำแหน่งงานของการ พัฒนาสมรรถนะ ของพนักงาน โรงแรม ด้านทักษะในการทำงาน

ตัวแปรตาม	(I) ตำแหน่งงาน	(J) ตำแหน่งงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ด้านทักษะ ในการทำงาน	ผู้จัดการฯ	พนักงานต้อนรับ	0.020	.047	0.672
		พนักงานสัมภาระ	0.267	0.063	0.000*
		พนักงานสำภาระ- ภาคกลางคืน	0.300	0.066	0.000*
		พนักงานรับโทรศัพท์	0.042	0.054	0.433
		เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก	-0.020	0.057	0.713
		พนักงานแคชเชียร์	-0.013	0.062	0.839
		พนักงานต้อนรับ	พนักงานสัมภาระ	0.247	0.055
พนักงานต้อนรับ	พนักงานสำภาระ- ภาคกลางคืน	0.280	0.060	0.000**	
พนักงานต้อนรับ	พนักงานรับโทรศัพท์	0.023	0.045	0.615	
พนักงานต้อนรับ	เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก	-0.041	0.048	0.398	
พนักงานต้อนรับ	พนักงานแคชเชียร์	-0.032	0.054	0.551	
พนักงานสัมภาระ	พนักงานสำภาระ- ภาคกลางคืน	0.033	0.072	0.646	
พนักงานสัมภาระ	พนักงานรับโทรศัพท์	-0.224	0.062	0.000**	
พนักงานสัมภาระ	เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก	-0.287	0.064	0.000**	
พนักงานสัมภาระ	พนักงานแคชเชียร์	-0.280	0.069	0.000**	

ตารางที่ 4.26 แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มตำแหน่งงานของการ พัฒนาสมรรถนะ ของพนักงานโรงแรม ด้านทักษะในการทำงาน (ต่อ)

ตัวแปรตาม	(I) ตำแหน่งงาน	(J) ตำแหน่งงาน	Mean	Std. Error	Sig.
Difference (I-J)					
ด้านทักษะ ในการทำงาน	พนักงานสัมภาระ- ภาคกลางคืน	พนักงานรับโทรศัพท์	-0.257	0.065	0.000**
		เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก	-0.320	0.067	0.000**
	พนักงาน	พนักงานแคชเชียร์	-0.312	0.071	0.000**
		เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก	-0.063	0.055	0.252
	รับโทรศัพท์	พนักงานแคชเชียร์	-0.055	0.060	0.364
	เจ้าหน้าที่ สำรองห้องพัก	พนักงานแคชเชียร์	0.008	0.063	0.895

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากตารางที่ 4.26 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า มีการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะในการทำงาน มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงาน สัมภาระ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.267 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า มีการพัฒนาสมรรถนะด้าน ทักษะในการทำงาน มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานสัมภาระภาคกลางคืน โดยมี ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.300 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานพนักงานต้อนรับ มีการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะใน การทำงาน มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานสัมภาระ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.247 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานพนักงานต้อนรับ มีการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะใน การทำงาน มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานสัมภาระภาคกลางคืน โดยมีผลต่าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.280 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานพนักงานสัมภาระมีการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะใน การทำงาน น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.224 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานพนักงานสัมภาระมีการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะในการทำงาน น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.287 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานพนักงานสัมภาระมีการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะในการทำงาน น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานพนักงานแคชเชียร์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.280 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานพนักงานสัมภาระภาคกลางคืนมีการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะในการทำงาน น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานรับโทรศัพท์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.257 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานพนักงานสัมภาระภาคกลางคืนมีการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะในการทำงาน น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.320 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานพนักงานสัมภาระภาคกลางคืนมีการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะในการทำงานน้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานพนักงานแคชเชียร์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.312 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.27 แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มตำแหน่งงานของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม ด้านเจตคติ

ตัวแปรตาม	(I) ตำแหน่งงาน	(J) ตำแหน่งงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ด้านเจตคติ	ผู้จัดการฯ	พนักงานต้อนรับ	-0.027	0.040	0.505
		พนักงานสัมภาระ	0.195	0.055	0.000**
		พนักงานสัการะ- ภาคกลางคืน	0.220	0.057	0.000**
		พนักงานรับโทรศัพท์	0.139	0.047	0.004*
		เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก	0.007	0.049	0.885
		พนักงานแคชเชียร์	-0.090	0.054	0.094

ตารางที่ 4.27 แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มตำแหน่งงานของการพัฒนา
สมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ด้านเจตคติ (ต่อ)

ตัวแปรตาม	(I) ตำแหน่งงาน	(J) ตำแหน่งงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ด้านเจตคติ	พนักงานต้อนรับ	พนักงานสัมภาระ	0.222	0.048	0.000**
		พนักงานสำภาระ- ภาคกลางคืน	0.247	0.051	0.000**
		พนักงานรับโทรศัพท์	0.165	0.039	0.000**
		เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก	0.034	0.041	0.413
		พนักงานแคชเชียร์	0.063	0.047	0.180
	พนักงานสัมภาระ	พนักงานสำภาระ- ภาคกลางคืน	0.025	0.063	0.688
		พนักงานรับโทรศัพท์	-0.056	0.054	0.298
		เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก	-0.188	0.056	0.001*
		พนักงานแคชเชียร์	-0.285	0.060	0.000**
		พนักงานสำภาระ- ภาคกลางคืน	พนักงานรับโทรศัพท์	-0.082	0.057
	ภาคกลางคืน	เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก	-0.213	0.058	0.000**
		พนักงานแคชเชียร์	-0.311	0.062	0.000**
	พนักงาน รับโทรศัพท์	เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก	-0.131	0.048	0.007*
		พนักงานแคชเชียร์	-0.230	0.053	0.000**
เจ้าหน้าที่ สำรองห้องพัก	พนักงานแคชเชียร์	-0.098	0.055	0.075	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากตารางที่ 4.27 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า มีการพัฒนาสมรรถนะด้านเจตคติ มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานสัมภาระ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.195 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า มีการพัฒนาสมรรถนะด้านเจตคติ มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานสัมภาระภาคกลางคืน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.220 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ มีการพัฒนาสมรรถนะด้านเจตคติ น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานแคชเชียร์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.230 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.28 แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มตำแหน่งงานของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม

ตัวแปรตาม	(I) ตำแหน่งงาน	(J) ตำแหน่งงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม	ผู้จัดการฯ	พนักงานต้อนรับ	0.051	.055	0.348
		พนักงานสัมภาระ	0.323	0.073	0.000**
		พนักงานสำภาระ-ภาคกลางคืน	0.228	0.077	0.003*
		พนักงานรับโทรศัพท์	0.106	0.063	0.092
		เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก	-0.048	0.066	0.470
		พนักงานแคชเชียร์	-0.011	0.072	0.875
		พนักงานต้อนรับ	พนักงานสัมภาระ	0.271	0.064
		พนักงานสำภาระ-ภาคกลางคืน	0.176	0.069	0.011*
		พนักงานรับโทรศัพท์	0.055	0.053	0.294
		เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก	-0.099	0.056	0.078
		พนักงานแคชเชียร์	-0.062	0.063	0.322
		พนักงานสัมภาระ-ภาคกลางคืน	-0.095	0.084	0.261
		พนักงานรับโทรศัพท์	-0.216	0.072	0.003*
	เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก	-0.370	0.074	0.000**	
	พนักงานแคชเชียร์	-0.334	0.080	0.000**	
	พนักงานรับโทรศัพท์	-0.121	0.075	0.111	
	เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก	-0.275	0.078	0.000**	
	พนักงานแคชเชียร์	-0.239	0.083	0.004*	
	พนักงาน	เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก	-0.154	0.064	0.017
	รับโทรศัพท์	พนักงานแคชเชียร์	-0.118	0.070	0.096

ตารางที่ 4.28 แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มตำแหน่งงานของการพัฒนา
สมรรถนะของพนักงาน โรงแรม (ต่อ)

ตัวแปรตาม	(I) ตำแหน่งงาน	(J) ตำแหน่งงาน	Mean	Std. Error	Sig.
Difference (I-J)					
การพัฒนา สมรรถนะ ของพนักงาน โรงแรม	เจ้าหน้าที่ สำรองห้องพัก	พนักงานแคชเชียร์	0.036	0.073	0.620

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากตารางที่ 4.28 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า มีการพัฒนาสมรรถนะ มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานสัมภาระ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.323 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้ามีการพัฒนาสมรรถนะ มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานสัมภาระภาคกลางคืน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.228 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานต้อนรับ มีการพัฒนาสมรรถนะ มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานสัมภาระ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.271 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานต้อนรับ มีการพัฒนาสมรรถนะ มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานสัมภาระภาคกลางคืน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.176 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานสัมภาระ มีการพัฒนาสมรรถนะ น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.216 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานสัมภาระ มีการพัฒนาสมรรถนะ น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.370 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานสัมภาระ มีการพัฒนาสมรรถนะ น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานแคชเชียร์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.334 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานสัมภาระภาคกลางคืน มีการพัฒนาสมรรถนะ น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.275 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานสัมภาระภาคกลางคืน มีการพัฒนาสมรรถนะ น้อยกว่า พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งพนักงานแคชเชียร์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.239 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

สมมติฐาน 1.5 ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน

H_0 : ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 แสดงข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม
จำแนกประสิทธิภาพการทำงาน

การพัฒนาสมรรถนะ ของพนักงาน โรงแรม	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	17.653	2	8.827	22.425	0.000**
ภายในกลุ่ม	156.226	397	0.394		
รวม	173.919	399			
ด้านทักษะในการทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	0.616	2	0.308	3.302	0.038*
ภายในกลุ่ม	37.017	397	0.093		
รวม	37.634	399			

ตารางที่ 4.29 แสดงข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม
จำแนกประสบการณ์ทำงาน (ต่อ)

การพัฒนาสมรรถนะ ของพนักงาน โรงแรม	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านเจตคติ					
ระหว่างกลุ่ม	0.989	2	0.494	6.954	0.001**
ภายในกลุ่ม	28.226	397	0.071		
รวม	29.215	399			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	4.089	2	2.044	17.759	0.000**
ภายในกลุ่ม	45.701	397	0.115		
รวม	49.790	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสบการณ์ทำงานของพนักงาน
โรงแรมต่อการพัฒนาสมรรถนะ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
ในการทดสอบ พบว่าภาพรวมการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์ทำงาน
ต่างกันมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ
สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าอายุที่ต่างกันมีการพัฒนาสมรรถนะแตกต่างกัน และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมด้านความรู้ มีค่า Sig. เท่ากับ
0.000 ด้านทักษะในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.038 และด้านเจตคติ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่า
น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า
ประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันมีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะในการทำงานและด้าน
เจตคติแตกต่างกัน

เนื่องจาก พบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายกลุ่มเป็น
รายคู่ต่อไป โดยใช้สถิติ LSD (Least Square Difference) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.30 แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มประสบการณ์ทำงานของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม ด้านความรู้

ตัวแปรตาม	(I) ประสบการณ์ทำงาน	(J) ประสบการณ์ทำงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ด้านความรู้	ต่ำกว่าหรือ 5 ปี	6 - 10 ปี	0.432	0.071	0.000**
		11 ปีขึ้นไป	0.427	0.085	0.000**
	6 - 10 ปี	11 ปีขึ้นไป	-0.005	0.085	0.953

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากตารางที่ 4.30 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่าหรือ 5 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์ทำงาน 6 - 10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.432 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่าหรือ 5 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์ทำงาน 11 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.427 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.31 แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มประสบการณ์ทำงานของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม ด้านทักษะในการทำงาน

ตัวแปรตาม	(I) ประสบการณ์ทำงาน	(J) ประสบการณ์ทำงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ด้านทักษะในการทำงาน	ต่ำกว่าหรือ 5 ปี	6 - 10 ปี	-0.026	0.034	0.453
		11 ปีขึ้นไป	0.079	0.041	0.056
	6 - 10 ปี	11 ปีขึ้นไป	0.105	0.041	0.011*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากตารางที่ 4.31 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์ทำงาน 6 - 10 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะในการทำงาน มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์ทำงาน 11 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.105 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.32 แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มประสบการณ์ทำงานของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม ด้านเจตคติ

ตัวแปรตาม	(I) ประสบการณ์ทำงาน	(J) ประสบการณ์ทำงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ด้านเจตคติ	ต่ำกว่าหรือ 5 ปี	6 - 10 ปี	0.090	0.030	0.003**
		11 ปีขึ้นไป	0.118	0.036	0.001**
	6 - 10 ปี	11 ปีขึ้นไป	0.028	0.036	0.433

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากตารางที่ 4.32 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่าหรือ 5 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านเจตคติ มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.090 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่าหรือ 5 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะด้านเจตคติ มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์ทำงาน 11 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.118 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.33 แสดงข้อมูลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มประสบการณ์ทำงานของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม ในภาพรวม

ตัวแปรตาม	(I) ประสบการณ์ทำงาน	(J) ประสบการณ์ทำงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ภาพรวม	ต่ำกว่าหรือ 5 ปี	6 - 10 ปี	0.192	0.038	0.000**
		11 ปีขึ้นไป	0.230	0.046	0.000**
	6 - 10 ปี	11 ปีขึ้นไป	0.038	0.046	0.407

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากตารางที่ 4.33 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่าหรือ 5 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะในภาพรวม มากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.192 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่าหรือ 5 ปี มีการพัฒนาสมรรถนะในภาพรวมมากกว่า พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์ทำงาน 11 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.230 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

สมมติฐาน 2.1 การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้

H_0 : การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้

H_1 : การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน) มีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้

ตารางที่ 4.34 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้

การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้			
	r	Sig.	การแปลผล
ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม	-0.048	0.338	ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
ข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน	-0.062	0.213	ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

จากตารางที่ 4.34 การทดสอบโดยใช้ Pearson Correlation Coefficient เมื่อพิจารณาพบว่าผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียนไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้ เนื่องจากมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

สมมติฐาน 2.2 การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะในการทำงาน

H_0 : การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักศึกษาชาวอาเซียน) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะในการทำงาน

H_1 : การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักศึกษาชาวอาเซียน) มีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะในการทำงาน

ตารางที่ 4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะในการทำงาน

	การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะในการทำงาน		
	r	Sig.	การแปลผล
ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม	0.003	0.948	ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
ข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติ- ของนักศึกษาชาวอาเซียน	0.015	0.769	ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

จากตารางที่ 4.35 การทดสอบโดยใช้ Pearson Correlation Coefficient เมื่อพิจารณาพบว่าผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักศึกษาชาวอาเซียนไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะในการทำงาน เนื่องจากมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

สมมติฐาน 2.3 การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านเจตคติ

H_0 : การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักศึกษาชาวอาเซียน) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านเจตคติ

H_1 : การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักศึกษาซีพออาเซียน) มีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านเจตคติ

ตารางที่ 4.36 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านเจตคติ

	การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านเจตคติ		
	r	Sig.	การแปลผล
ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม	-0.038	0.453	ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
ข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติ- ของนักศึกษาซีพออาเซียน	0.023	0.642	ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

จากตารางที่ 4.36 การทดสอบโดยใช้ Pearson Correlation Coefficient เมื่อพิจารณาพบว่าผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักศึกษาซีพออาเซียน ไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านเจตคติ เนื่องจากมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านองค์การมีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

สมมติฐาน 3.1 ปัจจัยด้านองค์การมีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้

H_0 : ปัจจัยด้านองค์การ (วัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศองค์การ) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้

H_1 : ปัจจัยด้านองค์การ (วัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศองค์การ) มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้

ตารางที่ 4.37 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม
ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้

	การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้		
	r	Sig.	การแปลผล
วัฒนธรรมองค์การ	0.167	0.001**	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
บรรยากาศองค์การ	-0.078	0.120	ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.37 การทดสอบโดยใช้ Pearson Correlation Coefficient เมื่อพิจารณาพบว่า วัฒนธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้ เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

บรรยากาศองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้ เนื่องจากมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

สมมติฐาน 3.2 ปัจจัยด้านองค์การมีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะในการทำงาน

H_0 : ปัจจัยด้านองค์การ (วัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศองค์การ) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะในการทำงาน

H_1 : ปัจจัยด้านองค์การ (วัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศองค์การ) มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะในการทำงาน

ตารางที่ 4.38 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม
ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะในการทำงาน

	การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะในการทำงาน		
	r	Sig.	การแปลผล
วัฒนธรรมองค์การ	0.482	0.000**	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
บรรยากาศองค์การ	0.134	0.007**	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.38 การทดสอบโดยใช้ Pearson Correlation Coefficient เมื่อพิจารณาพบว่า วัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะในการทำงาน เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ซึ่ง เป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

สมมติฐาน 3.3 ปัจจัยด้านองค์การมีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน
โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านเจตคติ

H_0 : ปัจจัยด้านองค์การ (วัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศองค์การ) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านเจตคติ

H_1 : ปัจจัยด้านองค์การ (วัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศองค์การ) มีความสัมพันธ์ต่อการ พัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านเจตคติ

ตารางที่ 4.39 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม
ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านเจตคติ

	การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน ด้านเจตคติ		
	r	Sig.	การแปลผล
วัฒนธรรมองค์การ	0.317	0.000**	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
บรรยากาศองค์การ	0.242	0.000**	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.39 การทดสอบโดยใช้ Pearson Correlation Coefficient เมื่อพิจารณาพบว่า วัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน

โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านเจตคติ เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

สมมติฐาน 4.1 ปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้

H_0 : ปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้

H_1 : ปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้

ตารางที่ 4.40 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้

	การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประเทศไทย เศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้		
	r	Sig.	การแปลผล
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	0.210	0.000**	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.40 การทดสอบโดยใช้ Pearson Correlation Coefficient เมื่อพิจารณาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้ เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

สมมติฐาน 4.2 ปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะในการทำงาน

H_0 : ปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะในการทำงาน

H_1 : ปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะในการทำงาน

ตารางที่ 4.41 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะในการทำงาน

	การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะในการทำงาน		
	r	Sig.	การแปลผล
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	0.293	0.000**	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.41 การทดสอบโดยใช้ Pearson Correlation Coefficient เมื่อพิจารณาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะในการทำงาน เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

สมมติฐาน 4.3 ปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านเจตคติ

H_0 : ปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านเจตคติ

H_1 : ปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านเจตคติ

ตารางที่ 4.42 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านเจตคติ

	การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านเจตคติ		
	r	Sig.	การแปลผล
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	0.181	0.000**	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.42 การทดสอบโดยใช้ Pearson Correlation Coefficient เมื่อพิจารณาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านเจตคติ เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปัจจัยด้านองค์การและการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

H_0 : การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน) ปัจจัยด้านองค์การ (วัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศองค์การ) และการรับรู้ความสามารถของตนเอง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

H_1 : การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน) ปัจจัยด้านองค์การ (วัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศองค์การ) และการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ตารางที่ 4.43 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปัจจัยด้านองค์การและการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

	การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน		
	r	Sig.	การแปลผล
ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม	-0.044	0.384	ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
ข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติ ของนักวิชาชีพอาเซียน	-0.037	0.455	ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
วัฒนธรรมองค์การ	0.324	0.000**	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
บรรยากาศองค์การ	0.032	0.520	ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	0.275	0.000**	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.43 การทดสอบโดยใช้ Pearson Correlation Coefficient เมื่อพิจารณาพบว่าผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม ข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียนและบรรยากาศองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เนื่องจากมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

วัฒนธรรมองค์การและการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์กับการพัฒนา
สมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ซึ่ง
เป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปัจจัยด้านองค์การและการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ส่งผลต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ในจังหวัดชลบุรี ที่สามารถตอบแบบสอบถามในการวิจัยได้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างไว้เท่ากับ 400 คน ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เลือกโรงแรมที่จะเข้าไปสำรวจจากความสะดวกและความสมัครใจจากพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมใน จังหวัดชลบุรี โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและ ข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (Mutual Recognition Arrangements; MRA) จำนวนทั้งหมด 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านองค์การ ประกอบไปด้วยวัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศภายในองค์การที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จำนวนทั้งหมด 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเองที่จะส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จำนวนทั้งหมด 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประกอบไปด้วยด้านความรู้ ด้านทักษะในการทำงานและด้านเจตคติ จำนวนทั้งหมด 10 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) รวม 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาทำการทดสอบ และวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ Independent Samples t-test ค่าสถิติ One-Way ANOVA (F-test) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ซึ่ง สามารถสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลวิจัยแบ่งออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม จังหวัดชลบุรี

เพศ พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.3

อายุ พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 – 29 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1

ระดับการศึกษา พนักงานบริการส่วนหน้าใน โรงแรมส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60

ตำแหน่งงาน พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งงานพนักงาน ต้อนรับ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8

ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมส่วนใหญ่มี ประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ด้านผลกระทบของธุรกิจโรงแรม ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ด้านข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ภาพรวมอยู่ใน ระดับ มาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์การ

ด้านวัฒนธรรมองค์การ ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65

ด้านบรรยากาศองค์การ ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์การรับรู้ความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเอง ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ด้านความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ด้านทักษะในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88

ด้านเจตคติ ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน

เพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

H_0 : การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

H_1 : การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน) มีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ด้านความรู้

การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้แก่ ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ด้านทักษะในการทำงาน

การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้แก่ ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ด้านเจตคติ

การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้แก่ ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านองค์การมีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

H_0 : ปัจจัยด้านองค์การ (วัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศองค์การ) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

H_1 : ปัจจัยด้านองค์การ (วัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศองค์การ) มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ด้านความรู้

ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ บรรยากาศองค์การ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ด้านทักษะในการทำงาน

ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ด้านเจตคติ

ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

H_0 : การรับรู้ความสามารถของตนเอง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

H_1 : การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ด้านความรู้

การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ด้านทักษะในการทำงาน

การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ด้านเจตคติ

การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปัจจัยด้านองค์การและการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในภาพรวม

H_0 : การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน) ปัจจัยด้านองค์การ (วัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศองค์การ) และการรับรู้ความสามารถของตนเอง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในภาพรวม

H_1 : การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน) ปัจจัยด้านองค์การ (วัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศองค์การ) และการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในภาพรวม

ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศองค์การ และปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในภาพรวม จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนการรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้แก่ ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในภาพรวม

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน พยอม วงศ์สารศรี (2530) กล่าวว่า โดยธรรมชาติของมนุษย์มีความแตกต่างกันออกไปในเรื่องการรับรู้ ศักยภาพและบุคลิกภาพ ซึ่งความแตกต่างอาจเป็นผลมาจากการถ่ายทอดทางพันธุกรรม สิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับ รักษ์สา ปานฐ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม กรณีศึกษา : โรงแรมมารีรีไทม์ ปาร์ค แอนด์ สปารีสอร์ท จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 2 การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปัจจัยด้านองค์การและการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในภาพรวม

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การและปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านความรู้ ด้านทักษะการทำงานและด้านเจตคติ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในภาพรวมมากที่สุด ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การ รองลงมาคือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง

วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ต่อ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมใน ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งสอดคล้องกับ สไบทิพย์ มงคลนิมิตร (2554) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของ โรงแรม แมนคริน โอเรียนเต็ล กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โรงแรม โดยวิธีเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเป็นไปตามวัฒนธรรมองค์การ โดยให้โอกาสกับพนักงาน ได้รับการคัดเลือกเพื่อเลื่อน ตำแหน่ง มีการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานที่พนักงานทำ โดยเชื่อว่าหากพนักงานมีความพึงพอใจจาก ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ พนักงานจะปฏิบัติงานเต็มความสามารถ รวมถึงมีขวัญและ กำลังใจในการทำงาน ส่งผลให้องค์กรเติบโตก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

การรับรู้ความสามารถของตนเอง สอดคล้องกับ Albert Bandura (1896) นักจิตวิทยาชาว อเมริกัน ซึ่งเป็นผู้ทำการศึกษาและพัฒนาแนวคิดพฤติกรรมของบุคคล ได้อธิบายไว้ว่าการที่บุคคลจะ ตัดสินใจกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งหรือไม่นั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความสามารถของ ตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวที่ตัดสิน ความสามารถของตนเองว่าสามารถทำงานได้ในระดับใด ถ้าบุคคลรับรู้ว่าการกระทำนั้น ๆ จะส่งผลที่ เป็นประโยชน์กับตัวเองและรู้ว่าตนเองนั้นมีความสามารถเพียงพอที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น บุคคล ก็มีแนวโน้มที่จะกระทำสิ่งนั้น

การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและบรรยากาศองค์การ ไม่มีความสัมพันธ์ ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในภาพรวม ซึ่ง สอดคล้องกับ พิมญาดา ภางาม (2556) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีผล ต่อความพร้อมด้านความรู้ของพนักงาน โรงแรมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษา : เครือ โรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ของพนักงานเครือ โรงแรมไทย ส่วนมากยังไม่มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมากนัก เช่น มีพนักงานเครือ โรงแรม ไทยจำนวน 46 คน (ร้อยละ 11.8) เท่านั้นที่ทราบว่าประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะเกิดขึ้นเมื่อใด ซึ่ง สอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล คือ ถึงแม้จะมีการจัดอบรมและให้ความรู้ เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแก่พนักงานอยู่บ้าง แต่ที่ผ่านมามีพนักงานหลายคนยังไม่รู้ว่า ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนคืออะไร และมีความสำคัญต่อธุรกิจโรงแรมอย่างไร

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

5.3.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่น เช่น ปัจจัยด้านสังคม สภาพแวดล้อมภายนอก คุณภาพชีวิตการทำงาน การคาดหวังความสำเร็จ เพื่อพิจารณาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม

5.3.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมเพิ่มเติม โดยวิธีการเก็บข้อมูลแบบอื่น เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งทำให้กลุ่มตัวอย่างสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ พนักงานโรงแรมสามารถเสนอแนวทางเพื่อส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะของตนเองต่อไป

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 การวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมภายนอกไม่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดังนั้น หากจะมีการทำการศึกษาในครั้งต่อไปควรจะศึกษาถึงปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมในตัวพนักงานโดยตรง เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์พฤติกรรมในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน

5.4.2 ควรทำการศึกษาเจาะลึกเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม โดยแยกกลุ่มตัวอย่างให้ชัดเจนมากขึ้น เช่น พนักงานโรงแรมในระดับ 3 ดาวขึ้นไป เพราะในแต่ละระดับของธุรกิจโรงแรมนั้น สมรรถนะของพนักงานโรงแรมย่อมมีแตกต่างกันออกไป

5.4.3 กลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมในการศึกษาครั้งนี้ เน้นเฉพาะพนักงานบริการส่วนหน้า ในการทำการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานโรงแรมในส่วนอื่น ๆ ด้วย

บรรณานุกรม

- กิติภูมิ นิลจันทร์. (2555). แนวทางการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการโรงแรมด้านงานบริการส่วนหน้า. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรัตนโกสินทร์).
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2557). สถิตินักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย พ.ศ. 2557. สืบค้นจาก <http://www.mots.go.th>
- กรมอาเซียน, กระทรวงการต่างประเทศ. (2557). ธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยวเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. สืบค้นจาก <http://www.mfa.go.th>
- กนกวรรณ ขัดโพธิ์. (2556). สมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- คติ โฆษานันตชัย. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทนวดสปาธุรกิจอสังหาริมทรัพย์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- จิตติพัฒน์ พิษุฑฑิตพงศ์. (2548). พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของพนักงานศึกษาตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน: กรณีศึกษาบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ทัศนีย์ ดอนเนตร. (2547). ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของพนักงานโรงแรม ในอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้).
- ธีรพร สุทธิโส. (2550). การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงงานผลิตรถจักรยานยนต์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ธัญญพัทธ์ พิระภักไพศาล. (2552). อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนจากองค์การ และภาวะผู้นำที่มีต่อการพัฒนาตนเองของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารสำเร็จรูปแช่เยือกแข็งธัญญพัทธ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ธาริณี อภัยโรจน์. (2553). การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร : กรณีศึกษาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นฤมล สุวรรณคา. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมของบุคลากรทางบัญชีเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: กรณีศึกษาสถานประกอบการ จังหวัดสระบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- นิภา แก้วศรีงาม. (2557). จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญชรีกา แจ่มเจริญกิจ. (2556). บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- บุญชัย ใจเย็น. (2555). THAI กับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แสงดาว จำกัด.
- บริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ ดีบี (ประเทศไทย) จำกัด. (2557). การจัดแบ่งแผนกพนักงานบริการส่วนหน้า ในโรงแรม. สืบค้นจาก <http://www.th.jobsdb.com>
- ปรีชา แดงโรจน์. (2549). การบริหารจัดการและปฏิบัติงานโรงแรม ศตวรรษที่ 21 ฉบับผู้บริหาร. นนทบุรี: บริษัท เอส.อาร์.พรีนติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.
- ปริญนันท์ ประยูรศักดิ์. (2559). แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเพื่อเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- ปวีณา ศิวาลัย. (2557). การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมไทยเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมเอ็มโพเรียมสวีท บาย ซาเทรียม. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต).
- พรตบุตรี จุฑะกนก. (2552). ความภาคภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การ การรับรู้บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของข้าราชการศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการ พัฒนาชุมชนเขต 7. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)
- พยอม วงศ์สารศรี. (2545). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุภา.
- พิมญาดา ภางาม. (2556). อิทธิพลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความพร้อมด้านความรู้ ของพนักงานโรงแรมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษา : เครือโรงแรมไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- รังษิยา สารรัมย์. (2552). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรห้องปฏิบัติการต่อการบริหารความเสี่ยง
กรณีศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- รภัสสา ปานชู. (2554). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี).
- ละออ นาคกุล. (2556). ความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรในโรงพยาบาลรามาชิปดี.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- วิลาสินี สัตยาราช. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเคลื่อนย้ายแรงงานจาก
กรุงเทพมหานครเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ศศินันท์ หล้านามวงศ์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ และการมี
ส่วนร่วมในงาน กับความยึดมั่นผูกพันในองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (2555). ข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของ
นักวิชาชีพอาเซียน. สืบค้นจาก <http://www.unisearch.chula.ac.th>
- สุดา ประทวน. (2557). การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ทักษะคติต่องาน ความผูกพันต่อองค์การและ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). รายได้จากการทำงานเที่ยวปี พ.ศ. 2557. สืบค้นจาก
<http://www.nso.go.th>
- สไบทิพย์ มงคลนิมิตร. (2555). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริหารของโรงแรม
แมนดารินโอเรียลเต็ล กรุงเทพฯ. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เสาวลักษณ์ รัตนราม. (2555). ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรในวิทยาลัยการทัพบกและ
โรงเรียนเสนาธิการทหารบก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, ส่วนบัณฑิตศึกษา
โรงเรียนเสนาธิการทหารบก).

บรรณานุกรม (ต่อ)

อัญญาณีษ์ วิภากุล. (2549). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามงานวิจัย





แบบสอบถาม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมเพื่อแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามสำหรับ

1. ผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า
2. พนักงานต้อนรับ
3. พนักงานสัมภาระ
4. พนักงานสัมภาระภาคกลางคืน
5. พนักงานรับโทรศัพท์
6. เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก
7. พนักงานแคชเชียร์

2. เนื้อหา: แบบสอบถามนี้ ประกอบด้วยข้อมูล 5 ตอนคือ

ตอนที่ 1 การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและ ข้อตกลงร่วมกัน ในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านองค์การ ประกอบไปด้วยวัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศภายในองค์การ

ตอนที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเอง

ตอนที่ 4 ความตั้งใจในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมเพื่อแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ตอนที่ 5 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำตอบและความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ในการชี้แนะทางให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมได้เตรียมตัวและดำเนินโครงการรองรับในการสนับสนุนส่งเสริม และช่วยเหลือในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเข้าสู่เสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อการศึกษา ฉะนั้นจึงไม่มีผลกระทบต่อท่านและหน่วยงานของท่านแต่อย่างใด จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่เล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาและสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวยาใจ ธรรมพิทักษ์
นักศึกษาระดับปริญญาโท ภาควิชาธุรกิจระหว่างประเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 1 การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและ ข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
การรับรู้ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน					
1. ประเทศไทยเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 และมีผลต่อธุรกิจโรงแรม					
2. การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี					
3. การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทำให้โรงแรมและที่พักมีการแข่งขันสูงขึ้น					
4. ภายใต้ AEC มีการส่งเสริมอาเซียนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวร่วมกัน และร่วมมือในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล					
5. ภายใต้ AEC มีการกำหนดข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน					
ข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน					
6. มีการกำหนดมาตรฐานของทรัพยากรมนุษย์ตามข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน					
7. มีการกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวไว้โดยใช้คุณสมบัติการศึกษา การฝึกอบรม หรือประสบการณ์ในการทำงานเป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐาน					
8. มีการกำหนดบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนในสาขาโรงแรมและที่พักครอบคลุม 4 กลุ่มอาชีพ คือ Front Office, House Keeping, Food and Beverage and Food Production					

ข้อคำถาม	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน					
9. การกำหนดข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนจะช่วยทำให้นักวิชาชีพแห่งการท่องเที่ยวสามารถเคลื่อนย้ายเข้าไปทำงานในประเทศอาเซียนอื่นได้สะดวกมากยิ่งขึ้น					
10. การกำหนดข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนจะทำให้มีแรงงานจากประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นเข้ามาทำงานในไทยมากขึ้น					

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านองค์กร วัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม เพื่อแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
วัฒนธรรมองค์กร					
1. องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในการทำงาน					
2. องค์กรของท่านมีนโยบายที่เน้นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า					
3. องค์กรของท่านมีการระบุถึงเป้าหมายให้พนักงานได้ปฏิบัติตาม					
4. องค์กรของท่านมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานไว้ชัดเจน					
5. วิธีการปฏิบัติงานของพนักงานสอดคล้องกับเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
บรรยากาศองค์กร					
6.องค์กรมีวิธีที่มีคุณภาพในการสรรหาพนักงาน					
7.เกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน					
8.ผลประโยชน์ที่ท่านได้รับจากองค์กรเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจ ให้ท่านทำงานกับองค์กรต่อไป					
9.องค์กรของท่านจัดวางพนักงานได้เหมาะสมตรงกับงาน ที่กำหนดไว้					
10.ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ					



ตอนที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเองที่จะส่งผลต่อความตั้งใจในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรม เพื่อแข่งขัน
ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้					
2.ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
3.ท่านสามารถปรับตัวให้กับเข้าผู้อื่นได้เสมอ					
4.ท่านสามารถนำความคิดพลาดที่เกิดขึ้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์					
5.ท่านสามารถทำงานตามคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา					
6.เมื่อทำงานผิดพลาด ท่านสามารถยอมรับคำตักเตือนจากผู้อื่น					
7.เพื่อนร่วมงานแนะนำและให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน					
8.ท่านสามารถอธิบายเหตุผลในการทำงานที่ถูกต้องได้ ถ้าพบว่าผู้ร่วมงานปฏิบัติไม่ถูกต้อง					
9.ท่านสามารถยอมรับกับผลงานที่ออกมาด้วยความเต็มใจ					
10.เมื่อท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ จะรู้สึกภาคภูมิใจกับผลงานของตนเอง					

ตอนที่ 4 ความตั้งใจในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมเพื่อแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความตั้งใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความตั้งใจในการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้					
1.ท่านติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจากสื่อต่างๆ เช่น ทีวี หนังสือพิมพ์					
2.ท่านศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับงาน ในตำแหน่งหน้าที่					
3.ท่านเข้าอบรม ประชุมสัมมนาตามที่โรงแรมจัดขึ้นเพื่อให้พนักงานปรับปรุง พัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน					
4.ท่านพัฒนาตนเองด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อใช้สื่อสารกับผู้รับบริการ					
ความตั้งใจในการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะในการทำงาน					
5.ท่านมีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ					
6.ท่านดูแลผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจ และแก้ไขปัญหาจากการเข้ารับบริการด้วยความเต็มใจ					
7.ท่านให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
ความตั้งใจในการพัฒนาสมรรถนะด้านเจตคติ					
8.ท่านยอมรับในความแตกต่างของการใช้ภาษาในการสื่อสารของผู้รับบริการ					
9.ท่านยึดมั่นในจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตัว					
10.ท่านทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า					

ตอนที่ 5 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน () หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1 () ชาย 2 () หญิง

2. อายุ

1 () 20-24 ปี 2 () 25-29 ปี 3 () 30-34 ปี 4 () 35-40 ปี
5 () 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1 () ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 () ปริญญาตรี 3 () สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงาน

1 () ผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า 2 () พนักงานต้อนรับ 3 () พนักงานสัมภาระ
4 () พนักงานสัมภาระภาคกลางคืน 5 () พนักงานรับโทรศัพท์ 6 () เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก
7 () พนักงานแคชเชียร์

5. ประสบการณ์การทำงาน

1 () ต่ำกว่าหรือ 5 ปี 2 () 6-10 ปี 3 () 11 ปีขึ้นไป

ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

.....
.....
.....

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความร่วมมือในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย



ที่ ศธ ๐๕๓/๘.๐๖ / ๗๕๐๖



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ดร.ฉายรวี อนามธวัช-ศิริก

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวยาใจ ธรรมพิทักษ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” โดยมี ดร.อุมาวสี
ศรีบุญลือ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจแบบ
แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

สุดาพร กุลนุตร

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุลนุตร)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๙ ๕๘๒๑

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๙ ๕๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวยาใจ ธรรมพิทักษ์

โทร. ๐๘ ๖๙๐๐ ๐๓๓๙

ที่ ศธ ๐๕๓/๘.๐๖ / ๗)๕๐๗)



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร ชัยประสิทธิ์

ด้วย นางสาวยาใจ ธรรมพิทักษ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” โดยมี ดร.อุมาวสิ
ศรีบุญลือ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบ
แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุณทลบุตร)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๒๑

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวยาใจ ธรรมพิทักษ์

โทร. ๐๘ ๖๙๐๐ ๐๗๓๙

ภาคผนวก ก

ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ



ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ

ข้อที่	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน ΣR	$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
2	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
3	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
5	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
6	1	1	1	3	1	ใช้ได้
7	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
8	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
9	1	1	1	3	1	ใช้ได้
10	1	1	1	3	1	ใช้ได้
11	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
12	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
13	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
14	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
15	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
16	1	1	1	3	1	ใช้ได้
17	1	1	1	3	1	ใช้ได้
18	1	1	1	3	1	ใช้ได้
19	1	1	1	3	1	ใช้ได้
20	1	1	1	3	1	ใช้ได้
21	1	1	1	3	1	ใช้ได้
22	1	1	1	3	1	ใช้ได้
23	1	1	1	3	1	ใช้ได้
24	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

ข้อที่	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน ΣR	$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
25	1	1	1	3	1	ใช้ได้
26	1	1	1	3	1	ใช้ได้
27	1	1	1	3	1	ใช้ได้
28	1	1	1	3	1	ใช้ได้
29	1	1	1	3	1	ใช้ได้
30	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
31	1	1	1	3	1	ใช้ได้
32	1	1	1	3	1	ใช้ได้
33	1	1	1	3	1	ใช้ได้
34	1	1	1	3	1	ใช้ได้
35	1	1	1	3	1	ใช้ได้
36	1	1	1	3	1	ใช้ได้
37	1	1	1	3	1	ใช้ได้
38	1	1	1	3	1	ใช้ได้
39	1	1	1	3	1	ใช้ได้
40	1	1	1	3	1	ใช้ได้

หมายเหตุ ค่า IOC ที่รับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์



Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	400	99.8
	Excluded ^a	1	.2
	Total	401	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	40

Sex

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	167	41.6	41.8	41.8
	หญิง	233	58.1	58.3	100.0
	Total	400	99.8	100.0	
Missing	System	1	.2		
Total		401	100.0		

Age

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-24 ปี	66	16.5	16.5	16.5
	25-29 ปี	124	30.9	31.0	47.5
	30 - 34 ปี	123	30.7	30.8	78.3
	35 – 40 ปี	82	20.4	20.5	98.8
	40 ปีขึ้นไป	5	1.2	1.3	100.0
	Total	400	99.8	100.0	
Missing	System	1	.2		
Total		401	100.0		

Education

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่าปริญญาตรี	133	33.2	33.3	33.3
	ปริญญาตรี	240	59.9	60.0	93.3
	สูงกว่าปริญญาตรี	27	6.7	6.8	100.0
	Total	400	99.8	100.0	
Missing	System	1	.2		
Total		401	100.0		

JobPositions

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า	55	13.7	13.8	13.8
	พนักงานต้อนรับ	131	32.7	32.8	46.5
	พนักงานสัมภาษณ์	35	8.7	8.8	55.3
	พนักงานสัมภาษณ์ภาค กลางคืน	30	7.5	7.5	62.8
	พนักงานรับโทรศัพท์	61	15.2	15.3	78.0
	เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก	51	12.7	12.8	90.8
	พนักงานแคชเชียร์	37	9.2	9.3	100.0
	Total	400	99.8	100.0	
Missing	System	1	.2		
Total		401	100.0		

Experiences

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 5 ปี	156	38.9	39.0	39.0
	6-10 ปี	160	39.9	40.0	79.0
	11-15 ปี	83	20.7	20.8	99.8
	20 ปีขึ้นไป	1	.2	.3	100.0
	Total	400	99.8	100.0	
Missing	System	1	.2		
Total		401	100.0		

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
effect1	400	2.00	5.00	4.00	.83
effect2	400	2.00	5.00	3.73	1.07
effect3	400	2.00	5.00	3.90	.90
effect4	400	2.00	5.00	3.84	.80
effect5	400	2.00	5.00	3.85	1.04
Valid N (listwise)	400				

Statistics

Meffect

N	Valid	400
	Missing	1
Mean		3.86
Std. Deviation		.76

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
MRA1	400	2.00	5.00	3.85	.83
MRA2	400	2.00	5.00	3.72	.80
MRA3	400	2.00	5.00	3.82	.91
MRA4	400	2.00	5.00	3.81	.82
MRA5	400	2.00	5.00	3.85	.85
Valid N (listwise)	400				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
culture1	400	1.00	5.00	4.40	.94
culture2	400	3.00	5.00	4.70	.52
culture3	400	3.00	5.00	4.66	.62
culture4	400	3.00	5.00	4.71	.51
culture5	400	3.00	5.00	4.74	.47
Valid N (listwise)	400				

Statistics

Mculture

N	Valid	400
	Missing	1
Mean		4.65
Std. Deviation		.51

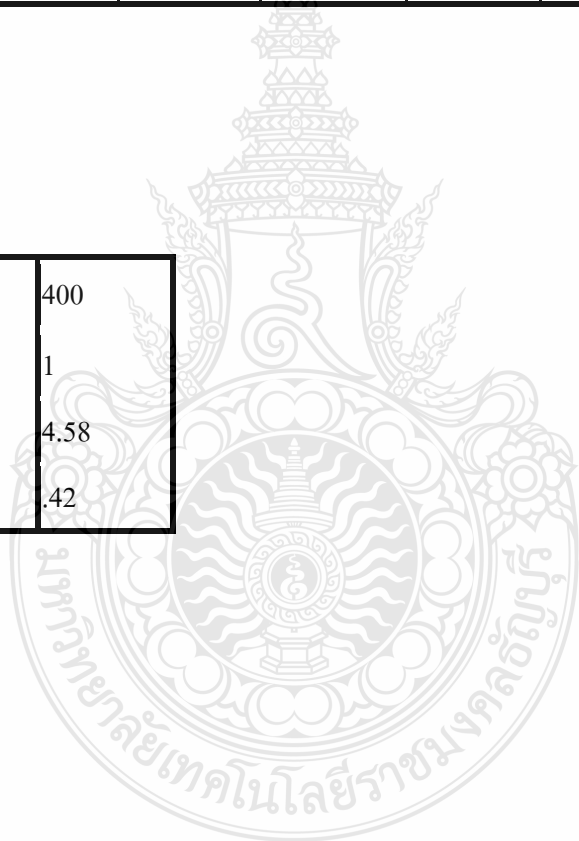
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
atmosphere1	400	2.00	5.00	4.33	.79
atmosphere2	400	2.00	5.00	4.63	.53
atmosphere3	400	2.00	5.00	4.54	.55
atmosphere4	400	3.00	5.00	4.62	.65
atmosphere5	400	3.00	5.00	4.76	.50
Valid N (listwise)	400				

Statistics

Matmosphere

N	Valid	400
	Missing	1
Mean		4.58
Std. Deviation		.42



Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SelfEfficacy1	400	3.00	5.00	4.73	.48
SelfEfficacy2	400	3.00	5.00	4.76	.48
SelfEfficacy3	400	3.00	5.00	4.80	.45
SelfEfficacy4	400	3.00	5.00	4.77	.46
SelfEfficacy5	400	4.00	5.00	4.82	.38
SelfEfficacy6	400	3.00	5.00	4.87	.36
SelfEfficacy7	400	2.00	5.00	4.52	.64
SelfEfficacy8	400	3.00	5.00	4.67	.50
SelfEfficacy9	400	3.00	5.00	4.84	.41
SelfEfficacy10	400	1.00	5.00	4.81	.47
Valid N (listwise)	400				

Statistics

MselfEfficacy

N	Valid	400
	Missing	1
Mean		4.75
Std. Deviation		.34

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KnowledgeCompetency1	400	1.00	5.00	3.42	.92
KnowledgeCompetency2	400	2.00	5.00	4.05	.71
KnowledgeCompetency3	400	3.00	5.00	4.58	.58
KnowledgeCompetency4	400	1.00	5.00	3.34	1.04
Valid N (listwise)	400				

Statistics

MKnowledgecompetency

N	Valid	400
	Missing	1
Mean		3.85
Std. Deviation		.66

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SkillCompetency1	400	1.00	5.00	4.83	.42
SkillCompetency2	400	3.00	5.00	4.87	.34
SkillCompetency3	400	3.00	5.00	4.93	.29
Valid N (listwise)	400				

Statistics

MSkillCompetency

N	Valid	400
	Missing	1
Mean		4.88
Std. Deviation		.31

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
AttitudeCompetency1	400	3.00	5.00	4.76	.53
AttitudeCompetency2	400	4.00	5.00	4.92	.27
AttitudeCompetency3	400	4.00	5.00	4.93	.26
Valid N (listwise)	400				

Statistics

MAttitudeCompetency

N	Valid	400
	Missing	1
Mean		4.87
Std. Deviation		.27

Group Statistics

	Sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
MKnowledgecompetency	ชาย	167	3.75	0.70	0.05
	หญิง	233	3.92	0.62	0.04
MSkillCompetency	ชาย	167	4.87	0.34	0.03
	หญิง	233	4.89	0.28	0.02
MAttitudeCompetency	ชาย	167	4.81	0.35	0.03
	หญิง	233	4.92	0.18	0.01
MCompetency	ชาย	167	4.40	0.41	0.03
	หญิง	233	4.51	0.30	0.02



Correlations

		Meffect	MKnowledgecompetency
Meffect	Pearson Correlation	1	-.048
	Sig. (2-tailed)		.338
	N	400	400
MKnowledgecompetency	Pearson Correlation	-.048	1
	Sig. (2-tailed)	.338	
	N	400	400

Correlations

		Mmra	MKnowledgecompetency
Mmra	Pearson Correlation	1	-.062
	Sig. (2-tailed)		.213
	N	400	400
MKnowledgecompetency	Pearson Correlation	-.062	1
	Sig. (2-tailed)	.213	
	N	400	400

Correlations

		Mculture	MKnowledgecompetency
Mculture	Pearson Correlation	1	.167**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	400	400
MKnowledgecompetency	Pearson Correlation	.167**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	400	400

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Matmosspere	MKnowledgecompetency
Matmosspere	Pearson Correlation	1	-.078
	Sig. (2-tailed)		.120
	N	400	400
MKnowledgecompetency	Pearson Correlation	-.078	1
	Sig. (2-tailed)	.120	
	N	400	400

Correlations

		MselfEfficacy	MKnowledgecompetency
MselfEfficacy	Pearson Correlation	1	.210**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	400	400
MKnowledgecompetency	Pearson Correlation	.210**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	400	400

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Meffect	MSkillCompetency
Meffect	Pearson Correlation	1	.003
	Sig. (2-tailed)		.948
	N	400	400
MSkillCompetency	Pearson Correlation	.003	1
	Sig. (2-tailed)	.948	
	N	400	400

Correlations

		Mmra	MSkillCompetency
Mmra	Pearson Correlation	1	.015
	Sig. (2-tailed)		.769
	N	400	400
MSkillCompetency	Pearson Correlation	.015	1
	Sig. (2-tailed)	.769	
	N	400	400

Correlations

		Mculture	MSkillCompetency
Mculture	Pearson Correlation	1	.482 **
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	400	400
MSkillCompetency	Pearson Correlation	.482 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	400	400

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Matmosspere	MSkillCompetency
Matmosspere	Pearson Correlation	1	.134 **
	Sig. (2-tailed)		.007
	N	400	400
MSkillCompetency	Pearson Correlation	.134 **	1
	Sig. (2-tailed)	.007	
	N	400	400

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		MselfEfficacy	MSkillCompetency
MselfEfficacy	Pearson Correlation	1	.293 **
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	400	400
MSkillCompetency	Pearson Correlation	.293 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	400	400

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Meffect	MAttitudeCompetency
Meffect	Pearson Correlation	1	-.038
	Sig. (2-tailed)		.453
	N	400	400
MAttitudeCompetency	Pearson Correlation	-.038	1
	Sig. (2-tailed)	.453	
	N	400	400

Correlations

		Mmra	MAttitudeCompetency
Mmra	Pearson Correlation	1	.023
	Sig. (2-tailed)		.642
	N	400	400
MAttitudeCompetency	Pearson Correlation	.023	1
	Sig. (2-tailed)	.642	
	N	400	400

Correlations

		Mculture	MAttitudeCompetency
Mculture	Pearson Correlation	1	.317 **
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	400	400
MAttitudeCompetency	Pearson Correlation	.317 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	400	400

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Matmosspere	MAttitudeCompetency
Matmosspere	Pearson Correlation	1	.242 **
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	400	400
MAttitudeCompetency	Pearson Correlation	.242 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	400	400

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		MselfEfficacy	MAttitudeCompetency
MselfEfficacy	Pearson Correlation	1	.181 **
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	400	400
MAttitudeCompetency	Pearson Correlation	.181 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	400	400

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Meffect	MCompetency
Meffect	Pearson Correlation	1	-.044
	Sig. (2-tailed)		.384
	N	400	400
MCompetency	Pearson Correlation	-.044	1
	Sig. (2-tailed)	.384	
	N	400	400

Correlations

		Mmra	MCompetency
Mmra	Pearson Correlation	1	-.037
	Sig. (2-tailed)		.455
	N	400	400
MCompetency	Pearson Correlation	-.037	1
	Sig. (2-tailed)	.455	
	N	400	400

Correlations

		Mculture	MCompetency
Mculture	Pearson Correlation	1	.324**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	400	400
MCompetency	Pearson Correlation	.324**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	400	400

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Matmosspere	MCompetency
Matmosspere	Pearson Correlation	1	.032
	Sig. (2-tailed)		.520
	N	400	400
MCompetency	Pearson Correlation	.032	1
	Sig. (2-tailed)	.520	
	N	400	400

Correlations

		MselfEfficacy	MCompetency
MselfEfficacy	Pearson Correlation	1	.275 **
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	400	400
MCompetency	Pearson Correlation	.275 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	400	400

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวยาใจ ธรรมพิทักษ์
วัน เดือน ปีเกิด	16 สิงหาคม 2530
ที่อยู่	7/3 ม.12 ต.ศรีจุฬา อ.เมือง จ.นครนายก 26000
การศึกษา	พ.ศ. 2551 - 2553 ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2553 - 2560 ครูพิเศษสอน หมวดวิชาภาษาอังกฤษ วิทยาลัยเทคนิคนครนายก อ.เมือง จ.นครนายก
โทรศัพท์	0993272225

