

อิทธิพลของกลยุทธ์ทางอาชีพ สมรรถนะอาชีพ และความผูกมัดพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จในอาชีพบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

The Impact of Career Strategies Professional Competencies and Employee Engagement on the Career Success in Tourism and Hospitality Industry

วันเพ็ญ ครอบสมาน¹

เจมส์ แลนแคสเตอร์²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา อิทธิพลของคุณลักษณะด้านชีวิตสังคมกลยุทธ์ทางอาชีพ สมรรถนะอาชีพและความผูกมัดพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จในอาชีพบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัย 2 แนวทาง คือ เจริญปริมาณและเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากพนักงานบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในกรุงเทพมหานครจำนวน 1,019 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโครงสร้าง (SEM) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปลิสเรล (LISREL) และทำการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ราย

ผลจากการศึกษา พบว่า กลยุทธ์ทางอาชีพ มีอิทธิพลโดยรวมต่อความสำเร็จในอาชีพมากที่สุด รองลงมา คือ สมรรถนะอาชีพ ความผูกมัดพนักงาน และคุณลักษณะด้านชีวิตสังคมของพนักงานในอาชีพบริการตามลำดับ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่าตัวแปรแฝงทุกตัว สามารถอธิบายการผันแปรความสำเร็จในอาชีพของพนักงานได้ในระดับสูง

ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่ากลยุทธ์ทางอาชีพมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความสำเร็จในอาชีพ กล่าวคือ กลยุทธ์ทางอาชีพของพนักงานบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความสำคัญที่สุดเพราะสะท้อนถึงความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน จนทำให้เกิดกลยุทธ์ทางอาชีพที่ประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้บริหารควรมุ่งพัฒนานุเคราะห์ของคนที่มีความรู้ความสามารถในงานอย่างเต็มที่ อันเป็นการผลักดันศักยภาพจากภายในของพนักงานมาสู่การพัฒนาองค์กรต่อไป

คำสำคัญ : กลยุทธ์ทางอาชีพ สมรรถนะอาชีพ ความผูกพัน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

¹ อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

² อาจารย์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด

Abstract

The purposes of this research were to examine 1) bio-social characteristics of professional strategy, professional competency, employee engagement and success of service and tourism industry, 2) influence of bio-social characteristics of professional strategy, professional competency and employee engagement affecting success of service and tourism industry. This study was conducted by applying 2 research methodologies, both quantitative and qualitative. To the quantitative approach, questionnaires were used to collect data from 1,019 employees working in the service and tourism industry in Bangkok Metropolitan. Then the data was analyzed by implementing SEM and LISREL - a statistical software package. To the qualitative approach, in-depth interview was conducted with 10 samples.

The results indicated that the professional strategy had the most influence on career success, followed by the professional competency, the employee engagement and the bio-social characteristics of employees working in the service and tourism industry, respectively. When considering overall factors, it found that all latent variables could be used to explain the career success at high level.

The study reflected that professional strategy plays an important role for career success. It can be said that professional strategy of service employees in tourism industry is the most important element to reflect knowledge, understanding and proficiency in their work so as to obtain success in professional strategy. Therefore management should focus on employee development to obtain professional proficiency, creating chances in their work and promote opportunities for employees to show knowledge and ability in their task in order to drive internal potential of employees for organization development.

Keywords: Career Strategies, Professional Competencies, Employee Engagement,
Tourism and Hospitality Industry

ความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมสำคัญที่นำรายได้เข้าสู่ประเทศ มีการขยายตัวสูงอย่างต่อเนื่อง และมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจสังคมของประเทศ มิใช่เพียงเงินตราต่างประเทศที่หลั่งไหลเข้ามา แต่ยังสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจอื่นๆด้วย เช่น ธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรม สถานบริการ ภัตตาคาร ร้านอาหาร และ ร้านเครื่องคั้มน นำมาซึ่งการจ้างงาน การพัฒนาอาชีพ และกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และเอกชนจึงควรเตรียมความพร้อม โดยเฉพาะภาคธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้น ต้องดำเนินการเตรียมการควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนกระตุ้นให้พนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความพร้อม มุ่งมั่นตั้งใจเพื่อให้เกิดความสำเร็จในอาชีพ (career success) (จิรประภา อัครบวร, 2549)

ความสำเร็จในอาชีพนั้นเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล และความปรารถนาผ่านการบรรลุเป้าหมายผลสำเร็จในการพัฒนาทักษะ ตั้งสมเป็นประสบการณ์การทำงาน (Akrivos, Ladkin, & Reklitis, 2007) ซึ่งเป็นความสามารถในการสร้างเครือข่ายก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และเมื่อบุคคลประสบความสำเร็จก็ย่อมทำให้องค์กรประสบความสำเร็จด้วย (Ramaswami, Dreher, Bretz, & Wiethoff, 2010) ขณะเดียวกันความสำเร็จในอาชีพของบุคคลนั้นนำไปสู่ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งส่งผลเชิงบวกต่อความก้าวหน้าขององค์กร (Schneider, Macey, Barbera, & Martin, 2009)

ดังนั้นทุกองค์กรจึงลงทุนอย่างมากในเรื่องของนโยบายการปฏิบัติงาน และสร้างรูปแบบความผูกมัดของพนักงานกับองค์กร โดยมุ่งเน้นให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน และมีความภาคภูมิใจในนายจ้างหรือองค์กร (O'Neill, Bilimoria, & Saatcioglu, 2004) แต่การที่พนักงานมีความผูกมัดกับองค์กร ก็ไม่สำคัญเท่ากับการที่พนักงานเหล่านั้นสามารถปฏิบัติงานได้ดีและมีสมรรถนะอาชีพ (career competencies) อันจะหมายถึงสมรรถนะส่วนบุคคลที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กร (Lertwannawit, Serirat, & Pholpantin, 2009)

ความสำเร็จขององค์กรจะเกิดขึ้นนั้นยังต้องอาศัยบุคลากรที่มีกลยุทธ์ทางอาชีพ (career strategies) กล่าวคือ บุคลากรในองค์กรนั้นต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถนำเอาทักษะ

ความรู้ ความชำนาญมาวางแผนในการทำงานของตน อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและช่วยลดระยะเวลา ตลอดจนสถานะแวดล้อมที่ไม่แน่นอน เพื่อบรรลุเป้าหมายในอาชีพที่สำคัญ (Jauhari, 2006)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของทรัพยากรที่สำคัญที่สุดสำหรับธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจเกี่ยวกับการบริการ ที่ต้องให้การสนับสนุน การพัฒนาพนักงาน เน้นคุณภาพมาตรฐาน และทักษะสูงในธุรกิจการดำเนินงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพนักงานจึงมีบทบาทในการสร้างภาพ ชื่อเสียงขององค์กร กลยุทธ์ทางอาชีพ สมรรถนะอาชีพ และความผูกมัดพนักงาน จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และเป็นประเด็นที่ควรได้รับการศึกษา

วัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษาวิจัย

การศึกษารั้วนี้มุ่งศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะด้านจิตสังคมกลยุทธ์ทางอาชีพ สมรรถนะอาชีพและความผูกมัดพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จในอาชีพบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเท่านั้น และศึกษาพนักงานบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในกรุงเทพมหานครเนื่องจากเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย และได้รับการจัดอันดับให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดในโลกในปี 2008

การทบทวนวรรณกรรม

ความสำเร็จในอาชีพ (career success, SUCCESS) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพที่ตนได้รับจากการทำงานในองค์กรรวมถึงลักษณะของความสำเร็จ และความก้าวหน้าเชิงจิตวิสัย และเชิงวัตถุวิสัยของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจากอาชีพที่เขาทำอยู่ ซึ่งความสำเร็จในอาชีพนั้นอาจจำแนกได้เป็น 2 องค์ประกอบ คือ ความสำเร็จในอาชีพเชิงวัตถุวิสัย(objective career success) และความสำเร็จในอาชีพเชิงจิตวิสัย (subjective career success) โดยความสำเร็จในอาชีพเชิงวัตถุวิสัย คือการรับรู้ในอาชีพของแต่ละบุคคลในสังคม (Kirchmeyer, 2006) รวมถึงลักษณะภายนอกของความสำเร็จในอาชีพ และตัวชี้วัดสถานการณ์การทำงานของแต่ละบุคคล (Arthur, Khapova, & Wilderom, 2005) คำนี้ถึงบทบาททางสังคม และตำแหน่งที่เป็นทางการที่ส่งผลต่อความเข้าใจของสังคมโดยทั่วไป มาตรฐานภายนอก เช่น การจ่ายเงินเดือน หรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นมาตรวัดของความสำเร็จในอาชีพเชิงวัตถุวิสัย ส่วนความสำเร็จในอาชีพเชิงจิตวิสัย จะอยู่ในบริบทความสำเร็จใน

อาชีพทางด้านจิตวิทยาของการประกอบอาชีพ เป็นผลมาจากการจัดเตรียมการบรรลุเป้าหมาย ในอาชีพส่วนบุคคล (Godshalk & Sosik, 2003) ซึ่งพิจารณาได้ความพึงพอใจในงาน (O'Neill, et al., 2004) ดังนั้นองค์ประกอบของความสำเร็จในอาชีพจะประกอบด้วย

1. เงินเดือนและค่าตอบแทน (salary and compensation, SALARY) คือเงินเดือนและค่าตอบแทนจากการทำงาน โดยตรงที่จ่ายให้เท่ากับเงินเดือนการจ่ายเงินอาจเหมาจ่ายเป็นรายเดือน รวมถึงวันหยุดปกตินายจ้างจ่ายเดือนละหนึ่งครั้งหรือแบ่งจ่ายเดือนละสองครั้งส่วนค่าตอบแทน หมายถึง ค่าจ้าง และสิทธิประโยชน์ที่ให้กับลูกจ้างหรือพนักงาน อาจเป็นในรูปแบบของตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน (เกษมสันต์ วัฒวัลย์, 2545) รวมถึงการให้รางวัลกับพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานดีเด่นซึ่งค่าตอบแทนจะได้รับอิทธิพลจากตลาดแรงงาน กฎหมาย ฐานะการเงินของกิจการ คู่แข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน และความเป็นธรรมในการจ้างงาน ดังที่คาร์เนลและแบรนเซทท์ (Karen, & Blansett, 2008) พบว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับอำนาจสำหรับตำแหน่งผู้บริหาร ผู้หญิงที่มีรายได้สูงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและความก้าวหน้าความสำเร็จในอาชีพ (Day & Allen, 2004)

2. การเลื่อนตำแหน่ง (promotion, PROMOTIO) คือหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานของพนักงานที่ได้รับมอบหมาย โดยจะพิจารณาถึงทักษะความรู้ความชำนาญงานประจำตำแหน่ง คุณลักษณะที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน จำนวนครั้งของการได้เลื่อนตำแหน่งงาน (Kuznia, 2006) การมีส่วนร่วมของบุคคลในการประกอบอาชีพเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการกระทำเหล่านั้นจะส่งผลที่สำคัญต่ออาชีพในการตำแหน่งของแต่ละบุคคล (Bozionelos, 2004) จากการทบทวนวรรณกรรมการวัดความสำเร็จในอาชีพเชิงวัตถุวิสัยจึงไม่อาจเพียงพอต่อการประเมินความสำเร็จของแต่ละบุคคล เพราะความสำเร็จในอาชีพอาจมาจากความสำเร็จจากภายในหรือความสำเร็จในอาชีพเชิงจิตวิสัย

3. ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction, JOBSATIS) คือความภูมิใจในการทำงานบริการ สถานที่ที่ปฏิบัติงาน หัวหน้าใจ และพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ค่าจ้าง การมีโอกาสก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับก่อให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงค่าตอบแทน ที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง มีผลกระทบไปด้วยกันในระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน (Ensher, Craig, & Murphy, 2001) เมื่อพนักงานรู้สึกว่ามี ความมั่นคง ปลอดภัย มีความสุขกับงาน พึงพอใจกับงาน

ที่ทำในมุมมองการทำงานของตน (unnett, B. J., Duffy, J. A., Fox, S., Gregory, A., Lituchy, T., Miller, J.,2007)

ความผูกมัดพนักงาน (employee engagement, ENGAGEMENT) คือการสร้าง ความผูกพันของพนักงานต่องานที่ทำ (พรรัตน์ แสดงหาญ, 2551) เมื่อใดที่มีความผูกมัดกับองค์กรและงานมากขึ้น ศักยภาพและพลังแฝงก็จะปรากฏออกมาอย่างเต็มที่(จิระประภา อัครบวร, 2549) ทั้งนี้ความผูกมัดพนักงานส่วนใหญ่ได้รับการนิยามเป็นความผูกมัดทางอารมณ์ และความผูกมัดทางปัญญาต่อองค์กร (Blickle, Oerder, & Summers, 2010) รวมถึงความพยายามแสดงออกด้านการตัดสินใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน (Janeiro, 2010) ความชอบทำงานซึ่งเป็นสภาวะทางด้านจิตใจได้แก่ มิติด้านความรู้สึกผูกมัดพนักงาน มิติด้านการเรียนรู้การแสดงความคิดเห็น (Blickle, et al., 2010) และมิติด้านกายภาพ (Truss, Soane, Edwards, Wisdom, Croll, & Burnett, 2006) ซึ่งความผูกมัดพนักงาน มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความต้องการอยู่กับองค์กร (STAY) คือการทำให้พนักงานมีความต้องการอยู่กับองค์กร ถือเป็นเงื่อนไขสำคัญที่สะท้อนถึงการผูกมัดพนักงานให้อยู่กับองค์กร (พิชิต พิทักษ์ เทพสมบัติ, 2552) พนักงานที่มีความปรารถนา ความต้องการคงอยู่กับองค์กร จึงเป็นบุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกมัดต่อองค์กร โดยพนักงานจะอยู่ไม่คิดจะลาออก (Clarke & Hill, 212) ยิ่งไปกว่านั้นยังชักชวนคนรู้จักให้มาทำงานร่วมกัน (Little & Little, 2006)

2. ความรู้สึกดีต่อองค์กร (feel good organization, FELLGOOD) คือความปรารถนาที่จะอุทิศตนให้กับองค์กรการพูดถึงองค์กรจะเป็นไปในทางบวกเสมอ (ปฐมพงษ์ โตพานิช สุริย์, 2553) สิ่งเหล่านี้สะท้อนว่าพนักงานที่มีความรู้สึกดีต่อองค์กรจะกล่าวถึงองค์กรในทางบวกต่อบุคคลอื่น เช่น เพื่อนร่วมงานและลูกค้าขององค์กร (Bennett & Bell, 2004)

3. ความมุ่งมั่นสร้างผลงาน (STRIVE) คือการทุ่มเทสร้างผลงาน อุทิศ กำลังกาย กำลังใจปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ เพื่อเพิ่มผลผลิตและบริการต่อลูกค้า อันจะทำให้บรรลุตามเป้าประสงค์ขององค์กร (Suhasini & Babu, 2013)รวมไปถึงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Suhasini & Babu, 2013) และมีการพัฒนาผลงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Higgins, 2006) ดังนั้นความผูกมัดจึงเปรียบเสมือนกุญแจ

สำคัญอย่างหนึ่งในการรักษาพนักงานผู้ที่มีความพร้อมสูงไว้กับองค์กร (Rampersad, 2006)

สมรรถนะอาชีพ (career competencies, COMPETEN) คือ ความรู้ความชำนาญงานของพนักงานบริการเฉพาะด้าน ของบุคคลในด้านทักษะพื้นฐานการปฏิบัติงานต่างๆ (Kong, Cheung, & Song, 2012) เช่น ทำไมเราถึงต้องรู้การทำงานนี้ รู้ว่าเราจะทำงานนี้ได้อย่างไร และรู้ว่าเราต้องทำงานกับใคร (Kuijpers, Schyns, & Scheerens, 2006) จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นเกี่ยวกับสมรรถนะอาชีพ ผู้วิจัยสนใจศึกษาสมรรถนะอาชีพจึงได้นำมาพัฒนาเป็นองค์ประกอบเพื่อใช้วัดสมรรถนะอาชีพดังนี้

1. การรู้เหตุผล (knowing-why competencies, KNOWWHY) นั้นเป็น ความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในอาชีพ เป้าหมายส่วนบุคคล และการแสดงตัวตน (Swanson & Wang, 2005) เกี่ยวกับลักษณะเฉพาะบุคคลกับงาน และการผสมผสานประสบการณ์การทำงานให้กลายมาเป็นภาพลักษณ์ของตนเอง (Cappellen & Janssens, 2008) ส่วนปัจจัยหลักที่เป็นแรงจูงใจในการยอมรับการทำงานในต่างประเทศคือ ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน และการเปลี่ยนแปลงในวิถีชีวิต (Nakhata, 2007)

2. การรู้วิธี (knowing-how competencies, KNOWHOW) เป็นการสะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ทางอาชีพ ทักษะ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้ในงาน ความรับผิดชอบในอาชีพ ที่มีความยืดหยุ่น สามารถโยกย้ายได้รวมถึงการสังเคราะห์ข้อมูล และความรู้ส่วนบุคคล (Chen, Doherty, & Vinnicombe, 2005) ที่สามารถนิยามได้ว่าเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ ข่าวสาร ความรู้ ทักษะที่ ได้รับหรือที่ผ่านมา (Defillipi & Auther, 1994; Sullivan, 1999; Eneroth & Larsson, 1996) ซึ่งพนักงานบริการควรจะต้องมีไหวพริบมีอรรถาธิบายดีเก่งภาษาต่างประเทศและการสื่อสาร (Liu, 2002)

3. การรู้คน (knowing-whom competencies, KNOWWHOM) นั้นคือ การรู้คนภายในบริษัท ภายนอกบริษัท ผู้เชี่ยวชาญบุคคลทางสังคม (Ballout, 2007) รวมถึงความสัมพันธ์ทางอาชีพเกี่ยวกับการมีระบบเครือข่ายทางสังคม (Cappellen & Janssens, 2008) สามารถที่จะสื่อสารหรือมีการติดต่อระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ลูกค้า ผู้ซื้อ ผู้จัดหา อันถือได้ว่าเป็นข้อดีในการสร้างโอกาสการทำงาน (Parker, 2002) ซึ่งพนักงานบริการสำนักงานส่วนหน้าทั้งหมดควรเข้าใจลูกค้า ควรแสดงทักษะความสามารถในการสื่อสาร และการควบคุมอารมณ์ (Guo, 2004) ต้องพัฒนาความสัมพันธ์ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เช่น กลุ่มสังคมต่างๆ หรือ กลุ่ม

เพื่อนสมัยเรียน(Thomas, & Higgins, 1996) ซึ่งการมีความสัมพันธ์ทางสังคมที่หลากหลายจะมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร และส่งผลต่อทัศนคติที่แตกต่างในงาน(Au, & Fukada, 2002)

กลยุทธ์ทางอาชีพ(career strategies, STRATEGI) คือ กระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการทำงานลักษณะเฉพาะที่นำไปสู่ความสำเร็จด้านอาชีพ จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางอาชีพ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้องค์ประกอบของกลยุทธ์ทางอาชีพตามแนวคิดของของยามาโมโต้ (Yamamoto, 2006) ดังนี้

1. การสร้างโอกาสในการทำงาน (creating job opportunities, JOBOPP) คือทักษะและความรู้ที่จะต้องเปลี่ยนอาชีพ ซึ่งโดยทั่วไปพนักงานมักมีปฏิกิริยาต่อการเปลี่ยนแปลง (Yamamoto, 2006) ความกังวลของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเรื่องของเครื่องมือปฏิบัติงานที่อาจมีผลต่อความปลอดภัยในงาน และช่องทางอาชีพ (Lau & Pang, 2000) ดังนั้นการเพิ่มทักษะการขยายงานของพนักงานโดยทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นการผูกมัดในการทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพในหน้าที่ และความรับผิดชอบพิเศษ พนักงานจึงพยายามพัฒนาความสัมพันธ์ให้กลมกลืนกับสภาพแวดล้อมมากกว่า (Payne & Cooper, 2004)

2. การนำเสนอตนเอง(self-nomination, SELFNOM) คือการที่บุคคลจะประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องนำเสนอตนเองเพื่อให้บุคคลโดยรอบได้รู้จัก และมองเห็นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน หรือพยายามแสดงศักยภาพของตนให้หัวหน้างาน หรือผู้บริหารมองเห็น เพื่อที่จะได้มอบหมายหน้าที่สำคัญ และเข้าสู่ตำแหน่งงานที่ดีขึ้น (Dalton, & Kesner, 1983; Vancil, 1987)

3. การเข้าใจลึกซึ้งในอาชีพ(career insights, INSIGHTS) คือความรู้ในสาขาอาชีพของตนอย่างลึกซึ้ง ความเข้าใจชัดเจนในงาน เข้าใจถึงลักษณะของงาน ขอบเขตความมุ่งหมายของงาน ความเอาใจใส่ให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย (Ng, & Pine, 2003) ซึ่งการทำให้พนักงานมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในอาชีพของตนจึงเป็นสิ่งสำคัญในความก้าวหน้าอาชีพ (Kobayashi, 2009)

4. พฤติกรรมการทำงานที่เสริมการบริการ(work behavior in addition to service, WORKBEH) คือพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ความช่วยเหลือลูกค้า การเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร รวมถึงการปฏิบัติงานนอกเหนือจากหน้าที่ปกติของตน การพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ที่มีศักยภาพ

ในการให้ความช่วยเหลืองานหรืออาชีพถือว่าเป็นสิ่งสำคัญของกลยุทธ์ทางอาชีพ (Monica & Thomas, 2004)

คุณลักษณะด้านชีวสังคม (biosocial, BIOSOC) งานวิจัยปัจจุบันให้ความสำคัญในการเก็บข้อมูลคุณลักษณะด้านชีวสังคมของพนักงานจะหมายรวมถึง ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมมีส่วนสำคัญในการรับรู้ การพัฒนาของบุคคลแต่ละคนซึ่งตกเป็นตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพและประสบการณ์ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมพบคุณลักษณะด้านชีวสังคมมีผลต่อความสำเร็จ

1. เพศ (GENDER) คือ พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน (Ashby & Schoon, 2010; Orser & Leck, 2010) เนื่องจากสรีระ อุปนิสัย ความละเอียดรอบคอบ และความอดทนที่แตกต่างกันทำให้ พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันจึงมีผลสัมฤทธิ์จากการทำงานที่แตกต่างกันด้วย นั่นคือเพศคือสิ่งที่กำหนดความสำเร็จในวิชาชีพ พบความแตกต่างทางเพศมีผลต่อความสำเร็จในวิชาชีพ รวมถึงโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานในวิชาชีพ (Orser & Leck, 2010)

2. อายุ (AGE) ถือได้ว่าเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในอาชีพ (Vanderheijden, Delange, Demerouti, & Vander Heijde, 2009) กล่าวคือบุคคลที่มีอายุมากขึ้นย่อมสัมพันธ์ไปกับการมีประสบการณ์ที่เพิ่มมากขึ้น มีความลุ่มลึก และความรับผิดชอบในการทำงานสูงขึ้นไปตามอายุ และวุฒิภาวะที่เพิ่มขึ้นนั่นเอง

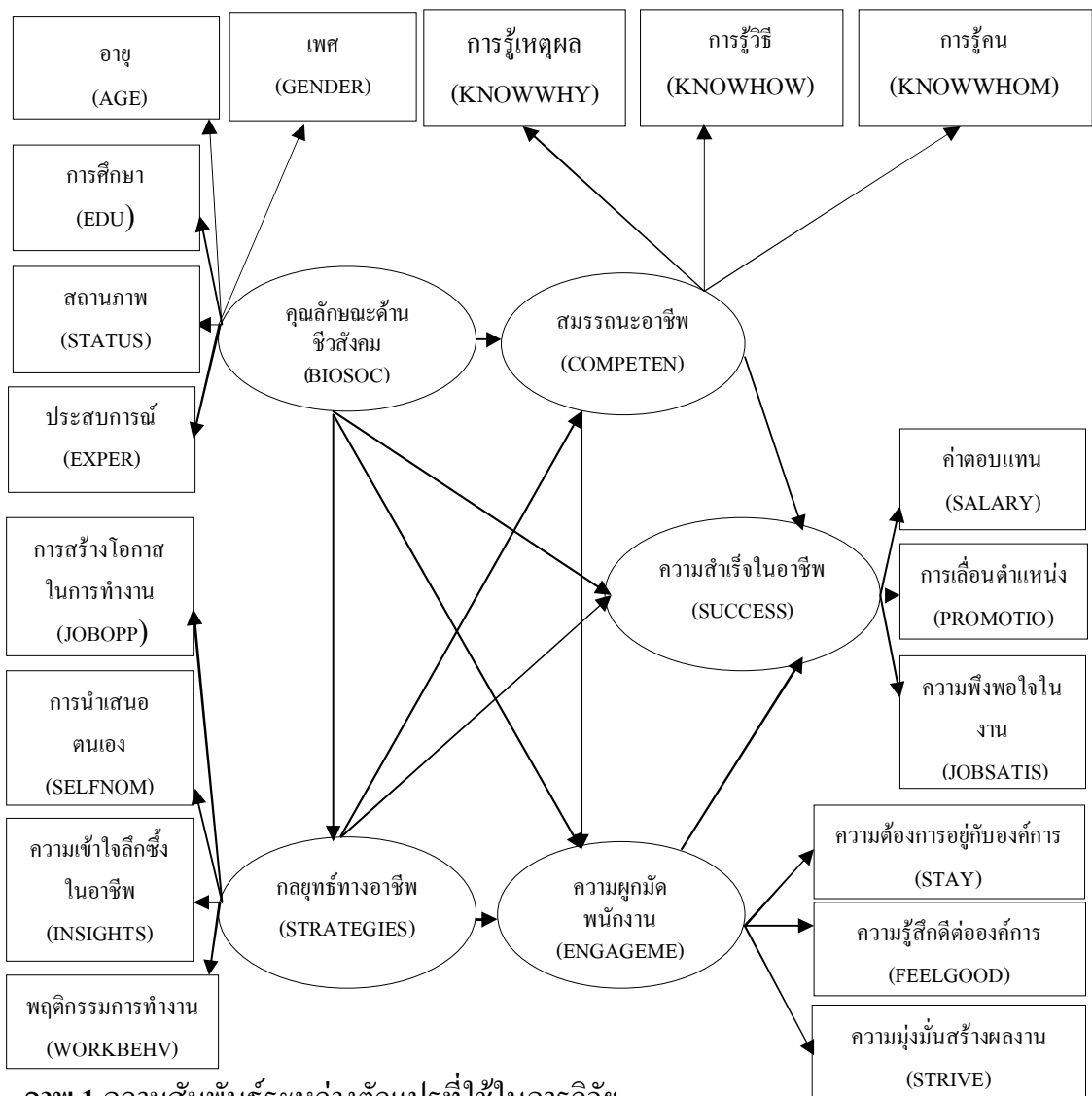
3. การศึกษา(Education, EDU) กล่าวคือการศึกษาที่พนักงานได้รับการสนับสนุนให้มีการศึกษาสูงขึ้น เป็นการพัฒนาทั้งสถานะสมอง การเรียนรู้ และทักษะการคิด การตัดสินใจ (Deckard, 2008) นอกจากนั้นการที่องค์กรอนุญาตให้พนักงานที่สนใจ และมีความต้องการพัฒนาวิชาชีพ รวมถึงเปิดโอกาสการให้พนักงานได้เรียนรู้สูงขึ้น มีส่วนสำคัญในการทำให้องค์การนั้นบรรลุผลสำเร็จ (Dye & Garman, 2006) ในขณะที่ กัลชิน เนนซี กลอเรีย และคาเรน (Gulcin, Nancy, Gloria & Karen, 2009) พบว่าพนักงานที่ได้รับการพัฒนาความรู้ หรือได้รับการรับรองจากผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพนั้น จะเป็นผู้ที่มีความก้าวหน้าทางอาชีพ ได้รับการปรับเงินเดือน และเลื่อนตำแหน่งงานเสมอ

4. สถานภาพสมรส (STATUS) กล่าวคือความสำเร็จในอาชีพส่วนหนึ่งนั้น ขึ้นอยู่กับสถานภาพของแต่ละบุคคล กล่าวคือ การที่บุคคลใดมีคู่สมรส หรือบุตรให้ต้องรับผิดชอบดูแลย่อมส่งผลต่อศักยภาพการทำงาน ความเหนื่อยล้าจากการงานที่บ้าน ความเครียดในเรื่องครอบครัวอาจจะส่งผลต่อความสามารถในการทำงาน และความสำเร็จในอาชีพได้ (Ashby &

Schoon, 2010) ในขณะที่คนโสดไม่มีพันธมิตรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่โดยไม่มีห่วงหรือภาระกังวลจึงมีโอกาสประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานได้มากกว่า (Vera & Hucke, 2009)

5. ประสบการณ์ (experience, EXPER) คือจำนวนปีที่พนักงานเริ่มเข้าทำงานจนกระทั่งถึงขณะการทำวิจัย ซึ่งประสบการณ์ทำงานมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในอาชีพ (Melamed, 1995; Chow & Luck, 1996) ในขณะที่จู๊ด (Judge, 1995) พบว่าประสบการณ์ทำงานส่งผลต่อการเลื่อนตำแหน่ง และค่าตอบแทน ตรงกันกับ คอกซ์ และฮาควิล (Cox & Harquail, 1991) พบว่าประสบการณ์ทำงานส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ การได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรม ทำให้ได้ตัวแปร และกรอบแนวความคิดดังภาพ 1 และสมมติฐานการวิจัยในรูปแบบการโครงสร้างความสัมพันธ์ ดังนี้



ภาพ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ความสำเร็จในอาชีพขึ้นอยู่กับ (ก) ความผูกมัดพนักงาน (ข) สมรรถนะอาชีพ (ค) กลยุทธ์ทางอาชีพ และ(ง) คุณลักษณะด้านชีวสังคม

$$SUCCESS = f(ENGAGEME, COMPETEN, STRATEGI, BIOSOC).....(1)$$

สมมติฐานข้อที่ 2 ความผูกมัดพนักงานขึ้นอยู่กับ (ก) สมรรถนะอาชีพ และ (ข) กลยุทธ์ทางอาชีพ และ (ค) คุณลักษณะด้านชีวสังคม

$$ENGAGEME = f(COMPETEN, STRATEGI, BIOSOC)(2)$$

สมมติฐานข้อที่ 3 สมรรถนะอาชีพขึ้นอยู่กับ (ก) กลยุทธ์ทางอาชีพ และ (ข) คุณลักษณะด้านชีวสังคม

$$COMPETEN = f(STRATEGI, BIOSOC)(3)$$

สมมติฐานข้อที่ 4 กลยุทธ์ทางอาชีพ ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะด้านชีวสังคม

$$STRATEGI = f(BIOSOC)(4)$$

ระเบียบวิธีการวิจัย

แนวทางการศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก โดยผู้วิจัยได้กำหนดประชากรเป้าหมาย คือ พนักงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แต่เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่จึงสุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนในการศึกษา จำนวน 1,019 ตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างมีคุณสมบัติเบื้องต้นดังตาราง 1 ซึ่งพบว่าพนักงานบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และยังมีอายุประมาณ 31 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงานประมาณ 8 ปี

ตาราง 1 คุณลักษณะด้านชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง (n = 1,019)

คุณสมบัตินี้	อัตราส่วนร้อยละ
เพศ	
หญิง	54.86
ระดับการศึกษา	
ม.6/ ปวช.	23.50
ปวส.	14.00
ปริญญาตรี	58.00
ปริญญาโท	4.50

ตาราง 1 (ต่อ)

คุณสมบัติ		อัตราส่วนร้อยละ				
สถานภาพ						
โสด		66.24				
สมรสและอยู่ด้วยกัน		25.81				
สมรสแต่แยกกันอยู่		7.95				
คุณสมบัติ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า ต่ำสุด	ค่า สูงสุด	ค่าความ โค้ง	ค่าความ เบ้
อายุ (ปี)	31.29	8.05	18	60	1.09	0.84
ประสบการณ์ในการ						
ทำงาน (ปี)	8.13	7.21	1	40	1.46	2.23

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมายกลุ่มนี้ ด้วยการสัมภาษณ์จากแบบสอบถาม ซึ่งผ่านการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ โดยค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ของมาตรวัดโดยภาพรวมอยู่ระหว่าง .726 - .870 ถือว่ามีความเชื่อถือได้ในระดับสูง จากนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ปัจจัย แล้วนำค่าของน้ำหนักปัจจัยที่คำนวณได้มาถ่วงน้ำหนักเพื่อให้ตัวแปรที่สร้างขึ้นมานั้นมีความถูกต้องในการสร้าง (construct validity) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ วรรณิกัร สุขเกษม โสภิต ผ่องเสรี และถนอมรัตน์ ประสิทธิ์เมตต์, 2551) จากนั้นจึงวิเคราะห์ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรในการศึกษา ดังตาราง 2

ตาราง 2 สถิติพรรณนาของตัวแปรในการวิจัย และค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ของมาตรวัด

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า ต่ำสุด	ค่า สูงสุด	ความเชื่อถือได้ ของมาตรวัด
กลยุทธ์ทางอาชีพ					
- การสร้างโอกาสในการทำงาน	8.2	1.5	1.3	11.3	.809
- การนำเสนอตนเอง	12.5	2.0	4.9	17.3	.726
- ความเข้าใจลึกซึ้งในอาชีพ	12.6	2.0	6.8	17.5	.731
- พฤติกรรมการทำงานที่ เสริมการบริการ	13.5	2.1	7.1	18.0	.764
สมรรถนะอาชีพ					
- การรู้เหตุผล	18.3	2.4	10.9	25.1	.772
- การรู้วิธี	29.3	4.4	12.0	40.3	.785
- การรู้คน	20.384	3.85	9.44	30.53	.752

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า ต่ำสุด	ค่า สูงสุด	ความเชื่อถือได้ ของมาตรวัด
ความผูกมัดพนักงาน					
- ความต้องการอยู่กับองค์กร	15.47	3.26	4.56	22.78	.853
- ความรู้สึกดีต่อองค์กร	10.57	1.95	5.03	14.61	.844
- ความมุ่งมั่นสร้างผลงาน	16.92	2.97	4.62	23.12	.863
ความสำเร็จในอาชีพ					
- เงินเดือนและค่าตอบแทน	12.75	2.10	7.30	16.95	.869
- การเลื่อนตำแหน่ง	12.50	2.64	5.09	18.94	.817
- ความพึงพอใจในงาน	32.11	5.30	18.58	40.64	.870

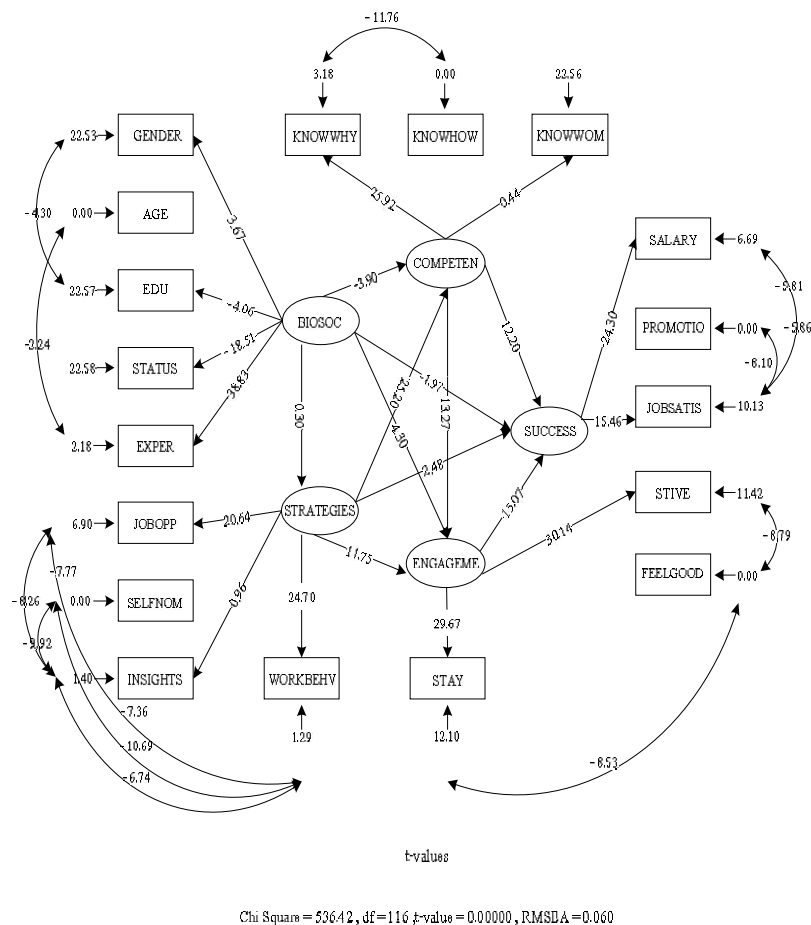
จากผลการวิเคราะห์ในตาราง 2 พบว่า กลยุทธ์ทางอาชีพนั้น พฤติกรรมการทำงานที่เสริมการบริการ มีค่าคะแนนสูงสุด รองลงมาคือ ความเข้าใจลึกซึ้งในอาชีพ การนำเสนอตนเอง และการสร้างโอกาสในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนสมรรถนะอาชีพนั้น พนักงานบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครมีสมรรถนะอาชีพด้านการรู้เหตุผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ รู้ว่าเลือกอาชีพนี้ด้วยเหตุผลใด และเข้าใจวิธีการปฏิบัติ แต่สมรรถนะอาชีพด้านการรู้วิธีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ เข้าใจถึงการอาชีพที่ตนเองทำอยู่ และสมรรถนะอาชีพด้านการรู้คน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเช่นกัน นั่นคือ พนักงานมีความเข้าใจบุคคลรอบข้างที่ทำงานร่วมกัน สำหรับความผูกมัดพบว่า ความต้องการอยู่กับองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ส่วนความรู้สึกดีต่อองค์กร และ ความต้องการอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ในขณะที่ความสำเร็จในอาชีพนั้น พบว่า เงินเดือน และค่าตอบแทน รวมถึงการเลื่อนตำแหน่ง และความพึงพอใจในงานล้วนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทั้งสิ้น นอกจากการอธิบายถึงสภาพทั่วไปของตัวแปรแล้ว ผู้วิจัยยังได้ตรวจสอบการกระจายของข้อมูลในทุกตัวแปร ประจักษ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรประจักษ์ทุกตัวมีการกระจายของข้อมูลแบบปกติ จึงเป็นไปตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (structural equation modeling, SEM) ซึ่งได้ถูกนำมาใช้เป็นเทคนิคการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ โดยทำการการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปไลสเรล (linear

structure relationship, LISREL) และทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยเทคนิควิธีค่าความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood, ML)

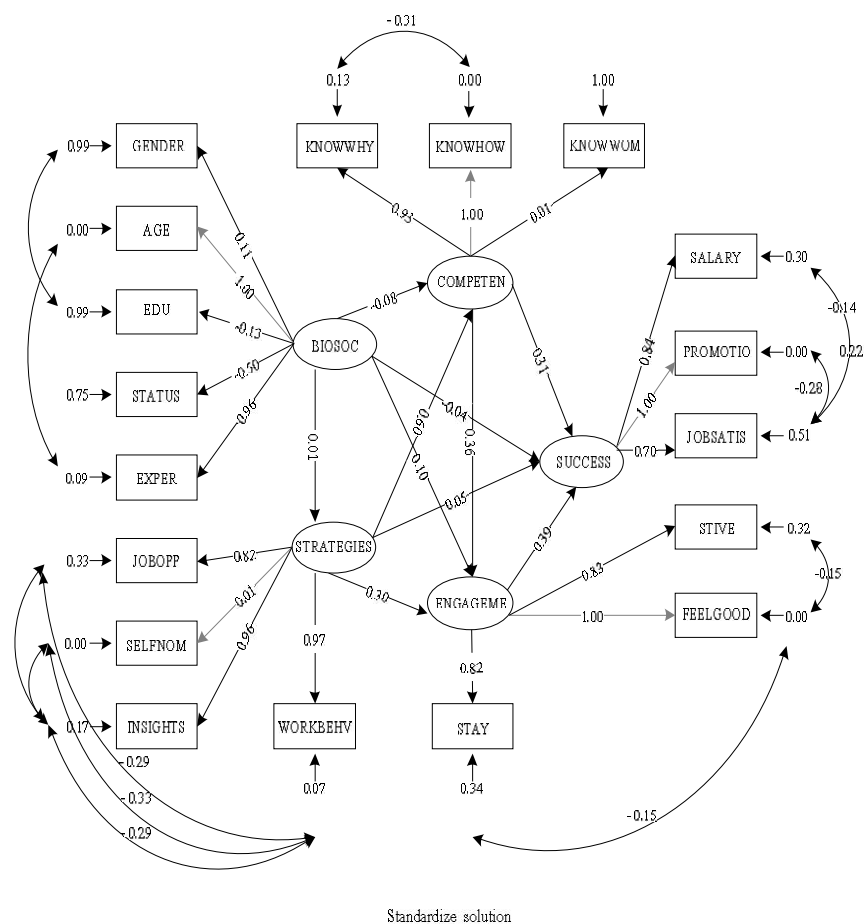
สรุปข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัย (ตัวแปร) ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในอาชีพของพนักงานบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้ผลการวิเคราะห์ดังภาพ 2 ซึ่งพบว่า พบว่าเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงส่วนใหญ่มีนัยสำคัญ โดยความสำเร็จในอาชีพมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะอาชีพ ความผูกมัดพนักงาน กลยุทธ์ทางอาชีพ และคุณลักษณะด้านชีวิตสังคม ส่วนสมรรถนะอาชีพมีความสัมพันธ์กับ กลยุทธ์ทางอาชีพ และคุณลักษณะด้านชีวิตสังคม ในขณะที่ความผูกมัดพนักงานมีความสัมพันธ์กับ สมรรถนะอาชีพ กลยุทธ์ทางอาชีพ และคุณลักษณะด้านชีวิตสังคม ส่วนกลยุทธ์ทางอาชีพความสัมพันธ์กับคุณลักษณะด้านชีวิตสังคม อย่างมีนัยสำคัญ



ภาพ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ

ในลำดับต่อไปผู้วิจัยจะเสนอภาพเส้นทางความสัมพันธ์ในลักษณะของค่าปรับมาตรฐาน เพื่อประกอบการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ ดังภาพ 3 ซึ่งพบว่า สมรรถนะอาชีพ กลยุทธ์ทางอาชีพ และคุณลักษณะด้านจิตสังคมของพนักงานบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีผลทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อความสำเร็จในอาชีพของพนักงานบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ยกเว้นความผูกมัดเท่านั้นที่มีแต่อิทธิพลทางตรง



Chi Square = 536.42, df = 116, P-value = 0.00000, RMSEA = 0.060

ภาพ 3 อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความสำเร็จในอาชีพ

จากภาพ 3 แสดงผลการวิเคราะห์สัมมนาโครงการโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ และนำเสนอค่าอิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมของตัวแปรแฝงทุกตัว เพื่อแสดงอิทธิพลของปัจจัยแฝงของความสำเร็จในอาชีพ ดังตาราง 3

ตาราง 3 ผลรวมอิทธิพลทางตรง และทางอ้อมที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จในอาชีพ

อิทธิพลของตัวแปร	ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล		
	ทางตรง	ทางอ้อม	ผลรวม
ความผูกมัดพนักงาน	0.390	0.000	0.390
สมรรถนะอาชีพ	0.310	0.140	0.450
กลยุทธ์ทางอาชีพ	0.050	0.429	0.479
คุณลักษณะด้านชีวสังคม	-0.040	0.001	-0.039

เมื่อพิจารณารายละเอียด โดยการแจกแจงเป็นอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม ดังตาราง 3 พบว่า คุณลักษณะด้านชีวสังคม กลยุทธ์ทางอาชีพของพนักงาน สมรรถนะอาชีพ ความผูกมัดพนักงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อความสำเร็จในอาชีพ สอดคล้องกับสมมติฐานวิจัยที่กำหนดไว้เกือบทั้งหมด จะมีเพียงความผูกมัดพนักงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพเฉพาะทางตรงเท่านั้น

การที่ความสำเร็จในอาชีพ ได้รับอิทธิพลจากกลยุทธ์ทางอาชีพ สมรรถนะอาชีพ ความผูกมัดพนักงาน ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งหมายความว่า การที่พนักงานจะสามารถมีความสำเร็จในอาชีพเกิดขึ้นได้นั้นต้องมีองค์ประกอบของการมีกลยุทธ์ในการทำงานที่จะสร้างโอกาสในการสร้างอาชีพ (Yamamoto, 2006) ซึ่งเป็นการรับความรู้เพื่อสร้างทักษะในงานให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงาน การนำเสนอตนเองเป็นการที่บุคคลจะประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นจะต้องนำเสนอตนเองเพื่อให้บุคคลโดยรอบได้รู้จัก และมองเห็นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน ซึ่งจะสร้างให้เกิดความเข้าใจลึกซึ้งในอาชีพ (Kuo, 2003) พร้อมทั้งพฤติกรรมการทำงานที่เสริมการบริการ(Akrivos, C., Ladkin, A., & Reklitis, P., 2007)

ในขณะที่สมรรถนะอาชีพ ถือเป็นพื้นฐานความรู้ และทักษะสำคัญสำหรับการทำงาน ภายใต้อิทธิพลความสามารถของพนักงานแต่ละบุคคล ซึ่งสะท้อนออกมาผ่านการปฏิบัติงาน และการนำเสนอผลงานของบุคคลนั้น ตลอดจนการแสดงผลออกถึงความสามารถอย่างกว้างๆ

(Kuijpers, M. A. C. T., Schyns, B., & Scheerens, J., 2006) ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความภูมิใจและความมุ่งมั่นที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์กรนั้น จนก่อให้เกิดความผูกมัดพนักงานไว้กับองค์กร และมีส่วนทำให้พนักงานแสดงออกทั้งทางร่างกาย อารมณ์ รวมถึงความสามารถในกระบวนการรับรู้ เมื่อตนเองรู้สึกเชิงบวกกับองค์กร (Papalexandris & Galanaki, 2009)

ความผูกมัดพนักงานยังมีส่วนสำคัญในการกระตุ้นทางร่างกาย เช่น ความมุ่งมั่น การทุ่มเทและความเสียสละในการทำงาน ซึ่งความผูกมัดเหล่านี้อาจเกิดเพียงในด้านใดด้านหนึ่งหรือทุกๆด้านพร้อมกัน(Yakin & Erdil, 2012) ดังนั้นการที่พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดผลงานที่ดี และมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน และองค์กร อันนำไปสู่การสนับสนุนจากหน่วยงานหรือองค์กรนั้นให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน และนำไปสู่ความสำเร็จในอาชีพทั้งในด้านการเลื่อนตำแหน่งการขึ้นเงินเดือนหรือก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ(Gruman & Saks, 2011)

ผลการวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดและสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั้น มีข้อค้นพบซึ่งสรุปสาระสำคัญและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1) กลยุทธ์ทางอาชีพมีผลต่อความสำเร็จในอาชีพของพนักงานบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนั้นผู้บริหารควรมุ่งพัฒนาบุคลากรของตนให้มีทักษะในอาชีพ โดยมุ่งเน้นการสร้างโอกาสในการทำงาน กล่าวคือผู้บริหารจะต้องเข้าใจถึง พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ส่วนใหญ่ไม่ต้องการความซ้ำซากและจำเจในงานที่ทำ ส่วนใหญ่มักสนใจกับสิ่งใหม่ๆแปลกใหม่อยู่เสมอ ผู้บริหารจึงควรเปิดโอกาสให้พนักงานของตนนั้น ได้ศึกษางานอย่างท้อแท้ และจัดให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง และเพียงพอเพื่อให้เกิดความเข้าใจลึกซึ้งในอาชีพ และใช้กระบวนการศึกษา และพัฒนานั้นส่งเสริมให้พนักงานได้แสดงออกทางศักยภาพของตนด้วยการนำเสนองาน หรือ การส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การสร้างนวัตกรรมบริการ เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานนั้น ได้มีการนำเสนอตนเอง เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงาน เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และทำให้ผู้บังคับบัญชาได้เห็นศักยภาพในการทำงานแต่ละด้าน เพื่อจะได้ดึงศักยภาพนั้นมาพัฒนาองค์กรต่อไป

3) สมรรถนะอาชีพ มีผลต่อความสำเร็จในอาชีพของพนักงานบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนั้นผู้บริหารควรริเริ่ม หรือส่งเสริมการจัดตั้งหน่วยงานที่สนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อถ่ายทอดทักษะซึ่งกันและกัน โดยมีผู้จัดการฝ่ายพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรอำนวยความสะดวก และ

สนับสนุนการทำงานแบบเป็นทีมเพื่อสอนงานและแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งกันและกัน การพัฒนาสมรรถนะบุคคลากรด้วยวิธีนี้องค์การและบุคคลากรก็จะได้ประสบความสำเร็จทั้งสองฝ่าย ตัวอย่างการกำหนดนโยบายสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะของบุคคลากรในองค์การเช่นนโยบายการจัดคู่หูทำงาน (Buddy) ระหว่างพนักงานใหม่และพนักงานเก่า เพื่อถ่ายทอดทักษะประสบการณ์ และวัฒนธรรมองค์การสู่คนใหม่

แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานอีก แนวทางหนึ่งคือการส่งเสริมให้พนักงานนั้นเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ทักษะและเจตคติระหว่างองค์การ สำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ควรมีความร่วมมือกันในการแลกเปลี่ยนความรู้ และทักษะเพื่อยกระดับสมรรถนะของบุคคลากรในองค์การ โดยมีสถาบันเฉพาะทางที่เป็นศูนย์กลาง โดยร่วมมือกับมหาวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง

นอกจากการ สร้างทัศนคติสำหรับบุคคลากร และการเห็นความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจจากผู้ประกอบการในการพัฒนาสมรรถนะของบุคคลากร การพัฒนาด้านความรู้และทักษะแล้วความสำคัญบุคคลากรจำเป็นต้องมีความมุ่งมั่นใฝ่หาความรู้ ประพฤติตนเป็นคนดีแล้ว ผู้ประกอบการต้องมีความตระหนักในการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี เข้าใจวิธีการสร้างขวัญ กำลังใจของบุคคลากรควบคู่ไป

4) ความผูกมัดต่อองค์การมีผลต่อความสำเร็จในอาชีพของพนักงานบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนั้น องค์การควรสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี มุ่งเน้นการให้รางวัล และผลตอบแทนแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานให้กับองค์การด้วยความมุ่งมั่น ทুমเท และเสียสละเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เกิดความสุขในการทำงาน และอยากอยู่กับองค์การ ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักผูกมัดต่อองค์การ

5) ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะด้านชีวสังคม ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสนใจกับบุคคลากรของตนที่หลากหลาย โดยเฉพาะศักยภาพการทำงานของผู้ชาย กับผู้หญิงที่แตกต่างกัน รวมถึงสภาพครอบครัว โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานหญิงให้มากขึ้น และดึงศักยภาพของความเป็นผู้หญิงมาใช้ร่วมกับความคล่องตัวในการทำงานแบบผู้ชาย เพื่อให้พนักงานนั้นประสบความสำเร็จในการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2556). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2559* สืบค้นเมื่อวันที่ 13 เมษายน 2556. จาก http://marketingdatabase.tat.or.th/more_news.php?cid=98&filename=index
- เกษมสันต์ วิลาวรรณ. (2545). *แรงงานสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จิรประภา อัครบวร. (2549). *Competency คืออะไรกันแน่*. สืบค้นวันที่ 19 พ.ย. 2553. จาก http://www.powervision.co.th/mycorner/Exchange/HRM_5012_%20what%20is%20Competency.pdf
- พรรัตน์ แสงคงหาญ, (2551). *Commitment VS Engagement*. สืบค้นวันที่ 26 พฤษภาคม 2556. จาก http://www2.ftpi.or.th/th/knwinf_pcornerdetailDotnet.php?pdtlid=668
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ. (2552). *ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร: ความหมายทฤษฎี วิจัย การวัด และงานวิจัย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักเสมาธรรม.
- ปฐมพงษ์ โตพานิชสุรีย์. (2553). *การรักษาผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงในองค์กร :กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสามัญ* วารสารบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีที่ 33 ฉบับที่ 127 กรกฎาคม-กันยายน 2553 หน้า 37
- Akrivos, C., Ladkin, A., & Reklitis, P. (2007). Hotel managers' career strategies for success. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(2), 107-119.
- Ashby, J. S., & Schoon, I. (2010). Career success: The role of teenage career aspirations, ambition value and gender in predicting adult social status and earnings. *Journal of Vocational Behavior*, 77(3), 350-360.
- Ballout, H. I. (2007). Career success. *Journal of Managerial Psychology*, 22(8), 741-765.
- Blickle, G., Oerder, K., & Summers, J. K. (2010). The impact of political skill on career success of employees' representatives. *Journal of Vocational Behavior*, 77(3), 383-390.
- Cappellen, T., & Janssens, M. (2008). Global managers' career competencies, *Career Development International*. Bradford: Emerald Group Publishing, Limited.

- Chen, A., Doherty, N., & Vinnicombe, S. (2005). Developing women's career competencies through an EMBA. *Gender in Management*, 27(4), 232-248.
- Clarke, M. A., & Hill, S. R. (2012). Promoting employee wellbeing and quality service outcomes: The role of HRM practices. *Journal of Management and Organization*, 18(5), 702-713.
- Day, R., & Allen, T. D. (2004). The relationship between career motivation and self-efficacy with protege career success. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 72-91.
- Ensher, E. A., Craig, T., & Murphy, S. E. (2001). Comparison of Traditional, Step-Ahead, and Peer Mentoring on Proteges' Support, Satisfaction, and Perceptions of Career Success: A Social Exchange Perspective. *Journal of Business and Psychology*, 15(3), 419.
- Godshalk, V. M., & Sosik, J. J. (2003). Aiming for career success: The role of learning goal orientation in mentoring relationships. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 417-437.
- Gruman, J. A., & Saks, A. M. (2011). Performance management and employee engagement. *Human Resource Management Review*, 21(2), 123-136.
- Hiroshi Yamamoto, W. U. T. J. (2006). The relationship between employees' inter-organizational career orientation and their career strategies. *Career Development International*, 11(3), 243-264.
- Janeiro, I. N. (2010). Motivational dynamics in the development of career attitudes among adolescents. *Journal of Vocational Behavior*, 76(2), 170-177.
- Jauhari, V. (2006). Competencies for a career in the hospitality industry: an Indian perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(2), 123-134.

- Kirchmeyer, C. (2006). The different effects of family on objective career success across gender: A test of alternative explanations. *Journal of Vocational Behavior*, *68*(2), 323-346.
- Kong, H., Cheung, C., & Song, H. (2012). Determinants and outcome of career competencies: Perspectives of hotel managers in China. *International Journal of Hospitality Management*, *31*(3), 712-719.
- Kuijpers, M. A. C. T., Schyns, B., & Scheerens, J. (2006). Career Competencies for Career Success. *The Career Development Quarterly*, *55*(2), 168-178.
- Kuo, Y.-F. (2003). Relationship between the adoption of different career strategies and employee background: An empirical study in the information services industry. *International Journal of Management*, *20*(4), 453-463.
- Lau, A., & Pang, M. (2000). Career strategies to strengthen graduate employees' employment position in the Hong Kong labour market. *Education & Training*, *42*(2/3), 135-149.
- Lertwannawit, A. P., Serirat, S., & Pholpantin, S. P. (2009). Career Competencies And Career Success Of Thai Employees In Tourism And Hospitality Sector, *The International Business & Economics Research Journal*. Littleton: Clute Institute for Academic Research.
- Little, B., & Little, P. (2006). **Employee engagement**: Conceptual Issues, *Journal of Organizational Culture, Communication and Conflict*. Arden: Jordan Whitney Enterprises, Inc.
- Nakhata, C. (2007). The Effects of Human Capital and Entrepreneurial Competencies on the Career Success of SME Entrepreneurs in Thailand, *The Business Review, Cambridge*. Hollywood: Journal of American Academy of Business.
- O'Neill, D. A., Bilimoria, D., & Saatcioglu, A. (2004). Women's career types: Attributions of satisfaction with career success, *Career Development International*. Bradford, United Kingdom, Bradford: Emerald Group Publishing, Limited.

- Orser, B., & Leck, J. (2010). Gender influences on career success outcomes. *Gender in Management, 25*(5), 386-407.
- Papalexandris, N., & Galanaki, E. (2009). Leadership's impact on employee engagement. *Leadership & Organization Development Journal, 30*(4), 365-385.
- Parker, P. (2002). Working with the intelligent career model. *Journal of Employment Counseling, 39*(2), 83-96.
- Payne, R. L., & Cooper, C. L. (2004). *Emotions at work: theory, research and applications for management*. The Atrium. Southern Gate. Chichester. West Sussex. England: John Wiley & Sons.
- Punnett, B. J., Duffy, J. A., Fox, S., Gregory, A., Lituchy, T., Miller, J., et al. (2007). Career success and satisfaction: a comparative study in nine countries, *Women in Management Review*. Bradford: Emerald Group Publishing, Limited.
- Ramaswami, A., Dreher, G. F., Bretz, R., & Wiethoff, C. (2010). Gender, mentoring, and career success : The importance of organizational context, *Personnel Psychology*. Durham, United Kingdom, Durham: Blackwell Publishing Ltd.
- Rampersad, H. (2006). Self-Examination as the Road to Sustaining Employee Engagement and Personal Happiness, *Performance Improvement*. Silver Spring: International Society for Performance Improvement.
- Schneider, B., Macey, W. H., Barbera, K. M., & Martin, N. (2009). Driving Customer Satisfaction and Financial Success Through Employee Engagement, *People and Strategy*. New York, United States, New York: Human Resource Planning Society.
- Suhasini, N., & Babu, T. N. (2013). "Impact of Employee Engagement Practices in IT Industry". *Asia Pacific Journal of Management & Entrepreneurship Research, 2*(3), 146-155.
- Swanson, E. B., & Wang, P. (2005). Knowing why and how to innovate with packaged business software, *Journal of Information Technology*. London: Palgrave Macmillan.

- Vanderheijden, B. I. J. M., Delange, A. H., Demerouti, E., & Vander Heijde, C. M. (2009). Age effects on the employability's career success relationship. *Journal of Vocational Behavior*, 74(2), 156-164.
- Vera, A., & Hucke, D. (2009). Managerial orientation and career success of physicians in hospitals, *Journal of Health Organization and Management*. Bradford: Emerald Group Publishing, Limited.
- Yakin, M., & Erdil, O. (2012). Relationships Between Self-Efficacy and Work Engagement and the Effects on Job Satisfaction: A Survey on Certified Public Accountants. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58(0), 370-378.
- Yamamoto, H. (2006). The relationship between employees' inter-organizational career orientation and their career strategies. *Career Development International*, 11(3), 243-264.

