

การพัฒนาสมรรถนะนักทรัพยากรมนุษย์
ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
Development of Human Resource Competency
in Koh Samui District Surat Thani Province

ธนายุ ภู่วิทยาธร^{1*}
Tanayu puwittayathorn^{1*}

¹ ผศ.ดร., คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี 84100

¹ Assist. Prof. Dr. Faculty of Management Science, Suratthani Rajabhat University,
84100, Thailand

* Corresponding author: E-mail address: tanayu136@gmail.com

(Received: September 15, 2017; Revised: January 4, 2018; Accepted: January 9, 2018)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะที่ปฏิบัติได้จริงของนักทรัพยากรมนุษย์ เปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะก่อนและหลังการทดลองของนักทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาสมรรถนะนักทรัพยากรมนุษย์ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เก็บข้อมูลจากนักทรัพยากรมนุษย์ในอำเภอเกาะสมุย จำนวน 230 ราย เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ทดสอบความแตกต่างของค่ากลางของสองประชากรไม่อิสระ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย สมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะที่ปฏิบัติได้จริงของนักทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสมรรถนะก่อนและหลังการทดลองในภาพรวม ด้านความรู้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านทักษะการให้คำปรึกษา ด้านทักษะการพัฒนาองค์กร และด้านทักษะในการสื่อสารของนักทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การพัฒนา สมรรถนะนักทรัพยากรมนุษย์ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Abstract

The objectives of this research were to compare the differences between Expected Competencies and Actual Competencies, to compare the differences between pre- experimental and pro-experimental, and to develop human resource competency in Koh Samui District, Surat Thani Province. The samples of this study were 230 samples. Data were collected by questionnaires and in-depth interview. The data were analyzed by the use of Mean, Paired Sample t-test, and Content

Analysis. The result showed that Expected Competencies and Actual Competencies of human resource in overall and in each were different at statistically significant level of 0.05 and pre- experimental and pro-experimental competency of human resource in overall, human resource management knowledge, consulting skills, organizational development skills, and communication skills were different at statistically significant level of 0.05.

Keywords: Development, Human Resource Competency, Koh Samui District Surat Thani Province

บทนำ

การรวมกลุ่มของประชาคมอาเซียน (ASEAN community: AC) ส่งผลให้เกิดความร่วมมือด้านต่าง ๆ เช่น ความร่วมมือด้านการลงทุน การเปิดการค้าเสรี สาขาบริการ ส่งผลให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานได้เสรีมากยิ่งขึ้น ตามข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพ (MRA) และข้อกำหนดให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี ในสาขาที่พักและสาขาการเดินทาง ของธุรกิจการท่องเที่ยว ทั้งนี้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญที่หลากหลาย และได้รับความนิยมทั้งจากชาวไทยและชาวต่างประเทศเป็นจำนวนมาก รวมถึงเป็นจังหวัดที่มีจำนวนโรงแรมและเกสต์เฮาส์รวมกันมากเป็นอันดับ 1 ในภาคใต้ โดยมีจำนวนโรงแรมและเกสต์เฮาส์ถึง 30 % จากทั้งภาค และมีนักท่องเที่ยวมาเข้าพักในโรงแรมมากกว่า 7 ล้านคนต่อปี [1] ศูนย์วิจัยกสิกรไทย [2] คาดว่าในปี 2560 ธุรกิจโรงแรมน่าจะมีรายได้ 564,000-574,000 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 3.7-5.5 และอำเภอเกาะสมุยเป็นแหล่งท่องเที่ยวหนึ่งของประเทศไทยที่มีชื่อเสียง สร้างรายได้ให้แก่ประเทศจำนวนมากในแต่ละปี และเป็นแหล่งการทำงานที่สำคัญของประเทศอีกด้วย [3] จึงทำให้เกิดทั้งโอกาสและอุปสรรคของประกอบกิจการธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย

โดยเป็นโอกาสของผู้ประกอบการในการสรรหา และคัดเลือกพนักงานที่มีฝีมือจากกลุ่มประชาคมอาเซียนมาร่วมงาน แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นอุปสรรคที่ต้องรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้กับองค์กรให้ได้เช่นกัน [4]

การเติบโตที่รวดเร็วของอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีทำให้มีแรงงานทั้งเป็นชาวไทย และชาวต่างด้าว เข้ามาทำงานเป็นจำนวนมากและเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี อย่างไรก็ตาม การที่มีแรงงานเข้ามาทำงานในอำเภอเกาะสมุยเป็นจำนวนมากนั้นย่อมส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหนึ่งที่องค์กรต่างให้ความสำคัญ เพราะทรัพยากรมนุษย์เปรียบเสมือนสินทรัพย์ที่ทรงคุณค่าขององค์กร หากองค์กรต้องการที่จะสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน (Competitive Advantage) และสร้างขีดความสามารถต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ของนักทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งนักทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจะช่วยส่งเสริมผลักดันให้เกิดสมรรถนะขององค์กรต่อไป และสามารถยืดหยุ่นยืดหยุ่นท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผลงานของนักทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นมืออาชีพยังสามารถสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรได้จากการพัฒนางานในองค์กรให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถตามที่ต้องการคาดหวังไว้ [5] จึงทำให้นักทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันต้องมีสมรรถนะที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงควรให้ความสำคัญในการพัฒนานักทรัพยากรมนุษย์เพิ่มขึ้นอยู่เสมอ

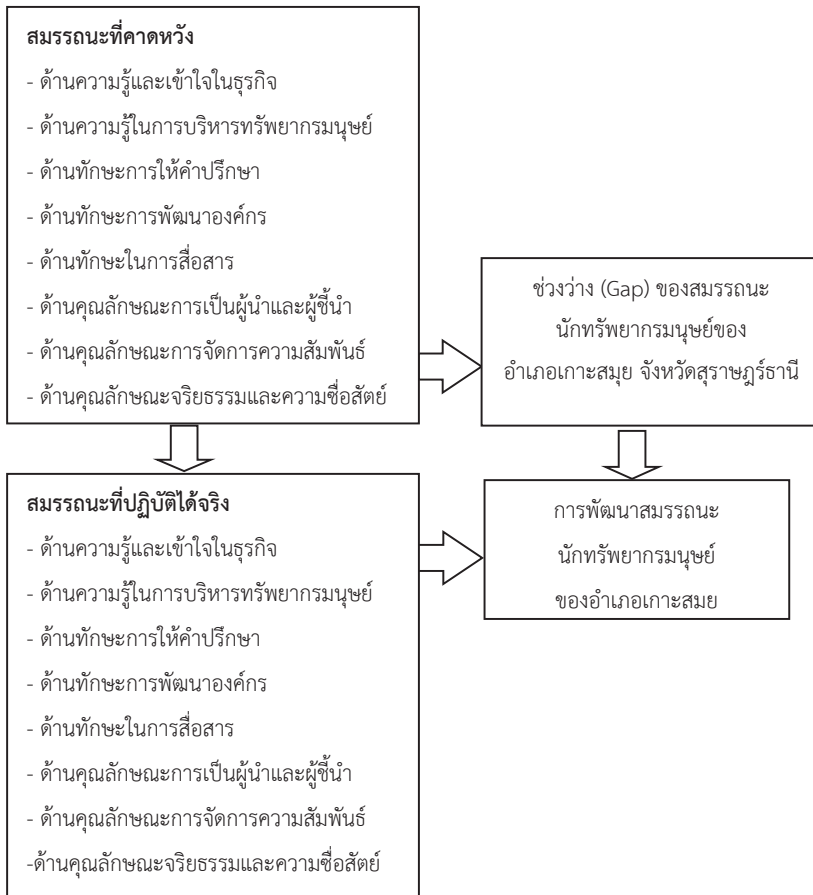
ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในศึกษาการพัฒนาสมรรถนะนักทรัพยากรมนุษย์ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนานักทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร และสมาคมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาสมรรถนะของนักทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะที่ปฏิบัติได้จริงของนักทรัพยากรมนุษย์ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลองในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาการพัฒนาสมรรถนะนักทรัพยากรมนุษย์ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะนักทรัพยากรมนุษย์ของ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ซึ่งแสดงกรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

ระเบียบวิธีการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการใช้การวิจัยเชิงพรรณนา ที่เก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยระเบียบวิธีวิจัยมีดังนี้

1. ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ นักทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมและที่พักในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 560 แห่ง [6] โดยใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 แห่ง โดยใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan [7] และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากแบบการเลือกโดยมีการคืนที่ (Sampling With Replacement) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือแบบสอบถามลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือก ซึ่งมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 และค่าความเชื่อมั่นด้านทักษะการพัฒนางานมีค่าเท่ากับ 0.942 ด้านคุณลักษณะการเป็นผู้นำและผู้ขึ้นมีค่าเท่ากับ 0.921 ด้านคุณลักษณะการจัดการความสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ 0.919 ด้านทักษะการให้คำปรึกษา มีค่าเท่ากับ 0.913 ด้านความรู้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเท่ากับ 0.901 ด้านความรู้และความเข้าใจในธุรกิจ มีค่าเท่ากับ 0.887 ด้านทักษะในการสื่อสารมีค่าเท่ากับ 0.851 และด้านคุณลักษณะจริยธรรมและความซื่อสัตย์มีค่าเท่ากับ 0.603 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.600 ซึ่งยอมรับได้ว่ามีความเชื่อมั่น [8] และวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะที่ปฏิบัติจริงของนักทรัพยากรมนุษย์ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้สถิติ t-test แบบ Paired t-tests

2. กลุ่มทดลองแบบศึกษากลุ่มเดียววัดก่อน - หลังการทดลอง (Pretest-Posttest One Group Design) จากนักทรัพยากรมนุษย์ในอำเภอเกาะสมุย โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ข้อมูลจากนักทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมและที่พัก โดยกำหนดเกณฑ์พิจารณาคุณสมบัติ คือ เป็นผู้ที่ประสบการณ์ทำงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมและที่พักไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยผู้วิจัยให้ความรู้โดยฝึกอบรมให้กับนักทรัพยากรมนุษย์ในเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การสำรวจความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement Survey) และการวางแผนการปฏิบัติงานจากผลที่ได้จากการสำรวจ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบก่อนการฝึกอบรม (Pre-test) ในวันฝึกอบรม และดำเนินการ

ทดสอบหลังการจัดฝึกอบรม (Post-test) หลังจากฝึกอบรม 2 เดือนโดยใช้แบบสอบถามลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือกซึ่งมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 การวิเคราะห์เพื่อศึกษาก่อน และหลังการทดลองของนักทรัพยากรมนุษย์ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้สถิติ t-test แบบ Paired t-test

3. ผู้ให้ข้อมูลในส่วนสอบถามข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดเกณฑ์พิจารณาคุณสมบัติ คือ ผู้นำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ในองค์กร และมีระดับสมรรถนะของการทดสอบ Post –test สูงกว่า Pre – test และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านทักษะการให้คำปรึกษา ด้านทักษะการพัฒนางานองค์กร และด้านทักษะในการสื่อสาร โดยที่ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์เชิงลึกสมรรถนะละ 2 ท่านโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

1. การเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะที่ปฏิบัติได้จริงของนักทรัพยากรมนุษย์ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะที่คาดหวังและสมรรถนะที่ปฏิบัติได้จริงของนักทรัพยากรมนุษย์ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้วยสถิติ t-test แบบ Paired t-test

สมรรถนะ	สมรรถนะที่	สมรรถนะที่ปฏิบัติ	t	Sig.
	คาดหวังของ	ได้จริงของ		
	นักทรัพยากร มนุษย์	นักทรัพยากร มนุษย์		
	$\bar{X}$	$\bar{X}$		
1. ด้านความรู้และความ เข้าใจในธุรกิจ	4.08	3.62	11.29	.00*
2. ความรู้ในการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	4.22	3.74	13.14	.00*
3. ด้านทักษะการให้ คำปรึกษา	4.30	3.79	12.43	.00*
4. ด้านทักษะการพัฒนา องค์กร	4.22	3.65	12.92	.00*
5. ด้านทักษะ ในการสื่อสาร	4.25	3.70	12.55	.00*
6. ด้านคุณลักษณะการ เป็นผู้นำและผู้ชี้แนะ	4.31	3.81	12.24	.00*
7. ด้านคุณลักษณะการ จัดการความสัมพันธ์	4.49	4.07	12.36	.00*
8. ด้านคุณลักษณะ จริยธรรมและ ความซื่อสัตย์	4.47	4.03	9.10	.00*
รวม	4.29	3.79	14.03	.00*

*p < 0.05

จากตารางที่ 1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะที่คาดหวังและสมรรถนะที่ปฏิบัติได้จริงของนักทรัพยากรมนุษย์ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า สมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะที่ปฏิบัติได้จริงของนักทรัพยากรมนุษย์ ภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การเปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลองในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลองในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีด้วยสถิติ t-test แบบ Paired t-test

สมรรถนะ	สมรรถนะนัก ทรัพยากร มนุษย์ก่อน การทดลอง (Pre-test)	สมรรถนะนัก ทรัพยากร มนุษย์หลัง การทดลอง (Post-test)	t	Sig.
	$\bar{X}$	$\bar{X}$		
1. ด้านความรู้และ ความเข้าใจในธุรกิจ	3.83	3.86	-1.00	.33
2. ความรู้ในการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	3.76	4.06	-2.76	.01*
3. ด้านทักษะการให้ คำปรึกษา	3.43	3.96	-4.29	.00*
4. ด้านทักษะการพัฒนา องค์กร	4.16	4.40	-2.54	.02*
5. ด้านทักษะในการ สื่อสาร	3.76	4.06	-3.53	.00*

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังการทดลองของกลุ่ม
ทดลองในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีด้วยสถิติ t-test แบบ
Paired t-test (ต่อ)

สมรรถนะ	สมรรถนะนัก ทรัพยากร มนุษย์ก่อน การทดลอง (Pre-test)	สมรรถนะนัก ทรัพยากร มนุษย์หลัง การทดลอง (Post-test)	t	Sig.
	$\bar{X}$	$\bar{X}$		
6. ด้านคุณลักษณะ การเป็นผู้นำและผู้ขึ้นนำ	3.83	3.93	-1.80	.08
7. ด้านคุณลักษณะการ จัดการความสัมพันธ์	4.30	4.36	-1.44	.16
8. ด้านคุณลักษณะ จริยธรรมและ ความซื่อสัตย์	4.50	4.50	-1.44	.16
รวม	3.94	4.15	-5.42	.00*

*p < 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะของนัก
ทรัพยากรมนุษย์ก่อนการทดลองกับหลังการทดลองพบว่า สมรรถนะในภาพรวม
ด้านความรู้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านทักษะการให้คำปรึกษา ด้านทักษะ
การพัฒนาองค์กร และด้านทักษะในการสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05

3. การพัฒนาสมรรถนะนักทรัพยากรมนุษย์ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัด
สุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ต่อไปนี้

3.1 การพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยผู้ให้ข้อมูลจะอธิบายให้แก่สมาชิกในทีมเข้าใจถึงขั้นตอนการจัดสำรวจความผูกพันต่อองค์กร ที่ต้องใช้ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาประยุกต์ใช้ รวมถึงเข้าใจวิธีการสร้างแบบสอบถามที่เหมาะสมกับองค์กรเพื่อใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนอกจากนี้สามารถอธิบายให้หน่วยงานอื่น ๆ เข้าใจถึงความจำเป็นในการสำรวจความผูกพันต่อองค์กร

3.2 การพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะการให้คำปรึกษา โดยผู้ให้ข้อมูลใช้ความรู้ที่ได้มาอธิบายเพื่อนร่วมงานหรือคนอื่น ๆ ในการวิเคราะห์และระบุได้ถึงประเด็นสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ควรแก้ไขก่อน และหลังอีกทั้งสามารถนำเสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหาให้องค์กรทราบโดยผู้ให้ข้อมูลใช้วิธีการให้คำปรึกษา ด้วยการสอนงาน และการเป็นพี่เลี้ยง

3.3 การพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะการพัฒนาองค์กร โดยผู้ให้ข้อมูลจะรับฟังปัญหาจากผู้อื่น เพื่อมาใช้ในการวินิจฉัยองค์กร การวิเคราะห์ และแจกแจงสาเหตุของปัญหา โดยการรวบรวมข้อมูล และสรุปประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร และเสนอความคิดเห็น ให้ข้อมูลเบื้องต้น การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานใหม่ ๆ แก่ผู้อื่น และเสนอให้องค์กรนำผลมาสร้างกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กร

3.4 การพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะในการสื่อสาร โดยผู้ให้ข้อมูลจะรับฟังสิ่งที่ผู้อื่น และนำข้อมูลดังกล่าวมา ตอบ อธิบายและเขียนโดยใช้ภาษาที่บุคคลทั่วไปสามารถเข้าใจ รวมถึงการเขียนบันทึก รายงานการนำเสนอ ข้อมูลประชาสัมพันธ์นโยบาย กลยุทธ์ และประเด็นสำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

การอภิปรายผล

การเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะที่ปฏิบัติได้จริงของนักทรัพยากรมนุษย์พบว่า สมรรถนะในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่สมรรถนะที่คาดหวังมีค่าเฉลี่ยมากกว่าสมรรถนะที่ปฏิบัติได้จริง เนื่องจากนักทรัพยากรมนุษย์ในอำเภอเกาะสมุย ส่วนใหญ่มีอายุงานในการทำงานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 77.8 ของผู้ตอบแบบสอบถาม จึงทำให้สมรรถนะที่ปฏิบัติได้จริงน้อยกว่าระดับสมรรถนะที่คาดหวัง สอดคล้องกับแนวคิดของอากรณ ภูวพิณพันธุ์ [9] กล่าวว่า การประเมินช่องว่างของสมรรถนะ เป็นการวัดระดับสมรรถนะของพนักงานปัจจุบัน (Actual Competency: A) เปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงาน (Expected Competency: E) โดยที่ $A < E$ หมายถึง ระดับสมรรถนะที่ต้องการน้อยกว่าระดับสมรรถนะที่คาดหวัง หรือเป็นจุดอ่อนที่พนักงานต้องได้รับการพัฒนาจากผู้บังคับบัญชาและองค์กร สอดคล้องกับธนัชฐา ชิวพัฒน์พันธุ์ [10] ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของพนักงานบัญชีในโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ตามทัศนะของหัวหน้าบัญชี ซึ่งผู้วิจัยได้เปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะที่ความคาดหวังกับสมรรถนะที่ปฏิบัติจริงด้วยใช้สถิติ t-test แบบ paired t-test ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะด้านวิชาการ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านกึ่งนิสัยที่ดีในการประกอบอาชีพ มีสมรรถนะที่คาดหวังสูงกว่าสมรรถนะที่เป็นจริง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะของนักทรัพยากรมนุษย์ก่อนการทดลองกับหลังการทดลองพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านความรู้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านทักษะการให้คำปรึกษา ด้านทักษะการพัฒนางานองค์กร และด้านทักษะในการสื่อสาร เนื่องจากผู้วิจัยได้จัดอบรมเรื่องการสำรวจความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement Survey) และการวางแผนการปฏิบัติงานจากผลที่ได้จากการสำรวจ สำหรับการพัฒนาทรัพยากร

มนุษย์ให้กับกลุ่มทดลองและผู้ทดลองได้นำไปใช้ในองค์กร ทำให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะของกลุ่มทดลองหลังการฝึกอบรม และได้การนำไปใช้ประโยชน์สอดคล้องกับแนวคิดของ จิตติมา อัครติพิงศ์ [11] ได้กล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยที่การฝึกอบรม (Training) เป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประเภทมุ่งเพิ่มประสบการณ์และการเรียนรู้ รวมถึงนักทรัพยากรมนุษย์ได้นำความรู้ไปใช้องค์กรซึ่งเป็นการพัฒนาปัจเจกบุคคล การพัฒนาองค์การ ที่มุ่งเพิ่มประสบการณ์การเรียนรู้ และการปรับปรุงพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

การพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลจะอธิบายให้แก่สมาชิกในทีมเข้าใจถึงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความผูกพันต่อองค์กร ที่ต้องใช้ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาประยุกต์ใช้ รวมถึงเข้าใจวิธีการสร้างแบบสอบถามที่เหมาะสมกับองค์กรเพื่อใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร นอกจากนี้ สามารถอธิบายให้หน่วยงานอื่น ๆ ให้เข้าใจถึงความจำเป็นในการสำรวจความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ สุพจน์ นาคสวัสดิ์ [12] ได้กล่าวถึงการสำรวจความผูกพันต่อองค์กร จะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงาน ซึ่งจะผ่านทางแนวปฏิบัติต่าง ๆ ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นหลักไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ค่าจ้างค่าตอบแทน การฝึกอบรม การประเมินผล เป็นต้น ดังนั้น องค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบัน ก็ต่างพยายามพัฒนาแนวทางปฏิบัติขององค์กรตัวเอง

การพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะการให้คำปรึกษา เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลใช้ความรู้ที่ได้มาอธิบายเพื่อนร่วมงานหรือคนอื่น ๆ ในการวิเคราะห์และระบุได้ถึงประเด็นสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ควรแก้ไขก่อน และหลัง อีกทั้งสามารถนำเสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหาให้องค์กรทราบ โดยผู้ให้ข้อมูลใช้วิธีการให้คำปรึกษา ด้วยการสอนงาน และการเป็นพี่เลี้ยง สอดคล้องกับแนวคิดของอาภรณ์ ภูววิทยาพันธ์ [9] ได้กล่าวถึงการเป็นพี่เลี้ยงให้แก่

พนักงาน รวมถึงสอนงานให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งถือว่าเป็นวิธีการ และเครื่องมือ ในการพัฒนาทักษะการให้คำปรึกษา

การพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะการพัฒนางาน เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลจะ รับฟังปัญหาจากผู้อื่น เพื่อมาใช้ในการวินิจฉัยองค์กร การวิเคราะห์ และแจกแจง สาเหตุของปัญหา โดยการรวบรวมข้อมูล และสรุปประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นของ หน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร และ เสนอความคิดเห็น ให้ข้อมูลเบื้องต้นการปรับปรุง ขั้นตอนการทำงานใหม่ ๆ แก่ผู้อื่นและนำผลมาสร้างกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กรสอดคล้องกับ แนวคิดของสุภาวดี ขุนทองจันทร์ [13] ได้กล่าวถึงการพัฒนางานคือการปรับ ระบบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรไปสู่สภาพที่ปรารถนา ซึ่งองค์ประกอบพื้นฐานของ การพัฒนางาน ประกอบด้วย การสอบถามของปัญหา วินิจฉัยปัญหา ออกแบบเครื่องมือ ดำเนินการ และประเมินการพัฒนางาน ซึ่งบทบาทการ พัฒนางานของนักทรัพยากรมนุษย์จะเป็นบทบาทด้านการเป็นผู้นำการ เปลี่ยนแปลงที่นักทรัพยากรมนุษย์ต้องปฏิบัติในองค์กร [14]

การพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะในการสื่อสาร เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลจะรับ ฟังสิ่งที่ผู้อื่นบอก และนำข้อมูลดังกล่าวมา ได้ตอบ อธิบาย และเขียนโดยใช้ภาษาที่ บุคคลทั่วไปสามารถเข้าใจ รวมถึงการเขียนบันทึก รายงานการนำเสนอข้อมูล ประชาสัมพันธ์นโยบาย กลยุทธ์ และประเด็นสำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ สอดคล้องกับ แนวคิดของนิทัศน์ ศิริโชติรัตน์ [15] ซึ่งได้กล่าวถึงการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญ ของการบริหารงานที่ต้องติดตามรายงาน และวิเคราะห์ข้อมูล การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กรให้พนักงานทราบซึ่งเป็นบทบาทที่นักทรัพยากร มนุษย์ต้องปฏิบัติในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการวิจัยเรื่องสมรรถนะนักทรัพยากรมนุษย์ใน อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้ประกอบการในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีควรส่งเสริมให้นักทรัพยากรมนุษย์ได้รับการฝึกอบรมให้มีความสำคัญกับการนำความรู้ไปปฏิบัติจริงในองค์กร เพื่อเป็นการพัฒนาสมรรถนะด้านต่าง ๆ ของนักทรัพยากรมนุษย์
2. ผู้ประกอบการในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีควรพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการให้นักทรัพยากรมนุษย์นำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการสำรวจความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะเป็นวิธีการพัฒนาให้นักทรัพยากรมนุษย์ได้นำความรู้ด้านทรัพยากรมนุษย์ ในการสร้างแบบสอบถามที่เหมาะสมกับองค์กร และนำผลการสำรวจเป็นข้อมูลในการพัฒนางานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์
3. ผู้ประกอบการในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีควรพัฒนาสมรรถนะด้านการให้คำปรึกษาของนักทรัพยากรมนุษย์ด้วยการให้นักทรัพยากรมนุษย์เป็นพี่เลี้ยง และผู้สอนงานให้แก่พนักงานในองค์กร รวมถึงส่งเสริมให้แยกแยะปัญหา และเสนอทางเลือกในการแก้ปัญหาดังกล่าวแก่องค์กร
4. ผู้ประกอบการในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีควรพัฒนาสมรรถนะทักษะการพัฒนาองค์กรของนักทรัพยากรมนุษย์ด้วยการให้นักทรัพยากรมนุษย์ วินิจฉัย วิเคราะห์ และแจกแจงสาเหตุของปัญหาในองค์กร โดยการรวบรวมข้อมูล และสรุปประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร และ เสนอความคิดเห็น ให้ข้อมูลเบื้องต้นการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานใหม่ ๆ แก่ผู้อื่นและองค์กรรวมถึงนำผลมาสร้างกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กร

5. ผู้ประกอบการในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีควรพัฒนาสมรรถนะทักษะในการสื่อสารของนักทรัพยากรมนุษย์ด้วยการให้นักทรัพยากรมนุษย์รับฟัง ได้ตอบ ด้วยการอธิบาย การเขียน และประชาสัมพันธ์โดยใช้ภาษาที่บุคคลทั่วไปสามารถเข้าใจได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

เอกสารอ้างอิง

- [1] TerraBKK Research. (2014). *Total Number of Hotels in Thailand and Which Province to Support Thai and Foreign Tourists* (Online). Retrieved on 1 May 2016, from <http://terrabkk.com/news/35368/รวมจำนวนโรงแรมในไทย-และ>.
- [2] Kasikorn Research. (2017). *Hotel Business Competition Intensified. In 2017, Hotel Business Revenue Grew by 3.7-5.5 Percent* (Online). Retrieved on 25 September 2016, from http://portal.settrade.com/brokerpage/IPO/Research/upload/200000314699/2826_p.pdf.
- [3] Department of Tourism. (2016). *Tourism Statistics 2015* (Online). Retrieved on 15 May 2016, from <http://www.tourism.go.th/home/details/11/221/25767>.
- [4] Paitoonpong, S et al. (2010). *Labor Mobility between Sending and Receiving Areas Industries and Occupations*. Bangkok: Thailand Development Research Institute.
- [5] Ulrich et al. (2008). *HR Competencies: Mastery at the Intersection of People and Business*. Alexandria Virginia, USA: SHRM.
- [6] Koh Samui Municipality. (2016). *Hotel and Accommodation Type* (Online). Retrieved on 15 May 2016, from <http://www.kohsamuicity.go.th/frontpage>.

- [7] Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Journal of Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- [8] Loewenthal, K. M. (2004). *An Introduction to Psychological Tests and Scales* (2ed.). Hove, UK: Psychology Press.
- [9] Puwittayapan, A. (2012). *Competency-based Training Road Map (TRM)*. Bangkok: HR Center Co., Ltd.
- [10] Chevapattanaphun, T. (2015). The Competency of the Accountants of Industrial Factories In Nonthaburi Provinces in Chief Accountants' Opinion. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 10(2), 141-152.
- [11] Akathiratpong, C. (2013). *Teaching Publications of Human Resource Management*. Faculty of Management Science: Phranakhon Rajabhat University.
- [12] Naksawat, S. (2016). *Employee Engagement Survey*. Bangkok: HR Center Co., Ltd.
- [13] Khunthongjan, S. (2016). *Integrated Human Resource Management*. Bangkok: SE-EDUCATION.
- [14] Puwittayathorn, T. (2015). *The Roles of HR Affecting Employees Effectiveness of Mid- Sized Enterprises in Surat Thani*. The Research Development Institute Suratthani Rajabhat University.
- [15] Sirichotirat, N. (2016). *Human Resource Management in the 21st Century*. Bangkok: Chulalongkorn University.