

อิทธิพลของสมรรถนะทางวิชาชีพที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานในหน้าที่
ของหัวหน้าแผนกครัว (เชฟ)

Influence of Professional Competencies Affecting the Success in
Performing the Duties of the Chefs

วรพล อิทธิคเณศร และวิจิต อ้วน

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: tanakit25@hotmail.com

Received: April, 23 2020; Revised: May, 11 2020; Accepted: May, 14 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะและระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าแผนกครัวในธุรกิจอาหารของอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว 2) ศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าแผนกครัวในธุรกิจอาหารของอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว ตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ทำหน้าที่หัวหน้าแผนกครัว ในธุรกิจอาหารของอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน 120 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. หัวหน้าพ่อครัวมีผลการปฏิบัติงานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.58 มีสมรรถนะทางวิชาชีพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย 4.59 โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สมรรถนะด้านความรู้ด้วยค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมาคือ สมรรถนะด้านสัมพันธภาพ และ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้วยค่าเฉลี่ย 4.62 และ 4.59 ตามลำดับ

2. สมรรถนะทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านการใฝ่สัมฤทธิ์ในงาน ด้านสัมพันธภาพ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านการจัดการ และด้านภาวะผู้นำ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ ร้อยละ 30.2 โดยมีสองสมรรถนะที่มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ คือ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และ สมรรถนะด้านความรู้

คำสำคัญ: สมรรถนะทางวิชาชีพ หน้าที่ในการปฏิบัติงาน หัวหน้าพ่อครัว

Abstract

The objectives of this research were to study 1) levels of competencies and success in performing the duties of the chefs in the food businesses of the hotel and tourism industries and 2) influence of professional competencies affecting the success in performing the duties of the chefs in the food businesses of the hotel and tourism industries. The samples were 120 personnel who worked as chefs in the food businesses of the hotel and tourism industries. They were ran-

domized by simple random sampling. The instrument used in the research was a 5-rating scale questionnaire. The statistical instruments used for data analysis were frequency, percentage, arithmetic mean, correlation analysis, and multiple regression analysis.

The research findings were found as follows.

1. The chefs performed their duties in the overall at the highest level with the mean score of 4.58 and had the professional competencies in the overall at the highest level with the mean score of 4.59. The competency with the highest mean score was the knowledge competency with the mean score of 4.63, followed by the relationship competency and the personal characteristics competency with the mean scores of 4.62 and 4.59, respectively.

2. The seven competencies consisting of knowledge, skills, work achievement, relationship, personal characteristics, management, and leadership could be used to explain the variance of the success in performing the duties by 30.2%. Two competencies influencing positively with the statistical significance at the level of .01 to the success in performing the duties were the personal characteristic and the knowledge competencies.

Keywords: Professional Competencies, Duties, Chefs

บทนำ

ในยุคที่เทคโนโลยีมีความเจริญและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นปัจจุบัน องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะในภาคธุรกิจต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ให้ได้เปรียบ และมีชัยชนะเหนือคู่แข่ง มีแนวคิดสำคัญ 2 ประการที่สามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จนั้นได้ หนึ่งในแนวคิดเกี่ยวกับห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) ของ Porter (1980) ซึ่งให้ความสำคัญกับกิจกรรม 2 กิจกรรม ที่จะนำองค์กรประสบความสำเร็จ คือ กิจกรรมหลัก (Primary activities) ซึ่งขึ้นอยู่กับพันธกิจของแต่ละองค์กร และกิจกรรมสนับสนุน (Supporting activities) โดยกิจกรรมสนับสนุนนั้นได้แก่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาเทคโนโลยี อีกแนวคิดหนึ่งคือ แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ดีขององค์กร 7 ประการ ของ McKinsey อ้างถึงใน สุวัฒน์ ศิริรินทร์ (2552) ซึ่งกล่าวว่าองค์กรที่จะประสบความสำเร็จและมีชัยชนะเหนือคู่แข่ง ควรมีคุณลักษณะที่ดีคือ 7 ประการ ได้แก่ รูปแบบและระบบการทำงาน (Structure) กลยุทธ์ในการทำงานที่เหนือคู่แข่ง (Strategy) ลักษณะการทำงาน (style) ระบบการทำงาน (System) ทักษะการทำงาน (Skill) บุคลากร (Staff) และ ค่านิยมขององค์กร (Share-Value) ซึ่งจะเห็นได้ว่าทั้งสองแนวคิดดังกล่าวต่างให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในเรื่องสมรรถนะ (Competency) ของบุคลากร

บุคคลที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาแห่งแนวคิดสมรรถนะคือ David C. McClelland ซึ่งได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่า หมายถึงปัจจัยที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคลอันได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล (Traits) ภาพลักษณ์ส่วนบุคคล (Self-image) บทบาททางสังคม (Social role) และอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จของงานดีเด่นกว่าบุคคลอื่น (Dubois et all 2004) ยังมีนักวิชาการทั้งภายในและต่างประเทศอีกหลายท่าน ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้อย่างสอดคล้องกัน (Boam and Sparrow 1992) ทำให้สามารถขยายความหมายของสมรรถนะได้โดยสรุปว่า เป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ใช้เป็นแรงขับให้แสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วยสมรรถนะพื้นฐานที่สามารถวัดและสังเกตได้จากพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ องค์กรความรู้ในการปฏิบัติงาน (Knowledge) และทักษะในการปฏิบัติงาน (Skill) ซึ่งสมรรถนะสองอย่างนี้ ทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเกณฑ์ปกติ ส่วนสมรรถนะอีกประเภทหนึ่งเป็นลักษณะส่วนบุคคลที่แฝงเร้น

อยู่ภายในซึ่งวัดและสังเกตได้ยาก ได้แก่ ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนของบุคคล (Self-concept) ได้แก่ เจตคติ ค่านิยม รวมถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง คุณลักษณะประจำตัวของบุคคล (Trait) ได้แก่ อุปนิสัย ความเป็นผู้นำ ความมีเหตุผล ความเชื่อมั่นในตนเอง ฯลฯ และแรงจูงใจหรือแรงขับภายในของบุคคล (Motive or Drive) ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จในงาน ความต้องการอำนาจ หรือความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ซ่อนลึกอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งสมรรถนะสามารถอย่างหลังดังกล่าว เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่จะทำให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ประสบความสำเร็จในเกณฑ์ที่ดีเด่นกว่าบุคคลอื่น ๆ

จากบทบาทสำคัญของสมรรถนะที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรดังที่กล่าวมา ทำให้องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน นิยมนำเอาแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ องค์กรเพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งวิธีการบริหารสมรรถนะทรัพยากรบุคคลเริ่มจาก ขั้นแรกคือ การกำหนดตัวแบบสมรรถนะที่ต้องการ (Competency Capturing : CC) ด้วยการวิเคราะห์วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักขององค์กร จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์และกำหนดรายการสมรรถนะจำเป็นที่บุคลากรในองค์กรต้องมีเพื่อทำให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักขององค์กร ขั้นต่อมาคือ การนำรายการสมรรถนะที่ได้รับการพัฒนาแล้วไปประเมินสมรรถนะของบุคลากร โดยคัดเลือกตามความเหมาะสมและความจำเป็นในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล เพื่อให้ทราบว่าสมรรถนะของบุคลากรในปัจจุบันอยู่ในระดับใด (Current Competency Level : CCL) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ (Required Competency : RCL) ซึ่งจะสามารถหาข้อที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลต่อไป และขั้นสุดท้ายคือ การประยุกต์ใช้ผลการประเมินสมรรถนะบุคลากรในการบริหารทรัพยากรบุคคล (Competency Application : CA) เช่น การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน การสับเปลี่ยนหน้าที่การทำงาน และการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น (จำลอง นักพ่อน 2560) ซึ่ง สุภิญญา รัศมีธรรมโชติ (2550) ได้กล่าวถึงการแบ่งประเภทของสมรรถนะในทางปฏิบัติเพื่อให้ความชัดเจนในการนำไปประยุกต์ใช้ โดยได้แบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะหลัก (Core Competency) ซึ่งหมายถึงสมรรถนะที่บุคลากรทุกตำแหน่งต้องมีส่วนร่วมกันเพื่อทำให้การปฏิบัติภารกิจขององค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักขององค์กร สมรรถนะทางวิชาชีพ (Professional Competency) หมายถึงสมรรถนะในส่วนที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารของบุคลากรระดับผู้บริหารทุกระดับ และสมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Functional Competency) หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดไว้ทั้งในภาพรวมและที่กำหนดไว้สำหรับบุคลากรในแต่ละตำแหน่งเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

ธุรกิจร้านอาหารเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ดังรายงานจากศูนย์วิจัยกสิกรไทยประจำปี พ.ศ. 2562 ซึ่งพบว่าธุรกิจร้านอาหารใน ปี พ.ศ. 2561 มีการขยายตัวถึง 4 แสนล้านบาท (ศูนย์วิจัยกสิกรไทยประจำปี 2562) จึงถือได้ว่าเป็นธุรกิจสำคัญที่เจริญเติบโตควบคู่กับธุรกิจโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นเสาหลักของระบบเศรษฐกิจของประเทศ ปัจจุบันธุรกิจร้านอาหารมีหลายรูปแบบ ได้แก่ ภัตตาคาร ร้านอาหารที่เปิดทำธุรกิจโดยตรง และเพื่อรองรับการท่องเที่ยว ร้านอาหารที่เปิดขายในโรงแรม ร้านอาหารที่เปิดขายตามห้างสรรพสินค้าต่างๆ รวมไปถึงจนถึงร้านอาหารที่เปิดให้บริการตามร้านกาแฟ บุคลากรสำคัญในธุรกิจร้านอาหารมีหลายฝ่ายหลายแผนกและที่สำคัญที่สุดคือ บุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าแผนกครัวหรือที่เรียกว่าเชฟ (Chef) เนื่องจากเป็นบุคคลที่ต้องทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ รวมถึงบริหารจัดการงานในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับอาหารในแผนกครัวอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การบริการด้านอาหารมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งจิราพร ทศพิณิจ และคณะ (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะอาชีพของหัวหน้าแผนกครัวและพบว่า หน้าที่รับผิดชอบที่สำคัญของหัวหน้าแผนกครัว ได้แก่ การกำกับดูแลและประสานงานด้านการเตรียมอาหาร การสำรวจครัวและบริเวณต่าง ๆ เพื่อให้มีความพร้อมในการประกอบอาหาร การคิดค้นและสาธิตตำรับอาหารใหม่ ๆ จัดทำรายการอาหารตามฤดูกาลและเป็นที่ต้องการของธุรกิจขณะนั้น ๆ จัดประชุมอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในแผนกครัว เป็นต้น ซึ่งบทบาทหน้าที่สำคัญดังกล่าวล้วนส่งผลต่อโดยตรงต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร

จากหน้าที่รับผิดชอบของหัวหน้าแผนกคร่ำดังกล่าว (จิราพร ทศพิณิจ และคณะ 2555) จึงสามารถนำมาเป็นแนวทางการในการสร้างตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ของหัวหน้าแผนกคร่ำ ทั้งหมด 12 ตัวบ่งชี้ ซึ่งได้แก่ การร่วมวางแผนปรับปรุงการทำงาน การจัดทำรายการอาหาร การอบรมพนักงาน การตรวจสอบคุณภาพอาหาร การตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงาน การดูแลสุขอนามัยบริเวณที่รับผิดชอบ การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการทำงาน การจัดเตรียมวัตถุดิบ การควบคุมคุณภาพการผลิตอาหาร การติดตามผลและประเมินผล การคัดเลือกวัตถุดิบ และการปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามคำสั่ง

ปัจจุบันธุรกิจร้านอาหารได้รับผลกระทบจากการแข่งขันอันเนื่องมาจาก ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีไม่ต่างจากธุรกิจอื่น ๆ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย 2562) ผลกระทบที่เห็นได้ชัดเจนยกตัวอย่างเช่น พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนจากการไปนั่งทานข้าวที่ร้านอาหารโดยตรงเป็นการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ มาทานที่บ้านหรือที่ทำงาน ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าเข้าร้านอาหารน้อยลง การสร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่นโดยอาศัยจุดแข็งในเชิงธุรกิจด้านอาหารของกลุ่มทุนขนาดใหญ่ซึ่งส่งผลต่อส่วนแบ่งการตลาดของกลุ่มทุนขนาดเล็ก หรือแม้กระทั่งการคิดค้นเมนูอาหารสำเร็จรูปใหม่ ๆ ของร้านสะดวกซื้อส่งผลกระทบต่อยอดขายอาหารเมนูเดียวกันของร้านอาหารอื่น ๆ เป็นต้น โดยเฉพาะเกิดการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด (Covid) ในช่วงต้นปี พ.ศ. 2563 ได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม ธุรกิจร้านอาหารของอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยวจึงได้รับผลกระทบตามไปด้วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จากผลกระทบดังกล่าว บุคลากรในธุรกิจร้านอาหารโดยเฉพาะหัวหน้าแผนกคร่ำจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงวิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่ง

วิธีการหนึ่งในการนำพาองค์กรธุรกิจร้านอาหารของอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว ให้อยู่รอดและผ่านพ้นผลกระทบจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ดังที่กล่าวมา เพื่อไปสู่ความสำเร็จและมีชัยชนะเหนือคู่แข่งทางธุรกิจ ทำได้โดยการบริหารสมรรถนะของหัวหน้าแผนกคร่ำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างประสบความสำเร็จในระดับดีเด่น ซึ่งในการบริหารสมรรถนะของหัวหน้าแผนกคร่ำนั้น จำเป็นต้องทำการวิเคราะห์หาตัวแบบสมรรถนะของหัวหน้าแผนกคร่ำที่เหมาะสม โดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะทางวิชาชีพ กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าแผนกคร่ำ พร้อมทั้งศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะทางวิชาชีพ ที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ดังกล่าว จากความสำคัญของการบริหารสมรรถนะหัวหน้าแผนกคร่ำ เพื่อลดผลกระทบที่เกิดจากการแข่งขันด้านธุรกิจด้านอาหาร และนำพาธุรกิจไปสู่ความสำเร็จเหนือคู่แข่ง ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยเรื่องอิทธิพลของสมรรถนะทางวิชาชีพที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของหัวหน้าแผนกคร่ำ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงตัวแบบสมรรถนะที่เหมาะสม เพื่อนำไปใช้ในการบริหารสมรรถนะของหัวหน้าแผนกคร่ำ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะและระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าแผนกคร่ำในธุรกิจอาหารของอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าแผนกคร่ำในธุรกิจอาหารของอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ คือ สมรรถนะทางวิชาชีพของหัวหน้าแผนกครัว 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านการใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านสัมพันธภาพ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านการจัดการ และด้านภาวะผู้นำ

ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าแผนกครัว

2. ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรที่ทำหน้าที่หัวหน้าแผนกครัวในธุรกิจอาหารของอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน 2,532 คน

ตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ทำหน้าที่หัวหน้าแผนกครัวในธุรกิจอาหารของอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน 120 คน คำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างเพื่อประมาณค่าเฉลี่ยประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาด 0.05 ประมาณค่าความแปรปรวนประชากร ด้วยความแปรปรวนตัวอย่างเท่ากับ 0.286 ดังนี้

$$n = \frac{NZ^2 \sigma^2}{Ne^2 + Z^2 \sigma^2}$$

โดยตัวอย่างถูกสุ่มมาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะคำถามที่ให้ตอบแบบเช็ครายการ ตอนที่ 2 การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ เป็นคำถามที่ให้ตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบบ Likert ตอนที่ 3 สมรรถนะทางวิชาชีพ เป็นคำถามที่ให้ตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบบ Likert และ ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นคำถามปลายเปิด โดยมีขั้นตอนการสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ

ขั้นที่ 2 เขียนนิยามศัพท์เฉพาะเกี่ยวกับตัวแปรทุกตัวที่ต้องการวัด

ขั้นที่ 3 ร่างข้อคำถามตามนิยามศัพท์เฉพาะ

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามฉบับร่างไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องเชิงเนื้อหาของข้อคำถาม แล้วนำความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญไปหาค่าความสอดคล้อง (IOC) พบว่าค่าแต่ละข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66-1

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับหัวหน้าแผนกครัวที่มีลักษณะใกล้เคียงกับตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach พบว่าคำถาม ตอนที่ 2 การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.31-0.585 มีค่าความเชื่อมั่น 0.814 คำถาม ตอนที่ 3 สมรรถนะทางวิชาชีพ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.273-0.627 มีความเชื่อมั่น 0.908 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ จึงถือว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพและสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของ Nunnally (1978)

ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแบบสอบถามแล้วจัดทำเป็นฉบับจริงเพื่อนำไปใช้กับตัวอย่างจริงต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยตัวอย่างไปรษณีย์ ตามที่อยู่ในสมาคมเซฟแห่งประเทศไทยจำนวน 200 ชุด ได้แบบสอบถามกลับคืนมาและเป็นฉบับสมบูรณ์ 120 ชุด ตามขนาดตัวอย่างที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ระดับสมรรถนะทางวิชาชีพ และระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าแผนกครัวในธุรกิจอาหารของอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยวโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์อิทธิพลของสมรรถนะที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าแผนกครัวในธุรกิจอาหารของอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้สถิติอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1) ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชายคิดเป็นร้อยละ 68.6 มีอายุเฉลี่ย 33.75 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีร้อยละ 62.8 มีสถานภาพโสด รองลงมาคือสมรส คิดเป็นร้อยละ 55.4 และ 36.4 ตามลำดับ ได้รับเงินเดือนโดยเฉลี่ย 24,824.79 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่ง Sous Chef คิดเป็นร้อยละ 24.8 รองลงมาคือตำแหน่ง Chef de parties และ Senior Chef คิดเป็นร้อยละ 21.5 และ 20.7 ตามลำดับ

2) ผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่พบว่า หัวหน้าพ่อครัวมีผลการปฏิบัติหน้าที่โดยภาพรวมมีความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย 4.58 มีสมรรถนะทางวิชาชีพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย 4.59 โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สมรรถนะด้านความรู้ด้วยค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมาคือสมรรถนะด้านสัมพันธภาพ และ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้วยค่าเฉลี่ย 4.62 และ 4.59 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และสมรรถนะทาง วิชาชีพของหัวหน้าแผนกครัว

ตัวแปร		\bar{X}	S	ความหมาย
สมรรถนะทางวิชาชีพ	ด้านความรู้	4.6298	.36484	มากที่สุด
	ด้านทักษะ	4.5372	.39919	มากที่สุด
	ด้านใฝ่สัมฤทธิ์ในงาน	4.5927	.32032	มากที่สุด
	ด้านสัมพันธภาพ	4.6240	.35845	มากที่สุด
	ด้านลักษณะส่วนบุคคล	4.5964	.34140	มากที่สุด
	ด้านการจัดการ	4.5917	.40612	มากที่สุด
	ด้านภาวะผู้นำ	4.5587	.38464	มากที่สุด
	ภาพรวม	4.5912	.25652	มากที่สุด
ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหน้าที่		4.5806	.31731	มากที่สุด

3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะทางวิชาชีพกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าพ่อครัวพบว่า ตัวแปรอิสระซึ่งได้แก่ สมรรถนะทางวิชาชีพทั้ง 7 ด้านมีความสัมพันธ์กันภายในโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.008-0.653 ซึ่งน้อยกว่า 0.8 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันไม่สูงเกินไป จึงไม่มีปัญหาเกี่ยวกับ Multicollinearity และสามารถนำตัวแปรอิสระดังกล่าวไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณต่อไปได้ นอกจากนี้ยังพบว่าสมรรถนะที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01 คือ สมรรถนะด้านการจัดการและสมรรถนะด้านภาวะผู้นำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.653 รองมาคือ ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลกับสมรรถนะด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน และสมรรถนะด้านการจัดการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.607 และ 0.555 ตามลำดับ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะทางวิชาชีพกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ พบว่าสมรรถนะทางวิชาชีพทุกด้านยกเว้นสมรรถนะด้านสัมพันธภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.299-0.465 โดยสมรรถนะที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ สูงที่สุด คือ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.465 รองลงมา คือ สมรรถนะด้านความรู้ และสมรรถนะด้านทักษะ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.457 และ 0.392 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะทางวิชาชีพกับผลความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7
X1	1	-	-	-	-	-	-
X2	.553**	-	-	-	-	-	-
X3	.412**	.428**	-	-	-	-	-
X4	.008	.199*	.488**	-	-	-	-
X5	.447**	.530**	.607**	.208*	-	-	-
X6	.420**	.540**	.519**	.209*	.555**	-	-
X7	.308**	.413**	.399**	.251**	.471**	.653**	-
Y	.457**	.392**	.321**	.089	.465**	.315**	.299**

* : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ** : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01

X1 : สมรรถนะด้านความรู้ X2 : สมรรถนะด้านทักษะ X3 : สมรรถนะด้านการใฝ่สัมฤทธิ์ในงาน

X4 : สมรรถนะด้านสัมพันธภาพ X5 : สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล X6 : สมรรถนะด้านการจัดการ

X7 : สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ Y : ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

4) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของสมรรถนะทางวิชาชีพต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่พบว่า จากสมรรถนะทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านการใฝ่สัมฤทธิ์ในงาน ด้านสัมพันธภาพ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านการจัดการ และด้านภาวะผู้นำ มีอย่างน้อยหนึ่งด้านที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของหัวหน้าแผนกครัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ($F = 6.972$, $p\text{-value} = .000$) โดยสมรรถนะทั้งหมดสามารถรวมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้

ร้อยละ 30.2 อย่างมีนัยสำคัญทาง และมีสองสมรรถนะที่มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ คือ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และ สมรรถนะด้านความรู้ ส่วนสมรรถนะในด้านอื่น ๆ ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สัมประสิทธิ์การถดถอยของสมรรถนะทางวิชาชีพที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าพ่อครัว

สมรรถนะทางวิชาชีพ	b	Beta	t	p-value
ค่าคงที่	1.817		3.77**	.000
สมรรถนะด้านความรู้	.249	.286	2.826**	.006
สมรรถนะด้านทักษะ	.064	.081	.751	.454
สมรรถนะด้านการไฟ้สัมฤทธิ์ในงาน	-.019	-.019	-.162	.872
สมรรถนะด้านสัมพันธภาพ	.009	.010	.101	.920
สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	.278	.299	2.666**	.009
สมรรถนะด้านการจัดการ	-.048	-.061	-.510	.611
สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ	.068	.082	.772	.442
F = 6.972, p-value = .000 R = 0.549 , R square = 0.302 S.E. = 0.273				

5) จากการคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดด้วยวิธีแบบขั้นบันได (Stepwise) พบว่าตัวแปรพยากรณ์ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มี 2 ตัว คือ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และ สมรรถนะด้านความรู้ ซึ่งสามารถทำนายความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ได้ถูกต้อง 29.4% โดยมีสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ตามลำดับดังต่อไปนี้

$$\hat{Y} = 1.936 + .303X_5 + .27X_1$$

$$\hat{Z}_y = .362Z_5 + .311Z_1$$

ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สัมประสิทธิ์การถดถอยของสมรรถนะทางวิชาชีพที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าพ่อครัว จากการคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดด้วยวิธีแบบขั้นบันได

สมรรถนะทางวิชาชีพ	b	Beta	t	p-value
ค่าคงที่	1.936		5.114**	.000
สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (X5)	.303	.326	3.769**	.000
สมรรถนะด้านความรู้ (X1)	.270	.311	3.592**	.000
F = 24.516, p-value = .000 R = 0.542 , R square = 0.294 S.E. = 0.26895				

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลกระทบของการแข่งขันทางธุรกิจอันเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี รวมถึงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด ทำให้องค์กรธุรกิจเกี่ยวกับร้านอาหารต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อความอยู่รอดและมีชัยชนะเหนือคู่แข่ง วิธีการหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานคือ การบริหารสมรรถนะของบุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่สำคัญโดยเฉพาะหัวหน้าแผนกครัว โดยในขั้นแรกจำเป็นต้องทราบถึงตัวแบบสมรรถนะของหัวหน้าพ่อครัว ซึ่งจากผลการวิจัยที่ผ่านมา สามารถนำมาอภิปรายผล เพื่อให้ได้ตัวแบบของสมรรถนะดังกล่าว ได้ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าพ่อครัวโดยภาพรวมมีความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.5806 แสดงว่า หัวหน้าพ่อครัวมีผลการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในเกณฑ์ที่ถือว่าประสบความสำเร็จในระดับดีเด่น เนื่องจากหัวหน้าพ่อครัวมีคุณลักษณะเฉพาะตัวที่แฝงอยู่ในหรือที่เรียกว่าสมรรถนะทางวิชาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย 4.5912 ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่เป็นเลิศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของนักวิชาการหลายท่าน โดยเฉพาะ Shermon (2004) ซึ่งกล่าวไว้ว่า สมรรถนะเป็นลักษณะภายในตัวบุคคลซึ่งจะทำให้บุคคลนั้น ๆ ประสบความสำเร็จในงานตามบทบาทหน้าที่ในระดับยอดเยี่ยม

2. สมรรถนะที่มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 ต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ คือ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และสมรรถนะด้านความรู้ โดยสมรรถนะทั้งสองด้านดังกล่าวยังเป็นตัวแปรพยากรณ์ที่ดีของการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่อีกด้วย และเป็นตัวแทนของสมรรถนะจากองค์ประกอบของสมรรถนะครบทั้งสองประเภท กล่าวคือ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลจัดอยู่ในประเภทสมรรถนะที่แยกความแตกต่าง (Differentiating Competencies) ซึ่งเป็นคุณลักษณะเฉพาะที่อยู่ในตัวบุคคลและเป็นแรงผลักดันให้บุคคลมีผลงานดีเด่นกว่าคนอื่น ๆ ส่วนสมรรถนะด้านความรู้นั้นจัดอยู่ในสมรรถนะพื้นฐาน (Threshold Competencies) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้สำเร็จ แต่ไม่ได้โดดเด่นกว่าบุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้อง กับผลการวิจัยของนักวิจัยหลายท่าน ได้แก่ ธนิชญา ชิวพัฒน์พันธุ์ (2558) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะของพนักงานบัญชีในโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่จังหวัดนครพนมที่คนละคนของหัวหน้างานบัญชี ซึ่งผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะที่สำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี เรียงลำดับได้ ดังนี้ คือ สมรรถนะด้านกิจนิสัยที่ดีในการประกอบวิชาชีพ สมรรถนะด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะด้านความรู้ทางวิชาการ และอันนันท ทองปานคุณานนท์ (2557) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทโพสโค (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เรียงลำดับตามความสำคัญได้ คือ สมรรถนะด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง สมรรถนะด้านด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว สมรรถนะด้านความรู้ สมรรถนะด้านแรงจูงใจในการทำงาน และสมรรถนะด้านทักษะ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะของนักวิชาการทั้งหลาย โดยเฉพาะ David C. McClelland ซึ่งเป็นบุคคลที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาแห่งแนวคิดสมรรถนะที่กล่าวว่า ความรู้ และทักษะประสบการณ์เป็นสมรรถนะพื้นฐานที่ทำให้บุคคลทำงานได้สำเร็จตามเกณฑ์ปกติทั่วไป แต่สมรรถนะที่ทำให้บุคคลทำงานได้ประสบความสำเร็จในระดับดีเด่นกว่าบุคคลอื่นนั้นประกอบด้วย ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเองของบุคคล คุณลักษณะประจำตัวของบุคคล และแรงจูงใจหรือแรงขับภายในของบุคคล ซึ่งวัดและสังเกตได้ยาก (จำลอง นักพ่อน 2560) สอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการอื่น ๆ อีกหลายท่านได้แก่ Boyatzis (1982 อ้างถึงใน Boam and Sparrow 1992) ที่กล่าวว่า สมรรถนะเป็นลักษณะเฉพาะตัวที่อยู่ในแต่ละบุคคลซึ่งประกอบด้วย แรงจูงใจ ลักษณะนิสัย ทักษะ ความยอมรับหรือภาพลักษณ์ส่วนบุคคล บทบาททางสังคมรวมถึงองค์ความรู้ทั้งหลาย โดยแฝงอยู่ในตัวบุคคลซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และ Boam และ Sparrow (1992) ซึ่งกล่าวไว้ว่า สมรรถนะหมายถึง กลุ่มพฤติกรรมของบุคคลที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานตาม

ตำแหน่งหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จ และ Dubois et all (2004) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่นำไปสู่ความสำเร็จของงานตามบทบาทที่กำหนด จึงเป็นเครื่องมือของผู้ปฏิบัติงาน ในลักษณะต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จตามภารกิจ รวมถึงนักวิชาการในประเทศไทย คือ จิรประภา อัครบวร (2549) ซึ่งกล่าวว่า สมรรถนะเป็นลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลที่ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จและเป็นเลิศ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ อุปนิสัย บทบาททางสังคม การรับรู้ตนเอง และแรงจูงใจ และปิยชัย จันทรวงศ์ไพศาล (2549) ซึ่งได้สรุปความหมายของสมรรถนะจากนักวิชาการหลายท่านไว้ว่า สมรรถนะหมายถึง ทักษะ ความรู้และความสามารถหรือพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่าจะทำงานได้จนบรรลุ ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงานที่วางไว้ ดังนั้นตัวแบบของสมรรถนะที่ควรนำมาใช้เพื่อการพัฒนาหัวหน้าพ่อ ครวี่ที่สำคัญที่สุดมี 2 สมรรถนะ คือ 1) สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่ง Zwell (2000) ได้เสนอไว้ว่าสมรรถนะ นี้ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์และความจริงใจ การพัฒนาตนเอง ความสามารถในการตัดสินใจ คุณภาพในการตัดสินใจ การจัดการความเครียด การคิดวิเคราะห์ และความคิดรวบยอด และ 2) สมรรถนะด้านความรู้ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับลักษณะงาน ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ความรู้เกี่ยวกับ วัตถุประสงค์เครื่องมือและอุปกรณ์ และความรู้ในการบริหารงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ธุรกิจร้านอาหารควรให้ความสำคัญกับการบริหารสมรรถนะของหัวหน้าพ่อครัวเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ และมีชัยชนะเหนือคู่แข่ง โดยควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพของหัวหน้าพ่อครัวในด้านต่าง ๆ เรียงลำดับตามความสำคัญ ดังนี้ สมรรถนะด้าน คุณลักษณะส่วนบุคคล สมรรถนะด้านความรู้ สมรรถนะด้านทักษะ ด้านสมรรถนะด้านการใฝ่สัมฤทธิ์ในงาน สมรรถนะ ด้านการจัดการ และสมรรถนะด้านภาวะผู้นำ

2. การพัฒนาสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของหัวหน้าพ่อครัว ควรส่งเสริมและมุ่งเน้นให้หัวหน้าพ่อ ครวี่เป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติที่ดี 7 ประการ ได้แก่ 1) มีความซื่อสัตย์และความจริงใจ 2) พัฒนาตนเองอยู่เสมอ 3) มีความสามารถในการตัดสินใจ 4) สามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง 5) สามารถจัดการความเครียดได้ 6) มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และ 7) เป็นผู้ที่มีความคิดรวบยอดในเรื่องต่าง ๆ

3. การพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้แก่หัวหน้าพ่อครัว ควรมุ่งเน้นความรู้ในเรื่องต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความรู้เกี่ยวกับลักษณะงาน 2) ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 3) ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 4) ความรู้ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์เครื่องมือและอุปกรณ์ และ 5) ความรู้ในการบริหารงาน

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหัวหน้าพ่อครัวซึ่งเป็น กลุ่มตัวอย่างในการให้ข้อมูลที่สำคัญเพื่อการวิจัยตามแบบสอบถาม และได้รับคำปรึกษาทางด้านวิชาการโดยเฉพาะ ด้านการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อู่อัน ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณทุกท่านดังที่กล่าวมาไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

เอกสารอ้างอิง

- จำลอง นักพ่อน. **หน่วยที่ 9 การบริหารสมรรถนะทรัพยากรในองค์กรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.** (ออนไลน์) 2560 (อ้างเมื่อ 1 เมษายน 2563). จาก <http://edu2.stou.ac.th/wp-content/uploads/23720-9.pdf>
- จิระประภา อัครบวร. “Competency คืออะไรกันแน่,” **ดำรงราชานุภาพ.** 6, 20 (2549): 1-3.
- จิราพร ทศพิณิจ และคณะ. “การวิเคราะห์สมรรถนะอาชีพของพ่อครัวในโรงแรม,” **การอาชีพและเทคนิคศึกษา.** 2, 4 (2555): 50-58.
- ธนิษฐา ชีวพัฒน์พันธุ์. “สมรรถนะของพนักงานบัญชีในโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ตามทัศนะของหัวหน้างานบัญชี,” **RMUTT Global Business and Economics Review.** 10, 2 (2558): 141- 152.
- ธัญนันท์ ทองปานคุณานนท์. **สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท โพลโค (ไทยแลนด์) จำกัด.** สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2557.
- ปิยชัย จันทร์วงศ์ไพศาล. **การค้นหาและวิเคราะห์เจาะลึก Competency ภาคปฏิบัติ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัท H.R. Center, 2549.
- วิจัยกสิกรไทย, ศูนย์. **แนวโน้มธุรกิจอาหาร.** (ออนไลน์) 2562 (อ้างเมื่อ 14 มีนาคม 2563). จาก <https://kasikomresearch.com/th/analysis/k-econ/business?c=361>. 2562.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. **แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วย Competency-Based Learning.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนา อินเตอร์พริ้นท์, 2550.
- Boam, R. and P. Sparrow. **PDesigning andAchieving Competency: A Competency Based Based Approach to Developing People and Organization.** London: McGraw-Hill 1992.
- Dobois, David D. et al. **Competency-based Human Resources Management.** Boston: Davies-Black Publishing, 2004.
- Nunnally, J. C. **Psychometric theory.** 2nd ed. New York: McGraw-Hill, 1978.
- Porter, Michael E. **Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors.** New York: The Free Press, 1980.
- Shermon, G. **Competency based HRM: A Strategic resource for competency mapping Assessment and development Centre.** New Delhi: Tata McGraw-Hill, 2004.
- Zwell, M. **Creating a Culture of Competence.** New York: John Wiley and Sons, 2000.