

ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ของอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

The Need of Human Resource Development in Tourism Industry
at Koh Samui District, Surat Thani Province.

ศรีรัตน์ มีเดชา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาสภาพทั่วไปของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องโดยตรง ธุรกิจสนับสนุน และหน่วยงานพัฒนาการท่องเที่ยว จำนวน 5 ประเภท ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเปรียบเทียบสภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการศึกษาและการฝึกอบรม โดย จำแนกตามรูปแบบการประกอบการ ประเภทธุรกิจ จำนวนบุคลากรในองค์การ และระยะเวลาที่ดำเนินกิจการ 2) ศึกษาความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการศึกษาและการฝึกอบรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ และเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องที่ต้องการฝึกอบรม โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ วุฒิการศึกษา และประเภทของธุรกิจ และ 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจแต่ละประเภทในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงาน/ผู้จัดการ จำนวน 165 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจประเภทต่างๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวน 365 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด เก็บข้อมูลจากพนักงาน/ผู้จัดการจำนวน 1 ชุด และเก็บข้อมูลจากการพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 1 ชุด และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า สภาพทั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรมของธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุยโดยภาพรวมได้รับการพัฒนาค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการศึกษาได้รับการพัฒนาในระดับน้อย และด้านการฝึกอบรมได้รับการพัฒนาค่อนข้างน้อย จากผลการเปรียบเทียบสภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรมของประเภทธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำแนกตามรูปแบบการประกอบการ ประเภทธุรกิจ จำนวนบุคลากรในองค์การ และระยะเวลาที่ดำเนินกิจการพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* ผู้อำนวยการสำนักงานคนบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ความต้องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลท่องเที่ยวของธุรกิจประเภทต่างๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับการพัฒนาด้านการศึกษา และได้รับการพัฒนาทางด้านการฝึกอบรมโดยได้รับการพัฒนาเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโททางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน และความต้องการพัฒนาทางด้านฝึกอบรม พนักงานส่วนใหญ่ต้องการฝึกอบรมค่อนข้างมาก โดยต้องการฝึกอบรมทักษะด้านบุคคลมากที่สุด และผลการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่เรื่องที่ต้องการฝึกอบรมโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลา การปฏิบัติงาน และรายได้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่จำแนกตามวุฒิการศึกษา และประเภทของธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

Abstract

The purposes of this research were (1) to study the general features of human resource development of 5 businesses that directly involved and supported the tourism industry at Koh Samui district in Surat Thani province; to compare the general features of human resources development in the aspects of education and training classified by types and patterns of businesses, in tourism industry, numbers of personnel in organizations and years of working experience and (2) to study the need of human resource development in the aspects of education and training of working personnel; to compare the need of human resource development in the aspects of education and training classified by sex, age, years of experience, income, educational background and types of businesses and (3) to study the problems and obstacles in developing the human resource for each type of businesses in tourism industry. The sampling groups were 165 people of administrators/managers and 365 people of working personnel. The instrument to study were two questionnaires, one for the administrators/managers and the other for working personnel. SPSS FOR WINDOWS was used to analyze frequency, percentage, means and standard deviation. The hypothesis test were t-test and one-way as analysis of variance.

The findings were as follow :

The general features of the human resource development of the tourism industry at Koh Samui district were still at a low level. However, considering aspect of education, the development was low and training aspect was quite low. The results collected from the comparison of the general features toward the human resource development and training in tourism industry revealed that there were significantly different at the level of .05 when classified by the patterns of businesses, in tourism industry, numbers of personnel, and years of working experience.

หางงานระดับ
เริ่มโดยเดือน
กันยายนด้าน^๑
ค้าปลีกอบรม
และการ
ขาย ระหว่าง
และประเภท
ศึกษาปัญหา

Results from the study of the development needed in the tourism industry revealed that most of the personnel had never been trained or educated by means of further their education, whereas they had been trained in on - the - job training sessions. Most of the working personnel wanted to further their education for master degrees in foreign languages and attended the training programs in order to improve their knowledge and experiences. Regarding the need for training, the working personnel needed most interpersonal skill training. The results analyzed from the comparison of sex, age, years of experiences and income were not significantly different at the level of .05 while the analysis by educational background and types of business in tourism industry were significantly different at the level of .05. The results from collecting the problems and obstacles indicated that there were still a lot of problems and obstacles in conducting the human resource development.

บทนำ

ในกระแสของการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ โดยเฉพาะเศรษฐกิจสารสนเทศหรืออุด e-BUSINESS ได้ส่งผลให้ธุรกิจมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินธุรกิจ หลายเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการค้าระหว่างประเทศ การจัดการการผลิต การจัดจำหน่าย การขายและ การบริการ ผู้บริหารธุรกิจยังจำเป็นต้องปรับในด้าน การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ เนื่องจาก เป็นกฎหมายสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารธุรกิจ ดังนั้น หลักสำคัญของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ ความสามารถในการกำหนดภารกิจของบุคลากรให้ สอดคล้องและสามารถรองรับนโยบาย เป้าหมาย และ กลยุทธ์ของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ สูงสุดนั้น นักบริหารจะต้องเข้าใจภารกิจหลักขององค์การ อย่างชัดเจน จึงจะสามารถกำหนดบทบาทหน้าที่ของฝ่าย บริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถดำเนินภารกิจได้อย่าง มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรในด้าน ต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ

ทักษะ ประสบการณ์เพิ่มขึ้นในรูปแบบของ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนาทักษะเพื่อให้ พนักงานสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันได้อย่าง มีประสิทธิภาพ และให้มีการพัฒนาอาชีพให้พร้อมที่จะ รับผิดชอบ หรือเข้าสู่ในตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ เกิดการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่แข็งแกร่งขึ้น ได้ในที่สุด (ดันย์ เทียนพูน. 2543 : 54)

ปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญ ต่อเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ได้นำเงินตราต่างประเทศเข้ามาใช้จ่ายในประเทศไทยเพิ่มขึ้นมากไป รายได้จากการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการลงทุน อย่างต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขยาย โครงการในด้านธุรกิจบริการมีมากขึ้น นอกจานั้น รัฐบาลไทย ยังเห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก จึงได้กำหนดนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2546-2549 โดยมุ่งการพัฒนาองค์กร ระบบ การบริหารจัดการ การเสริมสร้างบุคลากรให้มีทักษะและ ขีดความสามารถทางการตลาดท่องเที่ยวเพื่อให้เป็น องค์กรแห่งการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

และมีศักยภาพทางการแข่งขันระดับนานาชาติ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล รวมทั้ง การพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรในบทบาทเชิงวิชาการและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องการตลาด ซึ่งสินค้าทางการท่องเที่ยวสำหรับตลาดต่างประเทศที่กำหนดไว้ เป็นกลุ่มสินค้าหลักทางการท่องเที่ยว ใน Cluster ที่ 1 ได้แก่ หาดทราย ชายทะเล โดยจะมุ่งไปในแหล่งท่องเที่ยวหลักของประเทศไทย ได้แก่ พัทยา ภูเก็ต พังงา ภูรี ภูเก็ต ภูรี และได้กำหนดเงื่อนไขที่จะนำไปสู่ความสำเร็จไว้ว่า คุณภาพของสินค้าและบริการต้องได้มาตรฐาน เป็นแม่เหล็กที่จะดึงดูดใจนักท่องเที่ยวได้อย่างแท้จริง นอกจากนั้น หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวต้องมีการดำเนินงานในพิษทางที่สอดคล้องเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศไทย จังหวัด สุราษฎร์ธานีได้กำหนดวิถีศัลย์ทัศน์การพัฒนาจังหวัด ในปี พ.ศ. 2551 โดยมีเป้าประสงค์ 1) ให้อำเภอเกาะสมุย และปริมณฑลเป็นจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวทั่วโลก ต้องการเดินทางมาเยี่ยมเยือน 2) ให้แหล่งท่องเที่ยวทางบกได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวอุดนิยม และมีคุณภาพ 3) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร และหน่วยงานภาครัฐซึ่งเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ให้ประสบความสำเร็จ สถิติการบริการและการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานีในปี พ.ศ. 2547 พบร. มีนักท่องเที่ยว ทั้งหมด จำนวน 937,763 คน เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 161,998 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 775,765 คน ซึ่งขยายตัวเพิ่มขึ้นกว่าในช่วงเดียวกันของปี 2546 ประมาณ 10% (แผนยุทธศาสตร์จังหวัดสุราษฎร์ธานี การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2006 และแผนพัฒนาเทคโนโลยีการตลาดทางการท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2548-2550) และ 4) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากร่มนุษย์ เน้นการด้านให้บุคลากรมีทักษะเป็นมืออาชีพ โดยการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

เน้นการพัฒนาอาจารย์ด้านการท่องเที่ยว และพัฒนาศักยภาพของการศึกษาด้านการเรียนการสอน ทั้งในระบบและนอกระบบ มีนโยบายที่จะจัดให้มีแหล่งเรียนรู้ที่เพียงพอและทั่วถึง อีกทั้ง ส่งเสริมสนับสนุนการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอีกด้วย

ดังนั้น เพื่อให้สอดรับกับยุทธศาสตร์ของประเทศไทย แผนพัฒนาจังหวัดสุราษฎร์ธานี และแผนพัฒนาเทคโนโลยีการตลาดทางการท่องเที่ยว ผู้วิจัยจึงศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาทรัพยากร่มนุษย์ของธุรกิจ ท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องโดยตรง ธุรกิจสนับสนุน และหน่วยงานพัฒนาการท่องเที่ยว จำนวน 5 ประเภท ในด้านการศึกษาและการฝึกอบรม ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ของอาเภอเกาะสมุย เพื่อให้ทราบถึงสภาพทั่วไปของ การพัฒนาทรัพยากร่มนุษย์ ความต้องการพัฒนาทรัพยากร่มนุษย์ และทราบถึงปัญหาและอุปสรรคใน การพัฒนาทรัพยากร่มนุษย์ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ประกอบการธุรกิจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นข้อมูลและทางแนวทางเพื่อพัฒนาทรัพยากร่มนุษย์ของธุรกิจประเภทต่างๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอาเภอเกาะสมุย ให้ทันต่อภาวะการณ์เปลี่ยนแปลง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ต่อไป

วัตถุประสงค์ของ การวิจัย

- เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการพัฒนาทรัพยากร่มนุษย์ ศึกษาความต้องการพัฒนาทรัพยากร่มนุษย์ และศึกษาปัญหาอุปสรรคของการพัฒนาทรัพยากร่มนุษย์ ในธุรกิจแต่ละประเภทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอาเภอเกาะสมุย
- เปรียบเทียบสภาพทั่วไปในการพัฒนาทรัพยากร่มนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรมของธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดย จำแนกตามรูปแบบ

การประกัน
บุคลากรใน

3.

ทรัพยากรเ
ตามเพศ ฯ

ภูมิการศึกษา
ท่องเที่ยว

ขอบเขต

ศึกษา

และความต้อง
ท่องเที่ยว ด้า

ผู้จัดการ แฉ
ธุรกิจที่เกี่ยว

1) ธุรกิจโรม
คอมนาคมชุม

2 บริษัท ไช
เพ็ญรัตน์ แซ

4) ธุรกิจสนับ
และ 5) หน่วย

ความปลอดภ
อภิภาระ
ใช้แบบสอบถาม

ผู้บริหาร/ผู้จัด
165 คน และ

พนักงานระดับ
รวมประชากร

ตัวแปร

และตัวแปร
อุตสาหกรรม

ของธุรกิจ ป

และพัฒนา
ศอน ทั้งใน
แหล่งเรียนรู้
และการรักษา

การสตรีของ
นี้ และแผน
ศึกษาวิจัย
ษ์ของธุรกิจ
บสนุน และ
มาก ในด้าน¹
รวมท่องเที่ยว
พัฒนาไปของ
การพัฒนา
อุปสรรคใน
ด้านการวิจัย
กับการธุรกิจ
ลบท่านทาง
ประเภทต่างๆ
พูด ให้หันต่อ²
เทคโนโลยีพืชสูด

ของการพัฒนา
แผนการรับมือ³
ของการพัฒนา
ประเภทของ
ในการพัฒนา
การฝึกอบรมของ
แก้ตามรูปแบบ

การประกอบการของธุรกิจ ประเภทธุรกิจ จำนวน
บุคลากรในองค์การ และระยะเวลาที่ดำเนินกิจการ

3. เปรียบเทียบความต้องการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องที่ต้องการฝึกอบรม โดยจำแนก
ตามเพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้
ภูมิการศึกษา และประเภทของธุรกิจในอุตสาหกรรม
ท่องเที่ยว

ขอบเขตการวิจัย

ศึกษาสภาพทั่วไปของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
และความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรม
ท่องเที่ยว ด้านการศึกษา และการฝึกอบรม จากผู้บริหาร/
ผู้จัดการ และพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานใน
ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่
1) ธุรกิจโรงแรม 2) ธุรกิจร้านอาหาร 3) ธุรกิจด้าน⁴
คมนาคมขนส่งทางบก ได้แก่ บริษัทขนส่ง ขนส่งทางน้ำ
2 บริษัท ได้แก่ บริษัทราชอาเเบร์รี่ และบริษัทชีฟราณ
เพอร์รี่ และทางอากาศ ได้แก่ บริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด
4) ธุรกิจสนับสนุนการท่องเที่ยว ได้แก่ บริษัทนำเที่ยว
และ 5) หน่วยงานพัฒนาการท่องเที่ยว ด้านการรักษา⁵
ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาล
อำเภอเกาะสมุย ตำรวจท่องเที่ยว และตำรวจน้ำ⁶
ให้แบบสอบถามในการศึกษา โดยสอบถามสภาพทั่วไป
ของการพัฒนา ใช้กลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรที่เป็น⁷
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ แบบเจาะจง แห่งละ 1 คน จำนวน
165 คน และสอบถามความต้องการพัฒนาตนของจาก
พนักงานระดับปฏิบัติการ แห่งละ 2 คน จำนวน 365 คน
รวมประชากรที่ใช้ศึกษาทั้งหมด 530 คน

ตัวแปรที่ใช้ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ
และตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะของ
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ศึกษารูปแบบการประกอบการ
ของธุรกิจ ประเภทธุรกิจ จำนวนบุคลากรในองค์การและ

ระยะเวลาที่ดำเนินกิจการศึกษาคุณลักษณะของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ
อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ภูมิการศึกษา
และภูมิลักษณะ ตัวแปรตาม ได้แก่ สภาพการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประเภทต่างๆ ศึกษา⁸
สภาพทั่วไปเกี่ยวกับการพัฒนาด้านการศึกษา และ
ฝึกอบรม ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน
ด้านการศึกษา ด้านการฝึกอบรม และเรื่องที่ต้องการ
ฝึกอบรม รวมทั้ง ศึกษาปัญหาและอุปสรรคใน
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น แบบสอบถาม
จำนวน 2 ชุด ตรวจสอบเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน
3 ท่าน และทดสอบเครื่องมือ โดยเก็บข้อมูลจาก
ประชากรที่ใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ
และพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างละ 20 ชุด รวม
จำนวน 40 ชุด หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ใช้สูตร
ค่าสัมประสิทธิ์ แอลfa (Alpha Coefficient) ของ
ครอนบัค (พรเพ็ญ เพชรสุขสิริ. 2538 : 37) โดยผลจากการ
ทดสอบเครื่องมือ ผู้บริหาร/ผู้จัดการได้ค่า⁹
ความเชื่อมั่น. 9399 และพนักงานระดับปฏิบัติการได้ค่า¹⁰
ความเชื่อมั่น. 9795 โดยผู้วิจัย

ข้อมูลเบื้องต้นของแบบสอบถาม

ชุดที่ 1 สอบถามผู้บริหาร/ผู้จัดการที่ปฏิบัติงาน
จำนวน 4 ตอน ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของธุรกิจแต่ละ
ประเภท ความคิดเห็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและ
การฝึกอบรมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และศึกษา¹¹
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ชุดที่ 2 ส่วนสามพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 6 ตอน คือข้ามูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามความต้องการพัฒนาด้านการศึกษา ความต้องการพัฒนาด้านการฝึกอบรม ระดับความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องที่ต้องการฝึกอบรม ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และคือข้ามูลเดิมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ใช้สถิติร้อยละ หากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบ สภาพทั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษา และการฝึกอบรมกับลักษณะของธุรกิจแต่ละประเภท เปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องที่ต้องการฝึกอบรมกับคุณลักษณะของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ กรณีเปรียบเทียบผลลัพธ์แตกต่างกัน เปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้รัฐ Scheffe' สรุปข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาสภาพทั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จากผู้บริหารและผู้จัดการ เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ความคิดเห็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สภาพทั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรม รวมทั้ง ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา และคือความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากพนักงานระดับปฏิบัติการ เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ความต้องการ

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษา และด้านการฝึกอบรม เรื่องที่ต้องการฝึกอบรม ปัญหาและอุปสรรครวมทั้ง ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยคือข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2548 ผลการวิจัย พบว่า

1. รูปแบบการประกอบการธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นบริษัท จำกัด ประภาพธุรกิจเป็นรีสอร์ฟ/โรงแรม มีบุคลากรปฏิบัติงานจำนวน 51-100 คน เปิดดำเนินกิจกรรมมาแล้ว 5-9 ปี อัตราการเพิ่มของบุคลากรโดยเฉลี่ยต่อปี ต่ำกว่า 10% และบประมาณเพื่อการพัฒนาร้อยละ 5-9% ของบุคคลากร พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุระหว่าง 25-30 ปี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000-9,999 บาท จบทุกการศึกษาระดับปริญญาตรี ภูมิลำเนาเป็นคนอำเภอเกาะสมุย ปฏิบัติงานในรีสอร์ฟ/โรงแรม ด้านธุรกิจบริการ พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาต่อ แต่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ

2. สภาพทั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่า กิจกรรมที่เหมาะสมกับลักษณะงาน สามารถเพิ่มความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณค่ากับการลงทุนเป็นอย่างมาก ได้แก่ การฝึกอบรม (Training) เช่น การสอนงานปัจจุบัน เทคโนโลยี ฝึกอบรมเฉพาะด้าน และการศึกษาดูงาน จากการวิจัยดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารและผู้จัดการธุรกิจ ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมว่าเป็นการเพิ่มความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ให้กับบุคลากรในองค์การเพื่อรับนักท่องเที่ยว ซึ่งมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นทุกขณะ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับที่ จุฬามณี ตะกูลมุทิตา (2544 : 39) เห็นว่า มีเหตุผลและความจำเป็นที่แนวคิดการฝึกอบรม

และพัฒนา อบรมเป็นที่มุ่งพัฒนา กำหนดได้ 3. กิจกรรมที่รวมกิจกรรมและภาคความจำเป็น เอกชน เช่น จังหวัด องค์น่วงงาน ทรัพยากร ภารกิจหลัก ส่วนร่วมใน สามารถเข้า กับที่ วิจัย อบรมระหว่าง การฝึกอบรม ชำนาญใน หน่วยงาน ระหว่างล้าน ก 4. บริหาร การพัฒนา การคัดเลือ ประภาพของ มหาเศรษฐี คือ การวิ ผลการศึกษา อย่างยิ่งที่ผู้ การพัฒนา นโยบายและ

การฝึก
ศูนย์ฯ ใน
มเดือน
มิถุนายน
ปี 2548

ธุรกิจใน
ชาฯ จำกัด
ปฏิบัติงาน
ล้า 5-9 ปี
มากกว่า 10%
ของบ
สถานภาพ
ปฏิบัติงาน
9,999 บท
ในคนนำเงา
ธุรกิจบริการ
และการพัฒนา
ประเมินภัยกับ

คณะกรรมการ
กิจกรรม
ความรู้ ทักษะ
มีอย่างมาก
การสอนงาน
ศึกษาดูงาน
ผู้บริหารและ
กอบรุ่นว่าเป็น
การปฏิบัติงาน
ทองเที่ยว ซึ่งมี
ประสิทธิภาพ
ก (2544 : 39)
ดการฝึกอบรม

และพัฒนาจะต้องมีบทบาทในองค์การ และการฝึก
อบรมเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์การ
ที่มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีมาตรฐานตามที่องค์การ
กำหนดได้

3. ผู้บริหาร/ผู้จัดการเห็นว่าหน่วยงานควรจัด
กิจกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการส่งพนักงานไป
ร่วมกิจกรรมการพัฒนาแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ในหน่วยงาน เช่น ทั้งภาครัฐ
และภาคเอกชน ผลการวิจัยดังกล่าวนี้ แสดงถึง
ความจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานภาครัฐบาล และภาค
เอกชน เช่น การห้องเรียนแห่งประเทศไทย การห้องเรียน
จังหวัด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานเทศบาล
หน่วยงานเอกชนที่มีหน้าที่ในการรับผิดชอบการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์โดยตรง รวมถึง สถาบันการศึกษาที่มี
ภารกิจหลักในการให้บริการวิชาการแก่ห้องถิ่น ต้องมี
ส่วนร่วมในการพัฒนาบุคลากร เพื่อเสริมรายได้ และ
สามารถแข่งขันกับนานาประเทศต่อไปในอนาคต ซึ่งตรง
กับที่ วิจิตร อาวากุล (2540 : 82-87) กล่าวถึงการฝึก
อบรมระหว่างปฏิบัติการหรือประจำการ หมายถึง การจัด
การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญ
ช่างหน้าที่ที่ตนทำให้มากยิ่งขึ้น โดยการเข้าอบรม
ในหน่วยงานหรือที่ทางราชการจัดขึ้น เช่น การอบรม
ระยะสั้น การสัมมนา หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการ

4. ผู้บริหาร/ผู้จัดการเห็นว่าบุคลากรระดับ
บริหาร จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในกิจกรรม
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างดี ส่วนเกณฑ์ใน
การคัดเลือกพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนา คือ¹
ประเภทของงานที่ปฏิบัติ และสิ่งที่ผู้บริหาร/ผู้จัดการนำ
มาใช้ในการจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
คือ การวิเคราะห์การบรรลุเป้าหมายขององค์การ
ผลการศึกษาดังกล่าวนี้ แสดงให้เห็นว่า มีความจำเป็น
อย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับกิจกรรม
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ มีการกำหนด
นโยบายและแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง

จะต้องจัดกิจกรรมการปฐมนิเทศ หรือการฝึกอบรม
เพื่อสอนงานให้พนักงานมีความรู้ในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี
เพื่อประสิทธิภาพของงาน รวมไปถึงเพื่อการบรรลุ
เป้าหมายขององค์การ นอกจากนี้ ผู้บริหารจะต้องนำ
ระบบการทบทวนผลงานไปใช้ในการวิเคราะห์งาน และ
พัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับตามแผน
จัดทำให้สามารถบริหารงานตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดารณี
ตวีนุชกร. (2546) ได้ศึกษาความต้องการฝึกอบรม
ของพนักงาน บริษัท เบ็ทเตอร์ เทคโนโลยี จำกัด พบร
พนักงานกลุ่มบริหารมีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด
และองค์การควรจัดการฝึกอบรมเสริมความรู้และทักษะ²
กับพนักงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติ
งานของพนักงานบรรลุเป้าหมาย และพนักงานต้องการ
อบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติมากที่สุด

5. สภาพทั่วไปใน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
ของธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย
โดยรวมได้รับการพัฒนาค่อนข้างน้อย หากพิจารณา
เป็นรายด้าน พบร ด้านการศึกษา ได้รับการพัฒนา³
ระดับน้อย และด้านการฝึกอบรมได้รับการพัฒนา⁴
ค่อนข้างน้อย สภาพการพัฒนาด้านการศึกษา
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร หนังงานที่สำเร็จ⁵
การศึกษาแล้วสามารถนำความรู้ทักษะที่ได้มาปรับปู
งานอย่างมีประสิทธิภาพ การบรรลุบุคลากรในตำแหน่งที่
เหมาะสมกับความรู้ความสามารถค่อนข้างน้อย และ
การศึกษาสภาพการพัฒนาด้านการฝึกอบรมพิจารณาเป็น
รายด้าน พบร ในการมีหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ในเรื่องการฝึกอบรมเป็นการเฉพาะน้อย ผลการศึกษา
ที่เป็นที่นี้ เนื่องมาจากอำเภอเกาะสมุยมีการประกอบการ
ทางด้านธุรกิจท่องเที่ยวเป็นหลัก ผลตอบแทนจาก
การประกอบการส่วนใหญ่มาจากนักท่องเที่ยว การประกอบ
ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีการแข่งขันสูง ผู้บริหาร
อาจจะไม่มีเวลาหรือไม่เล็งเห็นถึงความสำคัญกับการ

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อาทิ ในด้านการศึกษา ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่จะเติบโตหรือประสบความสำเร็จให้ได้มีโอกาสรับการพัฒนาด้านการศึกษาอย่างต่อเนื่องให้พนักงานได้มีความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีการเพิ่มความเป็นวิชาชีพให้พนักงานได้รับการพัฒนาด้านการฝึกอบรม เช่น การอบรมทักษะเบื้องต้นในการปฏิบัติงาน การอบรมปฐมพิทักษ์ การฝึกอบรมตามคุณสมบัติของงาน หรือแม้แต่การฝึกอบรมขั้มหน้าที่การงาน เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนางาน รวมทั้งในองค์การจะต้องมีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชูชัย สมิทธิ์ไกร (2544 : 5) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการฝึกอบรมว่า ฝ่ายบริหารต้องให้ความสำคัญและสนับสนุนเกี่ยวกับกิจกรรมฝึกอบรม เพราะกุญแจสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ คือ คุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารขององค์การสามารถใช้ผลของการฝึกอบรมเป็นเครื่องมือในการเพิ่มพูนคุณภาพของบุคลากรได้เป็นอย่างดี หากมีการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ นอกจากนี้ ฝ่ายบริหารจะต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการพัฒนาและการจัดการฝึกอบรม หรือถ้าหากองค์กรขาดผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในการฝึกอบรม ก็ควรจ้างผู้เชี่ยวชาญโดยตรงในการดำเนินการ

6. สภาพทั่วไปของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการศึกษาและการฝึกอบรมของธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำแนกตามรูปแบบการประกอบการธุรกิจ พบว่า หน่วยงานรัฐบาลมีความต้องการพัฒนาสูงสุดรองลงมาคือธุรกิจเจ้าของคนเดียว และรูปแบบธุรกิจ

ที่ต้องการพัฒนาน้อยที่สุด คือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด และผลการเปรียบเทียบ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ห้างโดยรวมและรายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรุณ วุฒิพงศ์วรกิจ (2537) ที่ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจไทย พบว่า องค์กรห้างส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะในองค์การส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจมีปัจจัยพื้นฐานที่เอื้อต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การมากกว่าองค์การเอกชน

7. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษา และการฝึกอบรมของธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่า บริษัทนำเที่ยวต้องการพัฒนาสูงสุด รองลงมา คือธุรกิจการขนส่ง ด้านคมนาคม ทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ และต้องการพัฒนาน้อยที่สุด คือ ร้านอาหาร ซึ่งจากผลการศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดของ นิคม จารมณี (2544 : 2) กล่าวว่า บริษัทนำเที่ยว และด้านคมนาคมเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มากท่องเที่ยว ซึ่งบริการเพื่ออำนวยความสะดวกลดการเดินทาง ซึ่งผลจากการศึกษา เช่นนี้ แสดงให้เห็นว่า ถ้าหากผู้บริหารธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความเชี่ยวชาญในงานพัฒนาและพัฒนาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับนักท่องเที่ยว ได้รับการพัฒนาให้ตรงตามความต้องการ ก็จะทำให้สามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

8. สภาพความต้องการพัฒนาทางด้านการศึกษา ของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า พนักงานต้องการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ซึ่งตรงกับที่ เสาร์ลักชณ์ นิกรพิทยา (2546 : 3) ได้กล่าวถึง ความหมายของการศึกษาว่าการศึกษาเป็นกิจกรรมที่มี

ความมุ่งหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ พนักงานส่วนตัว พนักงานต้องการ ต่างประเทศ สำหรับการประชุม ในสถานการณ์ ค่าใช้จ่าย และซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเพื่อเพิ่ม คือ เพื่อความ งานใหม่ๆ เพื่อ ผันนำไปสู่การ

9. สอบถาม พบว่า ที่เพื่อเพิ่มพูน แบบเป็นทางก หมายงาน รวม มีถูกนายน ส่วน อยู่กับหลักสูตร ศรีนุชกร (2546) เพื่อเพิ่มพูนค ากี๊กซ์ไฮล์ จำ ฝึกอบรมทางด้าน สถานที่ใน ตามความเห็น โครงการพัฒ ยุทธศาสตร์ของ โครงการฯ มีค ทางด้านการท่อง พัฒนาบุคลากร จะต้องเตรียมทักษะ

งานจำกัด
นโยบาย
รายด้าน
เศรษฐกิจ
ของค์การ
งค์การทั้ง
กรมนุชย์
เพราะใน
ที่พื้นฐาน
ในองค์การ

การศึกษา
ท่องเที่ยว
ท่าน่าเที่ยว
การขนส่ง
และต้องการ
ผลการศึกษา
(2544 : 2)
มเป็นธุรกิจ
ทักษะท่องเที่ยว
การเดินทาง
นว่า ถ้าหาก
มเชี่ยวชาญใน
ที่เที่ยวขึ้น
ให้ตรงตาม
กมประทับใจ

ด้านการศึกษา
กงนต้องการ
การณ์ ซึ่งตรง
3) ได้กล่าวถึง
นิจกรรมที่มี

ความมุ่งหมายที่จะเสริมสร้างความรู้ ความชำนาญ และเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่จงการศึกษาระดับปริญญาตรี และพนักงานดังการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทด้านภาษา ต่างประเทศ เพราะภาษาต่างประเทศมีความจำเป็น สำหรับการประกอบการในแหล่งท่องเที่ยว พนักงาน ส่วนใหญ่ต้องการให้หน่วยงานคัดเลือกส่งไปศึกษาต่อ ในสถาบันการศึกษาในประเทศไทยโดยให้หน่วยงานสนับสนุน ค่าใช้จ่าย และต้องการปรับเงินเดือนเมื่อสำเร็จการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับที่ อุทัย ทรรูโโต (2531 : 10) ได้กล่าวถึง แนวคิดเพื่อเพิ่มความพอใจในการทำงานโดยมีหลักการสำคัญ คือ เพื่อความก้าวหน้าในงาน ผู้ปฏิบัติความมีโอกาสเรียนรู้ งานใหม่ๆ เพื่อการเพิ่มทักษะและขีดความสามารถ อันนำไปสู่การเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่ง

9. สภาพความต้องการพัฒนาทางด้านการฝึกอบรม พนักงานต้องการฝึกอบรมภาษาต่างประเทศ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงาน และฝึกอบรมแบบเป็นทางการในระหว่างการทำงานในเรื่องการมอง หมายงาน รวมทั้ง ต้องการฝึกอบรมช่วงเดือนเมษายน- มิถุนายน ส่วนจำนวนวันและสถานที่ในการฝึกอบรมขึ้น อยู่กับหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม ซึ่งตรงกับที่ ดารณี ทรรูโตร (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ของพนักงานบริษัท เบทาเทอร์- เท็กซ์ไทร์ จำกัด พนักงานส่วนใหญ่ต้องการ ฝึกอบรมทางด้านภาษาต่างประเทศ คือ ภาษาอังกฤษ ส่วนสถานที่ในการจัดอบรมที่เหมาะสมที่สุด คือ การจัด ตามความเหมาะสมของหลักสูตรที่ฝึกอบรม และ โครงการพัฒนาบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวตาม ยุทธศาสตร์ของประเทศไทย ได้กล่าวถึง ความสำคัญของ โครงการว่า มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่การพัฒนาบุคลากร ทางด้านการท่องเที่ยว โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้อง พัฒนาบุคลากรที่ให้บริการทางการท่องเที่ยวทุกประเภท จึงต้องเสริมทักษะด้านภาษาอย่างน้อย 2 ภาษา เพื่อให้

บริการการท่องเที่ยวได้อย่างมีคุณภาพ

10. ความต้องการพัฒนาทรัพยากรบุคุณใน เรื่องที่ต้องการฝึกอบรมโดยรวม พนักงานระดับปฏิบัติการต้องการฝึกอบรมจำนวนค่อนข้างมาก ค่อนข้างมากในทุกด้าน โดยมีความต้องการฝึกอบรมทักษะด้านบุคลากรที่สุด รองลงมาทักษะในการใช้ ความคิดและน้อยที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดารณี ทรรูโตร (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัทเบ็ตเตอร์-เท็กซ์ไทร์ จำกัด พนักงานปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ต้องการฝึกอบรมเรื่องทักษะการปฏิบัติงานด้าน บุคคล เกี่ยวกับการทำงานร่วมกันเป็นทีม

11. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรบุคุณของ พนักงานระดับปฏิบัติการพบว่า โดยรวม ค่อนข้างมาก และเมื่อศึกษารายด้าน พนักงาน ไม่อำนวยเป็นปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนามากที่สุด รองลงมาคือบุคลากรในองค์กรขาดแคลนทุนทรัพย์ ซึ่งสอดคล้องกับที่วิจิต อาวงศุล (2537) กล่าวว่า การพัฒนาและการฝึกอบรมบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญและ จำเป็นสำหรับการทำงาน แต่ในบางครั้งการฝึกอบรม อาจจะไม่ประสบผลลัพธ์เนื่องจากบุคลากรไม่มีความ พร้อมในการเข้ารับการอบรม อาจจะเนื่องจากมีภาระงาน มากไม่สามารถเข้าอบรมตามเวลาที่กำหนดได้ หรือผู้เข้ารับการอบรมไม่ใช่ผู้ปฏิบัติหรือเกี่ยวข้องกับหัวข้อเรื่องที่จัด ฝึกอบรม ทำให้การฝึกอบรมต้องสูญเปล่า รวมทั้ง การพัฒนาบุคลากรจะเกิดขึ้นได้ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และจัดทำทรัพยากรสนับสนุนต่างๆ เช่น บุคลากร งบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆ ในการพัฒนา และขอรับคัด หาณรงค์ ผู้อำนวยการ ฝ่ายทรัพยากรบุคุณบริษัท เทเลคอมโอมูลติ้ง จำกัด (2541 : 22) กล่าวว่า ปัญหาการพัฒนาทรัพยากรบุคุณใน ปัจจุบัน ประกอบด้วย ด้านการฝึกอบรม ปัญหาอาจจะ อยู่ที่ความไม่เข้าใจการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ เนื่องจาก

วิทยากรที่จัดการฝึกอบรมไม่มีความเป็นมืออาชีพ เท่าที่เห็นจะเป็นบุคคลที่ถูกยกย่องมาจากการที่อื่น จึงไม่มีความชำนาญด้านการฝึกอบรม บทบาทของผู้บริหารจะต้องลงมาคลุกคลีกับลูกน้องทุกระดับ แนะนำให้ทุกคนเกิดการเรียนรู้จากการทำงาน เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความสามารถของตนเองอย่างเต็มความสามารถ มีจุดด้อยในส่วนใดก็เสริมเข้าไป ด้านการศึกษา ปัจจุบันยังมีช่องว่างระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ ดังนั้น ต้องมีการเปลี่ยนแปลงแนวคิดใหม่ สถานศึกษาต้องคำนึงถึงความต้องการของภาคเอกชน เพื่อผลิตคนที่มีคุณภาพก่อนการประกอบอาชีพ บางวิชาที่ใช้ในวิชาชีพ ต้องเข้มงวดและปรับเกณฑ์มาตรฐานใหม่ ไม่ใช่กำหนดเพียงเกรดเฉลี่ยและจำนวนชั่วโมงเรียนเท่านั้น ขณะเดียวกัน ภาคเอกชนก็ต้องให้ข้อมูลที่เป็นจริงกับสถานศึกษาด้วย ไม่เพียงแต่วันนักศึกษาเข้าไปฝึกงานเท่านั้น ปัจจุบันหลายองค์กรมีการเก็บรวมข้อมูลที่ทันสมัย อาทิ การวิเคราะห์ทางเศรษฐกิจ ดังนั้น จึงควรมีการอ่อนไลน์ข้อมูลร่วมกับสถานศึกษาก่อน แนวคิดในการพัฒนาบุคลากร กล่าวคือ ให้เสริมจุดแข็งที่มีอยู่ในตัวคน ดึงจุดเด่นคักษภาพและความสามารถของคนมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด รวมทั้ง มอบอำนาจให้ตัดสินใจเพื่อความรวดเร็วในการทำงาน ซึ่งแต่เดิม มีเพียงการแก้จุดอ่อนเท่านั้น เช่น เมื่อไม่รู้เรื่องคอมพิวเตอร์ก็มาฝึกอบรมสอนกัน ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาด้านเทคนิค ไม่ใช่แก้ปัญหาด้านการพัฒนาคน

ข้อเสนอแนะ:

การศึกษาวิจัยความต้องการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารหรือผู้จัดการธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย องค์การบริหารส่วนจังหวัด การท่องเที่ยวจังหวัด สำนักงานเทศบาลเคาะสมุย

และสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น รวมทั้ง หน่วยงานหรือองค์การที่มีหน้าที่จัดหลักสูตรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

- ผู้บริหารในองค์การจะต้องกำหนดกลยุทธ์ ในองค์การด้านการพัฒนา โดยให้ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ทั้งทางด้านการศึกษาและการฝึกอบรม มองทิศทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การของตนว่าจะมีวิธีการอย่างไร จึงจะพัฒนาได้สอดคล้องกับธุรกิจ ให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในสายงานการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีฝ่ายที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ที่มีความชำนาญ ผู้บริหารจะต้องวางแผนพัฒนา อาจจะเป็นแผนระยะสั้นหรือระยะยาว มีการดำเนินงานตามแผน เพราะถ้าหากผู้บริหารองค์การสามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นไปตามแผน บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ พนักงานก็สามารถนำความรู้หรือประสบการณ์ที่ได้จากการพัฒนาไปใช้ในการพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง ผู้บริหารจะต้องมีการประเมินผลการพัฒนา มีแนวคิดริเริมในการพัฒนาในขั้นต่อไป หรือแม้แต่การพัฒนาคนรุ่นใหม่ หรือการพัฒนาผู้บริหารในองค์การแต่ละระดับตามความสำคัญก็จะทำให้การบริหารจัดการบรรลุเป้าหมายให้ประสบความสำเร็จและเกิดประสิทธิผล

- ผู้บริหารองค์การจะต้องให้ความสำคัญกับการปฐมนิเทศก่อนเข้าทำงาน การสอนงาน การฝึกอบรมในงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับองค์การ การปฐมนิเทศเป็นการแนะนำให้พนักงานได้รู้จักหน้าที่ที่รับผิดชอบ การรับผู้ให้ภาระเบี่ยงบการปฏิบัติงาน ตลอดไปจนถึงหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน นอกจากนั้น ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับกิจกรรม การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะมีความรู้ความเข้าใจที่มากขึ้น สามารถเรียนรู้ได้จาก การปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ แต่ประสิทธิภาพของ

การเรียนรู้ ได้รับการ ในองค์การ การเรียนรู้ นอกจากนี้ โครงการ รวมทั้ง ชีวิตรัฐ จังหวัดการ บุคลากร อุตสาหกรรม 3. แนวทางใน ต่างๆ ให้ การประกอบ ดำเนินการ ไม่ว่าจะเป็น ดังนั้น การ ต้องการ ประสิทธิผล 4. มีแผนในกา ให้กับพนัก จำเป็นในการ ทางด้านงาน ความสำคัญ การพัฒนา อย่างยิ่งใน ก้าวท่องเที่ยว ทุนการศึกษา มาแล้วให้มา ในระดับที่สู การศึกษาต่างๆ

ภาระทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย
และการพัฒนาอย่างยั่งยืน
ที่มีความรู้ที่ดีและมีความสามารถ
ทางด้านการบริหารจัดการ
และการดำเนินงาน
และการพัฒนา
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว
ที่มีความรับผิดชอบ
และต่อเนื่อง
ที่จะช่วยให้ประเทศไทย
เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว
และการเดินทางท่องเที่ยว
ที่สำคัญที่สุดในอาเซียน

การเรียนรู้ในงานด้วยตนเองจะไม่ได้เท่ากับการที่พนักงานได้รับการอบรมอย่างถูกวิธี หรือแม้แต่การให้พนักงานในองค์กรได้พบกับสถานการณ์ใหม่ๆ ด้วยตนเองจาก การเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ พนักงานควรมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ที่หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนจัดขึ้น รวมทั้ง การอบรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งกิจกรรมที่ได้กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า จะเป็นการเพิ่มความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากรและจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดต่อไป

3. ผู้ที่เกี่ยวข้องควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจประมง ทั้งๆ ให้ตรงกับความต้องการ ตามลักษณะของการประกอบธุรกิจ ซึ่งมีจำนวนบุคลากร ระยะเวลา ดำเนินการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกัน ไม่จำเป็นต้องพัฒนาทางด้านการศึกษาหรือการฝึกอบรม ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ตรงตามความต้องการ จะทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อไป

4. ผู้บริหารองค์กรควรกำหนดนโยบายหรือมีแผนในการพัฒนาด้านการศึกษา และการฝึกอบรม ให้กับพนักงานให้ตรงกับลักษณะงาน หรือความต้องการที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยเฉพาะการพัฒนาทางด้านภาษาต่างประเทศ ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก และสนใจที่จะเข้ารับการพัฒนา เนื่องจากภาษาต่างประเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้ประกอบการควรสนับสนุนทุกการศึกษาสำหรับผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มาก่อนให้มีโอกาสได้ศึกษาต่อตามความเหมาะสม ในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งอาจจะมีการท่องเที่ยวสัญญาเมื่อจบการศึกษาตามหลักสูตร โดยผู้รับทุนจะต้องนำความรู้

หรือประสบการณ์ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ตามที่กำหนด มีการปรับเปลี่ยนเงินเดือนให้สูงขึ้น เมื่อจบการศึกษา และภาครัฐบาล เช่น หน่วยงานพัฒนาทางด้านการท่องเที่ยว สำนักงานเทศบาลอำเภอเกาะสมุย ควรมีการวางแผนการสนับสนุนการศึกษาและการจัดหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้นร่วมกับหน่วยงาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความชำนาญ รวมทั้งสถาบันการศึกษา ในท้องถิ่นพัฒนาหลักสูตรทางด้านภาษาต่างประเทศ ให้ตรงกับความต้องการพัฒนาของทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจและประเทศ เพื่อรับรับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

5. พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ต้องการฝึกอบรมในเรื่องทักษะทางด้านบุคคลมากที่สุด และพนักงานที่มีอายุ 33-40 ปี มีรายได้ 25,000 บาท ขึ้นไป ต้องการฝึกอบรมด้านทักษะความคิดมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ที่มีความต้องการพัฒนาด้านความคิดเป็นผู้ที่มีความรู้ในระดับปริญญาตรี มีอายุและรายได้ในระดับที่ต้องการการพัฒนาในทักษะที่สูงขึ้น เช่น ทักษะทางด้านงานบุคคล และทักษะทางด้านการใช้ความคิด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคคลเหล่านี้ เป็นผู้ที่ควรจะได้รับการพัฒนาเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรมีแผนการพัฒนาพนักงานระดับดังกล่าว เพื่อที่จะได้นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้ไปใช้ในการบริหารจัดการ หรือเป็นผู้นำองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ในอนาคต

6. ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำผลจากการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ตรงกับความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น การอบรมทางด้านบุคคล ด้านความรู้ในภาษาต่างประเทศ ในหน้าที่ ทั้งยังควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสเลือกที่จะพัฒนาตนเอง ให้ตรงกับความต้องการผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรให้ความสำคัญในการจัดตั้งฝ่ายที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนา

ทรัพยากรมนุษย์โดยตรง และดำเนินการโดยผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญ

7. ผลจากการเบรี่ยงเที่ยบความต้องการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องที่ต้องการฝึกอบรมจำแนกตาม ภูมิภาคศึกษา และจำแนกตามประเภทของธุรกิจใน อุดสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยจะเป็น ประโยชน์สำหรับผู้บริหาร/ผู้จัดการ หรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการสร้างหลักสูตร หรือจัด หลักสูตรที่ใช้ในการอบรมให้ตรงกับภูมิภาคศึกษาของ ผู้เข้าอบรมให้ตรงกับความต้องการ และเกิดประโยชน์ สูงสุดต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว

สรุป เพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทย ได้รับการพัฒนาให้เป็นผู้นำการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ ตอบสนองต่ออุตสาหกรรมของประเทศไทย หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องควรร่วมมือกันในการส่งเสริม และพัฒนา แหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน เช่น การแก้ไขจุดอ่อน และการเสริมจุดแข็ง การสร้างความแตกต่างในการพัฒนา การให้บริการ การจัดตั้งศูนย์บริการนักท่องเที่ยว การพัฒนาด้านปัจจัยพื้นฐาน พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ให้ยั่งยืน พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในแหล่งท่องเที่ยว รวมไปถึงการพัฒนาทางด้านการตลาดเพื่อการประชา สัมพันธ์การท่องเที่ยว ประเด็นในการพัฒนาดังกล่าวเป็น หัวใจสำคัญของการพัฒนาการท่องเที่ยว ที่จะทำให้ นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและเพื่อการเดินทาง ท่องเที่ยวมาเยือนซ้ำในโอกาสต่อไป



การท่องเที่ยว [25]
จุดนี้ [3]
คง [3]
ชุมชน [3]
ดันย์ เทีย [3]
โรง [3]
ดาวน์ ศรี [3]
กา [3]
นิคม จารุ [3]
บุญชุม ศรี [3]
พิรุณ วุฒิ [3]
สาร [3]
พรเพ็ญ แฉ [3]
วิจิตร อาภา [3]
สมคิด นา [3]
เสาวลักษณ์ [3]
มหา [3]
อุทัย ทรัพย์ [3]
Kerlinger, an [3]

ประเทศไทย
ศิริคุณภาพ
หน่วยงาน
และพัฒนา
ก้าวสู่ดีเด่น
และการพัฒนา
ที่ต้องเที่ยว
ลงท่องเที่ยว
ลงท่องเที่ยว
และการประชา
สงค์ก่อสร้างเป็น
ที่จะทำให้
การเดินทาง

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2549). [Online]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.tat.or.th/thai/search> [2549, เมษายน 7]
- จุฑามณี ตระกูลมุกิตา. (2544). การพัฒนาทรัพยากรม努ชย์ในองค์กร. สงขลา : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชูชัย ส้มทิพย์. (2544). จิตวิทยาการฝึกอบรมบุคลากร. เชียงใหม่ : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ตนัย เทียนพูน. (2537). กลยุทธ์การพัฒนาคน สิงห์หาดความสำเร็จของธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดารณี ตรีนุชกร. (2546). ความต้องการการฝึกอบรมของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท เบ๊ทเทอร์เท็กซ์ไฮล์ จำกัด. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิคม จาrmณี. (2544). การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : โอ.เอส. พรินติ้ง เย้ส.
- บุญชม ครีสสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุริยาสาสน์.
- พิรุณ วุฒิพงศ์ครุภิจ. (2537). การพัฒนาทรัพยากรม努ชย์ในองค์การส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจไทย.
- สารนิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรเพ็ญ เพชรสุขคิรি. (2538) การสร้างมาตรฐาน. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์การพิมพ์แก่นเจันทร์ จำกัด.
- วิจิตร อะวงกุล. (2540). การฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมคิด บางโน. (2545). เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สาวลักษณ์ นิกรพิทยา. (2546). การบริหารทรัพยากรม努ชย์. มหาสารคาม : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- อุทัย ทิรัญโณ. (2531). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พรินติ้ง เย้ส.
- Kerlinger, F.N., (1973). **Foundations of Behavioral Research**. 2nd ed. New York : Holt, Kinehart and Winston.