

คุชฎินิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลังกับสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารระดับกลางของอุตสาหกรรม การโรงแรมในภาคใต้ของประเทศไทย (2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการบริหาร ของผู้บริหารระดับกลางของอุตสาหกรรม การโรงแรมในภาคใต้ของประเทศไทย และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่สำคัญด้านการบริหารที่มีผลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้บริหาร ระดับกลางของอุตสาหกรรม การโรงแรมในภาคใต้ของประเทศไทย

การเก็บรวบรวม ใช้วิธีสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยการสัมภาษณ์ระดับ ผู้อำนวยการแผนกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 5 คน และทศแบบสอบถามกลุ่ม ตัวอย่างผู้บริหารระดับกลางของอุตสาหกรรม การโรงแรมระดับห้าดาว ซึ่งเป็นสมาชิก สมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทย ในภาคใต้ของประเทศไทย จำนวน 136 ชุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจะใช้วิธีวิเคราะห์ เชิงพรรณนา ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามในครั้งนี้อยู่ประกอบด้วยสถิติเชิง

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ส่วนสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยภูมิหลังของผู้บริหารระดับกลาง โดยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ มีอิทธิพลต่อระดับสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารระดับกลาง
2. องค์ประกอบของสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารระดับกลาง มี 7 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) สมรรถนะในด้านการพัฒนาความคิดริเริ่ม (2) สมรรถนะในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (3) สมรรถนะในด้านการทำงานเป็นทีม (4) สมรรถนะในด้านการทำงานในวัฒนธรรมที่หลากหลาย (5) สมรรถนะในด้านการควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ (6) สมรรถนะในด้านการให้บริการลูกค้า และ (7) สมรรถนะในด้านความเชี่ยวชาญแบบมืออาชีพ
3. ปัจจัยการสอนงานเพื่อการพัฒนาตนเองมีอิทธิพลทางบวกต่อ สมรรถนะการบริหารในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากที่สุด รองลงมา สมรรถนะในด้านการทำงานในวัฒนธรรมที่หลากหลาย สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารในภาพรวม สมรรถนะในด้านการพัฒนาความคิดริเริ่ม สมรรถนะในด้านการควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ สมรรถนะในด้านการให้บริการลูกค้า และสมรรถนะในด้านความเชี่ยวชาญแบบมืออาชีพของผู้บริหารระดับกลางของอุตสาหกรรมการโรงแรมในภาคใต้ของประเทศไทย
4. ปัจจัยค่าตอบแทนมีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะการบริหารในด้าน สมรรถนะในด้านการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารระดับกลางของอุตสาหกรรมการโรงแรมในภาคใต้ของประเทศไทย
5. ปัจจัยความท้าทายในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะการบริหารในด้านสมรรถนะในด้านการพัฒนาความคิดริเริ่มมากที่สุด รองลงมา สมรรถนะในด้านการทำงานเป็นทีม สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารในภาพรวม สมรรถนะในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สมรรถนะในด้านการให้บริการลูกค้า และสมรรถนะในด้าน

ความเชี่ยวชาญแบบมืออาชีพ ของผู้บริหารระดับกลางของอุตสาหกรรมการโรงแรม
ในภาคใต้ของประเทศไทย

6. ปัจจัยโอกาสความก้าวหน้ามีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะการบริหารในด้าน
สมรรถนะในด้านการควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพมากที่สุด รองลงมา สมรรถนะใน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สมรรถนะในด้านการให้บริการลูกค้า และสมรรถนะ
การบริหารของผู้บริหารในภาพรวมของผู้บริหารระดับกลางของอุตสาหกรรมการ โรงแรม
ในภาคใต้ของประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในทางวิชาการ ในการกำหนดตัวแบบสมรรถนะ (competency
model) เพื่อประยุกต์ใช้ในกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเน้นปัจจัยที่สำคัญ
ในการบริหาร พร้อมทั้งสร้างองค์ความรู้ในทางวิชาการในเรื่องการสอนงานเพื่อการ
พัฒนาตนเอง ค่าตอบแทน ความท้าทายในการทำงาน โอกาสความก้าวหน้า และปัจจัย
อื่น ๆ ที่สำคัญที่มีผลต่อสมรรถนะ

2. ข้อเสนอแนะทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบสมรรถนะ เน้นไปที่พฤติกรรม
หรือสมรรถนะของตำแหน่งงาน โดยการประเมินสมรรถนะของพนักงานเปรียบเทียบกับ
สมรรถนะที่ถูกต้องเหมาะสม เพราะสมรรถนะนี้เองจะนำไปสู่ผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่ดีเลิศ
เป็นการพัฒนาประสิทธิภาพและการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต เพื่อให้ได้องค์ความรู้และข้อยืนยันที่
กว้างขวาง ชัดเจนและแน่นอนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอให้มีการวิจัยซ้ำโดยใช้กรอบแนวคิด
และทฤษฎีนี้ในอุตสาหกรรมด้านอื่น ๆ อีก ดังนี้

3.1 ทำการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารระดับกลาง
ของภาครัฐและเอกชน

3.2 ทำการศึกษาปัจจัยที่สำคัญด้านการบริหาร และปัจจัยอื่น ๆ ด้านการบริหาร
ที่มีผลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารระดับกลางของภาครัฐกับภาคเอกชน

3.3 กรอบแนวคิดในสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารระดับกลางของ
อุตสาหกรรมการโรงแรมระดับห้าดาวในภาคใต้ของประเทศไทย ตามตัวแบบในการศึกษา
ครั้งนี้ ควรนำไปทดลองใช้ โรงแรมระดับสี่ดาว และสามดาว ในภาคอื่น ๆ เพื่อจะได้
เปรียบเทียบสมรรถนะ และการพัฒนาสมรรถนะการบริหารของผู้บริหาร มีความเหมือน
หรือต่างกันอย่างไร

3.4 กรอบแนวคิดในสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารระดับกลางของ
อุตสาหกรรมการโรงแรมระดับห้าดาวในภาคใต้ของประเทศไทย ตามตัวแบบในการศึกษา
ครั้งนี้ ควรนำไปพิจารณาเป็นหลักสูตรการเรียนการสอนด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
ในสถาบันการศึกษาระดับสูงทั้งภาครัฐและเอกชน

This dissertation investigates (1) the relationships between background factors and the management competency of middle-level administrators in the hotel industry in the southern region of Thailand. Additionally considered are (2) the components of the management competency of the administrators under study. Finally, attention is paid to (3) important management factors affecting the management competency of these administrators.

Data were collected using structured interviews with five directors of human resource departments. Furthermore, a questionnaire was administered

The data collected from the structured interviews were analyzed in a descriptive manner. Data obtained from the completed copies of the questionnaire were analyzed using techniques of descriptive statistics and inferential statistics. Techniques of descriptive statistics used in the analysis of the data collected were percentage, mean and standard deviation. The techniques of inferential statistics employed by the researcher were factor analysis and multiple regression analysis.

Findings are as follows:

1. In considering the background factors governing the performances of the middle-level administrators under investigation, it was found that gender, age, educational level, and income influenced the level at which managerial competency was evinced by these administrators.

2. Seven components of management competency as exhibited by the middle-level administrators under study were isolated by the researcher. These competency components were as follows: (1) competency displayed in being able to take the initiative; (2) competency in conducting interpersonal relationship; (3) competency shown in being able to participate in or foster teamwork; (4) competency in being able to work in the framework of a variety of cultures; (5) competency in being able to control one's emotions and personality; (6) competency in providing services for guests; and (7) competency in being able to display professional expertise.

3. The factor of being able to foster one's own self-development bore a positive influence on management competency in the aspect of interpersonal

relationships at the highest level. Next in descending order were the competency in the aspect of being able to work in the framework of a variety of cultures, overall competency in administrative management, the competency in being able to develop initiatives, the competency displayed in being able to control one's emotions and personality, the competency exhibited in providing services for customers, and the competency shown in being able to demonstrate professional expertise.

4. The factor of remuneration bore a positive influence on management competency in respect to the competency displayed in being able to participate in or foster teamwork.

5. The factor of challenge at work exerted a positive influence on management competency in respect to the competency to develop initiatives at the highest level. Next in descending order were the competency in being able to participate in or foster teamwork, the overall competency in administrative management, the competency exhibited in conducting interpersonal relationship, the competency in providing services for guests, and the competency of being able to exhibit professional expertise.

Recommendations are as follows:

1. Academics should develop a model of competency that would be generally applicable to human resource management activities. As such, emphasis should be placed on important management factors, as well as on developing a conceptual framework to be used in teaching how to foster self-development,

questions of remuneration, considerations regarding work challenges and opportunities for advancement in addition to other factors affecting competency.

2. Competency-based human resource management recommendations concerning the behaviors pertinent to being competent in the position one holds should be explicitly developed. The competency of employees should thereupon be evaluated in comparison with appropriate standards of competency. The fostering of the development of employee competency will lead to excellent outcomes. Also there would be favorable outcomes in terms of employee efficiency and productivity.

3. Recommendations for future research are as follows: In order to obtain clearer and more accurate information, the researcher would recommend similar research using the same conceptual framework and theoretical apparatus in the study of other industries in the following manner:

3.1 The components of the management competency of middle-level administrators in both the public and the private sectors should be studied.

3.2 The important management factors affecting the management competency of middle-level administrators in both the public and private sectors should be studied.

3.3 Studies should be made of how to extrapolate the conceptual framework utilized in this study for appraising the management competency of middle-level administrators of five-star hotels in the southern region of Thailand to administrators in four-star and three-star hotels in other regions. This would allow for comparisons to be made to the end of showing differences and similarities in the management competency of other types of hotel administrators.

3.4 The conceptual framework for inquiring into the management competency of middle-level administrators of five-star hotels in Thailand as developed in the present study should be considered as the basis for developing a curriculum for the high-level teaching and study of the tourism industry at both private and public educational institutions.