ปัจจัยสาเหตุสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

Success factors in work performance of Food and Beverage Service staff in Phuket

Received:	*May*	*21, 2019*
Revised:	*November*	*22, 2019*
Accepted:	*December*	*6, 2019*

ฉัตรมณี ประทุมทอง (Chadmanee Prathumthong)*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยสาเหตุสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต 2) ศึกษาความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต และ 3) เปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามทักษะความสามารถของบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร รายได้และสวัสดิการ และโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับพนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน ของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 209 ราย

ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยสาเหตุสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความผูกพันกับองค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน รองลงมาเป็นด้านทักษะความสามารถของบุคคล ด้านรายได้และสวัสดิการ และด้านโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ตามลำดับ

2. ระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต พบว่า ในภาพรวมทุกท่านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายมิติ พบว่า มิติด้านความภูมิใจมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาเป็นมิติด้านผลงาน และมิติด้านแรงจูงใจตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต พบว่า ทักษะความสามารถของบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความผูกพันกับองค์กร ระดับรายได้และสวัสดิการ และระดับโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความสำเร็จในการทำงาน/ ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน / พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

* อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
Faculty of Management Science of Phuket Rajabhat University in Program Hotel Business Management., chadmanee.p@pkru.ac.th

Abstract

This study aims to 1) study the factors affecting the success of the food and beverage workers in Phuket hotels.; 2) study the success level of the food service staff in Phuket hotels comprised performance. 3) compare success of the food and beverage workers in Phuket hotels as classified by personnel skills, work environment, Corporate Engagement, Income and welfare also the opportunity to advance in the job. The researcher collected data from 209 food and beverage operators who have been working for less than 6 months at Phuket hotels as a member of Thai Hotels Association in Phuket province, used in the study was a questionnaire.

The analysis of data showed that

1. Factors affecting the success of the food service staff in the Phuket hotels in overall level of feedback were at very high. When considering each side, it found that work environment and cooperate engagement had the most comments followed by personnel skill, income and welfare also the opportunities advances in the jobs respectively.

2. The analysis of success factors in the work in overall level of feedback was very high. Considering the dimensions, it was found that proud dimension has the most comments followed by performance dimension and motivation dimension, respectively.

3. Hypothesis: personnel skill factor work environment, corporate engagement income and welfare, opportunities for job advancement that affect the success of the food service staff in Phuket hotels were different. The statistical significance level at 0.05 was not consistent with the hypothesis.

Keywords: Work Successful, Key Success, Food and beverage service staff

บทนำ

การทำงาน หรืออาชีพเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งสำหรับการดำเนินชีวิตของบุคคล เพราะเกี่ยวพันกับการดำเนินชีวิต เศรษฐกิจ เกียรติยศ และชื่อเสียง ตลอดจนความพึงพอใจในชีวิตตนเอง การประกอบอาชีพทำให้บุคคลเกิดความภูมิใจในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า แสดงถึงความสามารถในการพึ่งตนเองและทำประโยชน์ให้แก่สังคม บุคคลใดที่รู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัย บุคคลนั้นก็ย่อมมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขในการทำงาน ทำงานด้วยความเต็มใจ เมื่อบุคคลประสบความสำเร็จก็ย่อมทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามลำดับในอนาคตต่อไป

ความสำเร็จในการทำงาน เป็นการรับรู้ โครงสร้างภายนอกและความรู้สึกภายในของบุคคลซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจ เป็นการพิจารณาถึงความสำเร็จความพึงพอใจของบุคคล และความพึงพอใจในความก้าวหน้าขององค์กร (Gattiker& Larwood, 1986) สอดคล้องกับ Kirchmeyer (2006) ที่ระบุว่า ความสำเร็จในอาชีพ (Career Success) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพที่ตนได้รับจากการทำงานในองค์การ รวมถึงลักษณะของความสำเร็จ และความก้าวหน้าเชิงจิตวิสัย และเชิงวัตถุวิสัยของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจากอาชีพที่เขาทำอยู่ ซึ่งความสำเร็จในอาชีพนั้น อาจจำแนกได้เป็น 2 องค์ประกอบ คือ ความสำเร็จในอาชีพเชิงวัตถุวิสัย (Objective career success) และความสำเร็จในอาชีพเชิงจิตวิสัย (Subjective career success) รวมถึง Melamed & Reiman (2000) ที่ให้นิยามความสำเร็จในอาชีพ หมายถึง จำนวนครั้งในการได้รับการส่งเสริมให้เลื่อนตำแหน่ง หรือการได้รับการขึ้นเงินเดือน ระหว่างช่วงการทำงาน รวมทั้งการได้รับมอบหมายให้มีความรับผิดชอบและบริหารงาน จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวัดความสำเร็จในการทำงาน สามารถแบ่งออกเป็น การวัดความสำเร็จเชิงปรนัยหรือรูปธรรม (Objective Career Success) และการวัดความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัยหรือนามธรรม (Subjective Career Success) แม้ว่าความสำเร็จในอาชีพนั้นจะทดลองได้จากเกณฑ์เชิงปรนัย หรือเกณฑ์เชิงอัตนัย หรือใช้เกณฑ์เชิงปรนัยและเกณฑ์เชิงอัตนัย แต่ก็มีการใช้เกณฑ์อัตนัยเพิ่มมากขึ้นในงานวิจัย (Aryee, Chay & Tan, 1997: Gattiker &Larwood, 1986 ; Peluchette & Rudolph, 1993 ; Poole, Langan-Fox & Ornodel, 1993 ในขณะที่องค์การส่วนใหญ่จะให้ความสนใจกับองค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัย แต่ความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัยนั้นมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตและจิตใจที่ดีของบุคคล ซึ่งองค์การส่วนใหญ่จะให้ความสนใจกับองค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัย แต่ความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัยนั้น มีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตและจิตใจที่ดีของบุคคล ซึ่งองค์การควรใส่ใจต่อสิ่งเหล่านี้ด้วยเช่นกัน (Peluchette & Rudolph. 1993) สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในการทำงาน ออกเป็น 3 มิติ คือ มิติด้านผลงาน มิติด้านแรงจูงใจ และมิติด้านความภูมิใจ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถระบุปัจจัยสาเหตุที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย

1) ทักษะความสามารถของบุคคล หมายถึง ความชัดเจน และความชำนิชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งบุคคลสามารถสร้างขึ้นได้จากการเรียนรู้ ได้แก่ ทักษะการอาชีพ การกีฬา การทำงานร่วมกับผู้อื่น การอ่าน การสอน การจัดการ ทักษะทางคณิตศาสตร์ ทักษะทางภาษา ทักษะทางการใช้เทคโนโลยี ฯลฯ

2) สภาพแวดล้อมในการงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานในองค์การ เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มีต่องาน และผู้ร่วมงาน ถ้าทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ทุ่มเทกำลังใจกำลังความคิดและกำลังกายทำงานร่วมกันและช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แต่ในทางตรงข้ามสภาพแวดล้อมในการทำงานอาจเป็นปัจจัยที่ ส่งผลให้เกิดภาวะกดดัน และส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้า นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวคนในขณะทำงานอาจเป็นคน เครื่องจักร สารเคมี ฯลฯ (กระทรวงสาธารณสุข, กรมอนามัย, กองอาชีวอนามัย, 2536)

3) ความผูกพันในองค์กร หมายถึง หมายถึง ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์การที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ หรือหมายถึง ระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การและต้องการรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์การสูงคนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541)

4) สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์กรธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการพนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใด นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจที่ดีเพื่อจะได้ใช้กำลังกายกำลังใจและสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ไม่ต้องวิตกกังวล ปัญหายุ่งยากทั้งในทางส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด สำหรับสวัสดิการที่สมบูรณ์แบบนั้นย่อมหมายถึง สวัสดิการที่ให้แก่ลูกจ้างทั้งในขณะที่ทำงาน (On–the–Job) นอกเวลาทำงานแต่ยังอยู่ในที่ทำงาน (Off – the – job with in the workplace)

5) โอกาสความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ทั้งที่แท้จริงแล้วการเลื่อนตำแหน่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความก้าวหน้าในอาชีพ โดยแนวคิดพื้นฐานของความก้าวหน้าในอาชีพเป็นการอธิบายผลลัพธ์ที่เกิด ขึ้นจากการทำงานของบุคคล แต่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานทั้งหมดไม่ใช่ความก้าวหน้าในอาชีพ

โดยการทำงานภาคการบริการ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการนั้น มูลค่าของการบริการขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ความต้องการบริการต่าง ๆ มีเพิ่มมากขึ้นโดยประเทศที่พัฒนาแล้ว มีรายได้จากอุตสาหกรรมบริการเป็นจำนวนมาก ธุรกิจการค้าต่าง ๆ จำนวนมากล้วนแต่มีองค์ประกอบของการบริการเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน สำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นฝ่ายที่ทำรายได้ให้แก่ธุรกิจภัตตาคารประสบความสำเร็จมากที่สุดจึงมีขอบเขตของงานกว้างขวางมาก ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม หรือฝ่ายจัดเลี้ยง หรือฝ่ายภัตตาคาร คือ ฝ่ายที่ให้บริการแก่ลูกค้าของโรงแรมทางด้านอาหารและเครื่องมือ ทั้งที่เป็นการบริการตามปกติหรือบริการในงานเลี้ยงทั้งในและนอกสถานที่ รวมทั้งการจัดสถานที่เพื่อสัมมนา ประชุมต่าง ๆ และอื่น ๆ นอกเหนือไปจากฝ่ายบริการทางด้านห้องพักฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นฝ่ายที่ทำรายได้ให้แก่โรงแรมมากที่สุด จึงมีขอบเขตของงานกว้างขวางมากตามแผนภูมิการแบ่งสายงานรับผิดชอบ (ฉัตรชนก มหัทธนวรกนก, 2554) จากที่กล่าวมาแล้วว่า การที่บุคคลประสบความสำเร็จในการ

ทำงานย่อมที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามมาด้วย ดังนั้นความสำเร็จในการทำงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของบุคคล และการพัฒนาองค์กร

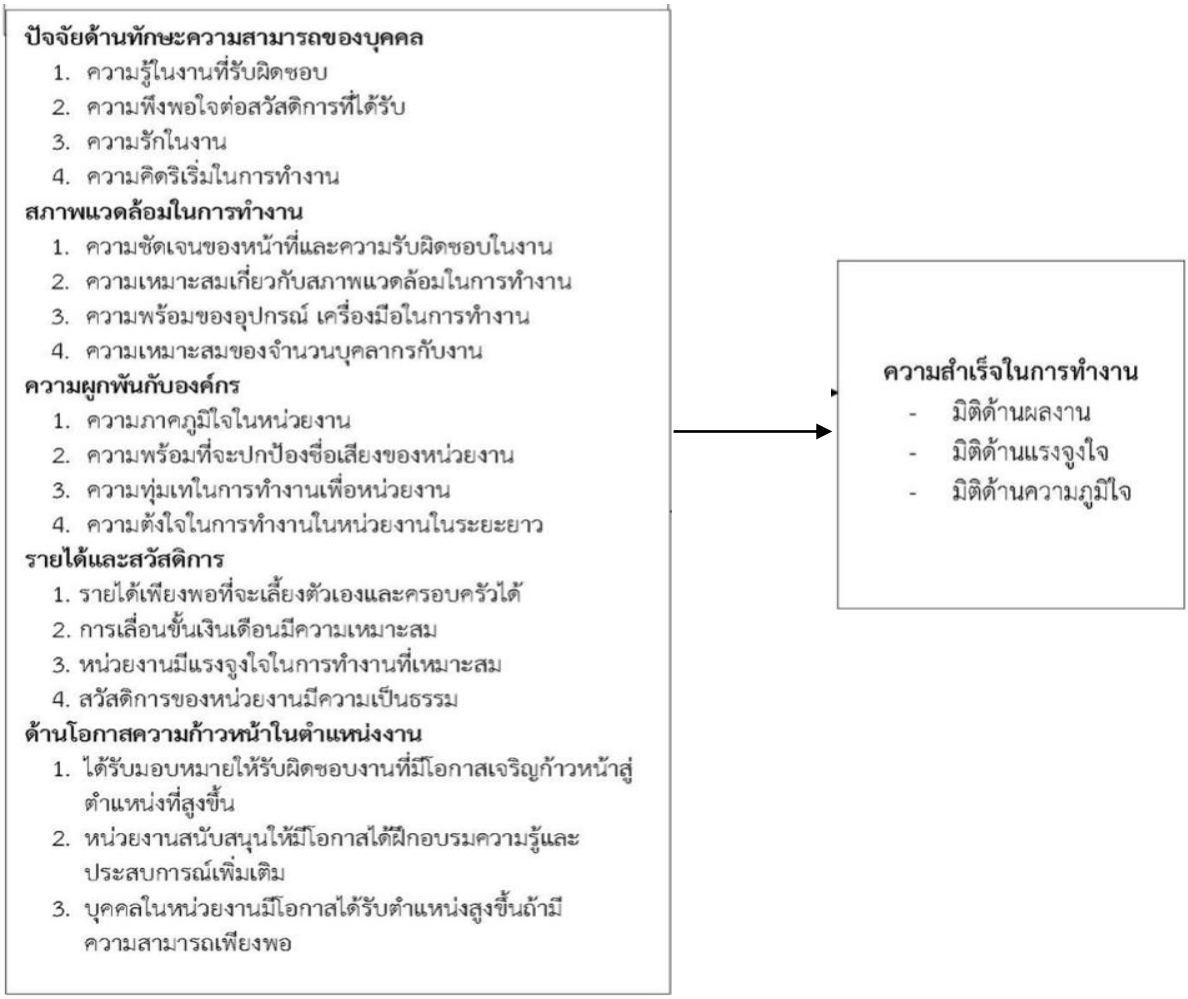
จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยสาเหตุที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรในส่วนของแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต และหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยสาเหตุสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ซึ่งประกอบด้วย ทักษะความสามารถของบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร รายได้และสวัสดิการ และโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
2. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย มิติด้านผลงาน มิติด้านแรงจูงใจ และมิติด้านความภูมิใจ
3. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต จำแนกตาม ทักษะความสามารถของบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร รายได้และสวัสดิการ และโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

กรอบแนวคิดและสมมติฐานในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยสำหรับการศึกษาปัจจัยสาเหตุสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย ทักษะความสามารถของบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร รายได้และสวัสดิการ และโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยความสำเร็จในการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ มิติด้านผลงาน มิติด้านแรงจูงใจ และมิติด้านความภูมิใจ จึงสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวความคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน ของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 436 คน

กำหนดขนาดตัวอย่าง ใช้วิธีของยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 จากนั้น จึงทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้ขนาดตัวอย่าง 209 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายของการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้นและนิยามปฏิบัติการเพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต โดยใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่รวมค่าบริการและทิป มีลักษณะคถามแบบปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) และเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสาเหตุสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ซึ่งประกอบด้วย ทักษะความสามารถของบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร รายได้และสวัสดิการ และโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย มิติด้านผลงาน มิติด้านแรงจูงใจ และมิติด้านความภูมิใจ

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ทดสอบความตรงด้วยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) และนำไปปรับปรุงข้อคำถาม จากนั้นหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์วิจัย โดยใช้ สูตร IOC (Index of Item Object Congruence) = ∑ R /N ผลการประมวลความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดที่ได้รับการพิจารณาแบบสอบถามเป็นรายข้อพบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามมีค่า 0.868 - 0.918 ซึ่งค่าดัชนีตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและสามารถนำมาใช้ในการสอบถามได้ (Rovinelli and Hambleton, 1976)

2. การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) เพื่อตรวจสอบข้อบกพร่องของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อนำไปใช้แก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) และนำไปทดลองใช้ (Try out) โดยสุ่มแบบเป็นระบบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.880 – 0.918 ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป จึงยอมรับได้ (Hair et al., 2006: 102)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่รวมค่าบริการและทิป ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (%)

2. การวิเคราะห์ระดับของปัจจัยสาเหตุสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ซึ่งประกอบด้วย ทักษะความสามารถของบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร รายได้และสวัสดิการ และโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต จำแนกตาม ทักษะความสามารถของบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร รายได้และสวัสดิการ และโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาปัจจัยสาเหตุสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ซึ่งประกอบด้วย ทักษะความสามารถของบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร รายได้และสวัสดิการ และโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความผูกพันกับองค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.95 เท่ากัน) รองลงมาเป็นด้านทักษะความสามารถของบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านรายได้และสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) และด้านโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย มิติด้านผลงาน มิติด้านแรงจูงใจ และมิติด้านความภูมิใจ พบว่า ในภาพรวมทุกท่านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) เมื่อพิจารณารายมิติ พบว่า มิติด้านความภูมิใจ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาเป็นมิติด้านผลงาน (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมิติด้านแรงจูงใจ (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามทักษะความสามารถของบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร รายได้และสวัสดิการ และโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่า

ทักษะความสามารถของบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับความผูกพันกับองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับรายได้และสวัสดิการที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามทักษะความสามารถของบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร รายได้และสวัสดิการ และโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่า

1. ทักษะความสามารถของบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานในมิติด้านผลงาน มิติด้านแรงจูงใจ มิติด้านความภูมิใจ และในภาพรวมแตกต่างกัน ความสามารถของบุคคลจะแตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม สติปัญญาดังกล่าวจะแสดงออกซึ่งความสามารถที่เด่นชัด หรือความสามารถที่ด้อย ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของงาน ความสามารถทางสติปัญญาสามารถทดสอบ หรือวัดได้จากแบบทดสอบ IQ (Intelleturl Quatient test) ซึ่งประกอบด้วยความสามารถด้านความถนัด (Aptitude test) ความเข้าใจภาษา (Verbal comprehension) ความไวในการรับรู้ (Perceptual speed) การให้เหตุผลเชิงอนุมานและอุปมาน (Inductive and deductive reasoning) ความเข้าใจในการมองภาพและรูปทรงต่าง ๆ (Spatial visualization) และความจำ (Memory) ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541)

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานในมิติด้านผลงาน มิติด้านแรงจูงใจ มิติด้านความภูมิใจ และในภาพรวมแตกต่างกัน

3. ระดับความผูกพันกับองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานในมิติด้านผลงาน มิติด้านแรงจูงใจ มิติด้านความภูมิใจ และในภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Karatepe & Olugbade. 2009) ความผูกมัดพนักงาน องค์ประกอบสำคัญคือ ความรู้สึกดีต่อองค์การ ความมุ่งมั่นสร้างผลงาน ความต้องการอยู่กับองค์กร ส่งผลที่ดีต่อองค์กรที่มีพนักงานที่มีความรู้สึกที่ดีเช่นนี้กับองค์การ เนื่องจากเป็นการเริ่มต้นที่จะสร้างความผูกมัดพนักงานให้เกิดขึ้นได้ เพราะหากพนักงานรู้สึกเช่นนี้ก็จะมีผลต่อการอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์การ (Gruman & Saks, 2011) และเป็นตัวทำนายอัตราการลาออกได้ (Kennedy & Daim, 2009) ซึ่งผลของความผูกมัดต่อองค์การจะมีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงานอย่างมาก เช่น ผู้ที่มีความผูกมัดต่อองค์การสูงจะปฏิบัติงานดีกว่า ผู้ที่มีความผูกมัดต่อองค์การต่ำหรือไม่มีเลย (Andrew & Sofian, 2012)

ระดับรายได้และสวัสดิการที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานในมิติด้านผลงาน มิติด้านแรงจูงใจ มิติด้านความภูมิใจ และในภาพรวมแตกต่างกัน

ระดับโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานในมิติด้านผลงาน มิติด้านแรงจูงใจ มิติด้านความภูมิใจ และในภาพรวมแตกต่างกัน โดยการสร้างโอกาสในการทำงาน ถือเป็นกลยุทธ์ทางอาชีพ ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ คือ การนำเสนอตัวเอง รองลงมาคือความเข้าใจลึกซึ้งในอาชีพ พฤติกรรมการทำงานที่เสริมการบริการ กิตติศักดิ์ นิรินทร์ (2550) ได้กล่าวว่า กลยุทธ์ทางอาชีพเป็นประตูสู่ความสำเร็จในอาชีพ เพราะเป็นแนวทางในการทำงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อตนเองและต่อองค์การ โดยให้ความสำคัญกับการนำเสนอตนเอง เพื่อสร้างภาพลักษณ์และทำให้เป็นที่รู้จักเพื่อให้ตนเองนั้นอยู่ในกระแสขององค์กร ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นส่วนหนึ่งจากการที่พนักงานเหล่านั้นมีความสามารถในการใช้กลยุทธ์อาชีพ พนักงานผู้นั้นต้องมีความสามารถในการนำเสนอตนเองให้เป็นที่ประจักษ์ทั้งต่อลูกค้า เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และผู้บริหารองค์กร (Akrivos, et al., 2007) และ

มองเห็นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน หรือพยายามแสดงศักยภาพของตนให้หัวหน้างาน หรือผู้บริหารมองเห็น เพื่อที่จะได้มอบหมายหน้าที่สำคัญ และเข้าสู่ตำแหน่งที่ดีขึ้น (Scott & Revis, 2008)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. โรงแรมควรจัดฝึกอบรมสัมมนา ทักษะด้านต่าง ๆ การเสริมสร้างความรู้ให้แก่พนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพและการพัฒนาบุคลากรให้มีความมั่นใจในการทำงาน และสามารถนำทักษะด้านต่าง ๆ ที่ได้รับจากการฝึกอบรมและสัมมนาไปพัฒนางานให้มาตรฐานและมีความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น

2. รวมทั้งการฝึกอบรมทักษะให้แก่ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารงานภายในโรงแรมเป็นไปตามระบบและเกิดความพึงพอใจทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข

3. การจัดกิจกรรม หรือการทำงานภายในโรงแรม เพื่อให้บุคลากรในแผนกเดียวกันได้มีโอกาสได้ทำกิจกรรมร่วมกัน การสร้างความรักสามัคคีภายในแผนกเดียวกันและต่างแผนกเพื่อให้พนักงานได้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน กิจกรรมการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและอาชีพ และร่วมมือกันทำงานเพื่อพัฒนาโรงแรมไปพร้อมๆ กัน

4. โรงแรมควรจัดสรรสวัสดิการให้เพียงพอ ต่อพนักงานในโรงแรม เช่น รถรับ – ส่ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่พนักงาน อาจจะมีการสำรวจข้อมูลพนักงานเพื่อนำมาพิจารณาจัดสรรสวัสดิการให้แก่พนักงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ควรทำการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันทางลักษณะภูมิประเทศ หรือความแตกต่างของภูมิภาค เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่แตกต่างกันมาทำการศึกษาเปรียบเทียบอันจะเป็นประโยชน์ต่อโรงแรมที่ต้องการพัฒนาประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

Reference

Akrivos, et al. (2007). 'Hotel managers career strategies for success'. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol 19 No 2. pp 107-19.

Andrew. O.C. & Sofian. S. (2012). Individual factors and work outcomes of employee engagement. Human Resource Management Review, 21(2). 123-136.engagement. Procediu – Social and Behuvioal Sciences, 40(1). 498-508.

Aryee, S., & Tan, K. (1997). Antecedents and outcomes of career commitment. *Journal of Vocational Behavior, 40*(4), 288-305.

Gattiker, U. E., & Larwood, L., (1986). Predicting career success.*Personnel Selection and Training Bulletin.5*, 220–226.

Gruman. J.A. & Saks. A.M. (2011). Performance management and employee

Hair et al. (2006). Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). Multivariate data analysis (Vol. 6). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.

Karatepe, O. M. (2009). High-performance work practices and hotel employee performance: The mediation of work engagement. International Journal of Hospitality Management.

Kennedy. E. & Daim. T. U. (2009). A strategy to assist management in work force engagement and employee retention in the high tech ehgineering environment. Evaluation and Progrum Planning. 33(4). 468-476.

Kirchmeyer, C. 2006. The different effect of family on objective career success across gender: A test of alternative explanations. *Journal of Vocational Behaviour, 68*, 323-346.

MahatThanaworakanokC.(2011).Phǣnkān̄chatkān̄rīanrūWichākān̄bo̱rihān̄ ʻāhān̄lækhrūangdūm[learning management plan of Food and BeverageManagement],OfficeoftheCommission Vocational education, Ministry of Education

Medhaakkharakiat.,P.andJadesadalug.,V.(2018).“ Kān̄phatthanārūpbǣpkān̄phatthanāsapphayāko̱nmanutphūāsanapsanunkān̄penlǣngrīanrūkho̱ngsānakho̱samutklāngmahāwitthayālaisinpāk̄”. [Influence of perceived support from Organization, Supervisor and Team on Innovation Performance through core competencies of personnel in the Office of Basic Education Commission]. Veridain E Journal, Slipakorn University. Vol 11 No 2 (September-December)

Melamed, J. C., e Reiman, J. W. (2000). Collaboration and conflict resolution in education. High School Magazine, 7 (79), 16-20.

Niran K. (2007). Thatsanakhatitoḳ̄hwām̄kāon̄ān̄ai‘ ̄ach̄ipkhoṇ̄gnaksụksā̄parinyathō̄khoṇ̄gsathā̄ban Bunditphatthanaboṛih̄ān̄sā̄t [Attitude towards career advancement of Graduate students of National Institute of Development Administration: Study only for specialmaster's students Faculty of Human Resource Development, Master of Science (Human Resources and Organization Development)], Faculty of Human Resource Development. the National Institute of Development Administration.

Peluchette, J.V. & Rudolph, H.R. (1993). The power gap: is sharing or accumulating power the answer? *Journal of Applied Business Research, 9*(3, Summer), 12–20.

Pruksaudomchai, S. & Thamma-apipon, S. (2017). “patchaikhwamsamretnaikandamnœ̄nngan khongchomromphusung‘ayutambondonfækChangwatnakhonpathom” [SuccessFactors of Don Faeg Ederly Club, Nalhon Pathom Province]. Veridian E-Journal, Silpakorn University 10, 1 (January -April): 1439 –1453.

Scott, B. and Revis, S. (2008), “Talent management in hospitality: graduate career success andstrategies”, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 20 No. 7, `pp. 781-79.

Serirat S., et al. (1999). ‘Ingkān̄lækān̄čhatkān̄ [Organization and management], Bangkok.