

การพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากรทุกระดับกรณีศึกษาโรงแรมซิตีพาร์ค

The development of work potential of personnel at all levels. Case study City Park Hotel

นางสาวปาลิดา เชษฐ์ขุนทด¹ นางกนกรัตน์ พรหมจันทร์²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับศักยภาพในการทำงานของบุคลากรโรงแรมซิตีพาร์ค เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากบุคลากรโรงแรมซิตีพาร์ค จำนวน 80 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีศักยภาพที่ดีและพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ตัวเองและรับผิดชอบได้ดีและให้ความร่วมมือในการสับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงานได้ความต้องการ การพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรโรงแรมซิตีพาร์ค พบว่า ได้แบ่งการพัฒนาศักยภาพในการทำงานเป็น 2 ด้าน 1. ด้านการฝึกอบรม พนักงานมีความเห็นด้วยโดยเฉพาะการพัฒนาให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน และส่งเสริมการฝึกอบรมด้านการใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงาน 2. ด้านการพัฒนาการทำงาน มีความคิดที่น้อยสุดเนื่องจากอาจจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรมมากขึ้นเนื่องจากได้กำหนดแผนงานในการพัฒนาตนเองอย่างชัดเจน และมีการประเมินการปฏิบัติงาน ทำให้ทุกคนรู้สึกขาดอิสระในการปฏิบัติงานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงแรมซิตีพาร์ค พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจมากที่ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีแล้วสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติจนประสบความสำเร็จ รู้สึกพอใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการทำงานให้สำเร็จ

คำสำคัญ : ศักยภาพ

Abstract

This research aims to study the working capacity of staff at City Park Hotel. The data collected from the staff of City Park Hotel were analyzed by using statistical methods such as percentage and mean. Employees have good potential and are ready to perform their duties and responsibilities well. And cooperation in the rotation of work. The demand for staff development at City Park Hotel is divided into 2 areas. Employees have a particular opinion of the development in accordance with the performance. And promote training in the use of assistive technology. 2. Development There is a slightest idea as it may have to comply with the hotel rules, as it sets a clear plan for self-development. And evaluation of performance. Make everyone feel free to work. The motivation of the staff of City Park Hotel was that the staff was very motivated to perform well. Be proud of the work until successful. Feel satisfied to be part of the work to accomplish.

Keywords:

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจโรงแรมได้เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในจังหวัดนครราชสีมาและในประเทศไทย โดยการดำเนินธุรกิจโรงแรมนั้นที่มีความสำคัญมากที่สุดคือการบริการที่มีศักยภาพของบุคลากร ซึ่งการที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรทุกระดับชั้นในโรงแรมร่วมมือกันการพัฒนาทักษะและศักยภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตตัวเมืองนครราชสีมา บริเวณในตัวเมืองมีส่วนแบ่งทางการตลาดที่สูงขึ้นทั้งโรงแรมระดับใหญ่ 5 ดาว และโรงแรมขนาดกลาง เริ่มเติบโตมากขึ้นและเมื่อได้แรงเสริมทางบวกจากปัจจัยอื่น เช่น การรณรงค์ส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวของภาครัฐ และการจัดกิจกรรมในภาคเอกชน การขยายตัวที่เพิ่มขึ้นของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดนครราชสีมาทำให้เกิดการแข่งขันด้านการตลาดและเกิดการกระจุกตัวของโรงแรมบริเวณใกล้เคียงกันรวมทั้งปัญหาความต้องการบุคลากรที่มีศักยภาพทางด้านโรงแรมและประสบการณ์การทำงานระหว่างโรงแรมด้วยกัน แต่ละโรงแรมต่างมีวิธีการใช้กลยุทธ์ด้านต่างๆ เพื่อดึงดูดใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการรวมถึงการให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพเกิดความประทับใจมีความทรงจำที่ดีและทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการโรงแรมอีกครั้งหรือแนะนำบอกต่อคนที่รู้จักให้มาใช้บริการทั้งในส่วนของการจัดเลี้ยง งานแต่งงาน งานวันเกิด การใช้บริการห้องอาหาร หรือห้องพักเพื่อพักผ่อนหรือเพื่อบันเทิง รวมถึงเพื่อการเจรจาธุรกิจโรงแรมจึงต้องมีผู้บริหารและบุคลากรที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนเพียงพอสม่ำเสมอให้เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรในระยะยาวเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรม (กรกฎ พลพานิช, 2540)

โรงแรมซีดีพาร์คเป็นโรงแรมในจังหวัดนครราชสีมา จากจำนวน 468 แห่ง แบ่งเป็นเขตอยู่ในอำเภอเมืองจำนวน 118 แห่ง (ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดนครราชสีมา : 2559) ที่ตั้งอยู่บนถนนมิตรภาพซึ่งเป็นถนนเส้นหลักที่จะเชื่อมต่อไปยังจังหวัดต่างๆทั้งภาคอีสานและภาคกลางเปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ.2551 เป็นโรงแรมขนาดกลางมีห้องพักให้บริการ 79 ห้อง และห้องประชุมขนาดใหญ่รองรับลูกค้าได้ถึง 400 ท่าน ใกล้แหล่งท่องเที่ยวและห้างสรรพสินค้าต่างๆ ซึ่งเปิดไว้รองรับลูกค้าระดับกลาง ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้นในการเดินทางมาพักและติดต่อจัดงานสัมมนาหรือจัดงานเลี้ยงสังสรรค์แต่เนื่องจากบริเวณที่ตั้งของโรงแรมซีดีพาร์คตั้งอยู่ในย่านธุรกิจและมีความสะดวกสบายจึงทำให้มีคู่แข่งที่เป็นโรงแรมมีอยู่มากมายยกตัวอย่าง เช่น โรงแรมสบาย โรงแรมส้มโอเฮ้าส์ โรงแรมเดอะวอเตอร์ โรงแรมโคลานารี เป็นต้น ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงดังกล่าวทำให้ทุกโรงแรมต่างพยายามที่จะหาลูกค้ามาพักในโรงแรมของตนให้มากที่สุดแต่เนื่องจากโรงแรมซีดีพาร์คยังพบปัญหาศักยภาพการทำงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงแรมซีดีพาร์คในการปฏิบัติงานเช่นการให้บริการของพนักงานต่อลูกค้าตำแหน่งความรับผิดชอบของบุคลากรทักษะทางด้านภาษาสากลความรู้ความเข้าใจในการทำงานและองค์ประกอบที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวส่งผลต่อบุคลากรและการทำงานในโรงแรมซีดีพาร์คโรงแรมจึงต้องหาวิธีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจากข้อมูลข้างต้นทำให้เห็นว่าบุคลากรในโรงแรมซีดีพาร์ค จำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพที่หลากหลายและถูกต้องตามความต้องการ เพื่อที่สามารถใช้ศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ ประกอบด้วยแนวคิดและกิจกรรม 3 ประการได้แก่ 1.การฝึกอบรม (Training) 2.การพัฒนา(Development) 3.แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร(Employee Motivation) เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงแรมซีดีพาร์คจึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากรทุกระดับกรณศึกษาโรงแรมซีดีพาร์ค เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานขององค์กรตลอดจนเกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเพื่อให้เกิดความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กรสืบไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับศักยภาพในการทำงานของบุคลากรโรงแรมซีดีพาร์ค
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรโรงแรมซีดีพาร์ค
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงแรมซีดีพาร์ค

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณดำเนินการในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการเก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรทุกระดับที่ปฏิบัติงานในโรงแรมซีดีพาร์ค

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากรทุกระดับกรณศึกษาโรงแรมซีดีพาร์ค โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากรและแรงจูงใจของพนักงานในการทำงานตามแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยการนำเอาความสามารถที่ซ่อนเร้นภายในร่างกายออกมาใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด ความสามารถที่ซ่อนเร้นนี้เราเรียกว่า “การพัฒนาศักยภาพ” หมายถึง การนำเอาความสามารถที่ซ่อนเร้นภายในนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมีกระบวนการเพราะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานในยุคปัจจุบัน (สุนันทา เลหา นันท์:2544) สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล 5 ประการ คือ เพศ / อายุ / ระดับการศึกษา / แผนก / ประสบการณ์ทำงานโรงแรม/รายได้รวมทั้งหมด

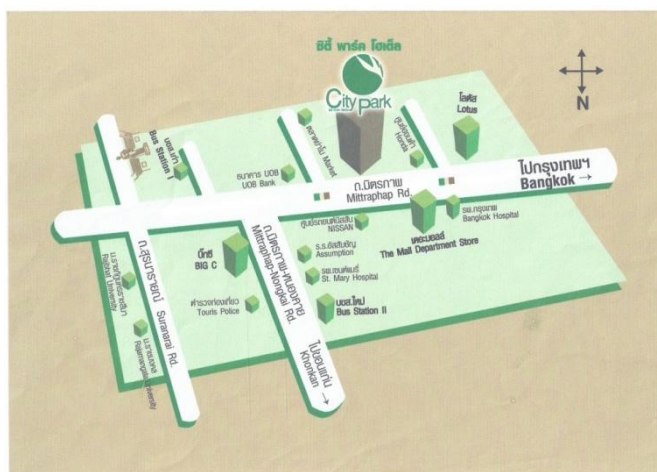
1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ 1. การพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากร 2. ด้านความต้องการในด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาการทำงาน 3. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมซีดีพาร์ค

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานโรงแรมทั้งหมดจำนวน 80 คน (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2561) โดยผู้วิจัยเลือกขนาดกลุ่มเป็นพนักงานโรงแรม จำนวน 80 คน ประกอบด้วยแผนกบริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกห้องอาหาร แผนกช่างและไอที แผนกครัวเพื่อตอบแบบสอบถาม

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลที่โรงแรมซีดีพาร์ค ตั้งอยู่เลขที่ 555/55 ถนนมิตรภาพ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เนื่องจากเป็นย่านในตัวเมืองนครราชสีมา ใกล้ห้างสรรพสินค้ามีการคมนาคมที่สะดวกสบาย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แผนที่โรงแรมซิตีพาร์ค ในจังหวัดนครราชสีมา

ที่มา: citypark hotel . Retrieved from <http://www.cityparkhotel-korat.com>

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยระหว่างเดือน ตุลาคม 2561 – มกราคม พ.ศ. 2562 รวมระยะเวลา 3 เดือน

เครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากรทุกระดับในโรงแรมซิตีพาร์คตามแนวทางของวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัยที่กำหนด โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก/ฝ่าย ประสบการณ์ทำงานโดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด มีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากรทุกระดับกรณีศึกษาโรงแรมซิตีพาร์ครวมจำนวน 20 ข้อแบ่งเป็น 3 ด้าน 1. ด้านการพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากร จำนวน 5 ข้อ 2. ด้านความต้องการในด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาการทำงาน จำนวน 10 ข้อ 3. ด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมซิตีพาร์ค จำนวน 5 ข้อแบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นคำถามแสดงระดับความคิดเห็นใช้ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale)(Noll.1989, อ้างถึงใน กัลยา วาณิชยปัญญา, 2559) โดยแต่ละคำถามจะมีคำตอบให้เลือกตามความคิดเห็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาการพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากรทุกระดับในโรงแรมซิตีพาร์ค ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก/ฝ่าย และประสบการณ์ทำงาน วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบด้วยคำอธิบาย

2. การวิเคราะห์การพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากรทุกระดับในโรงแรมซีดีพาร์ค ได้แก่ ระดับศักยภาพของพนักงานโรงแรมซีดีพาร์ค ความต้องการในการฝึกอบรมและการพัฒนาการทำงานของพนักงานโรงแรมซีดีพาร์ค และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมซีดีพาร์ควิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

3. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก/ฝ่าย และประสบการณ์ทำงานสำหรับข้อมูลการพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากรทุกระดับในโรงแรมซีดีพาร์ค ได้แก่ ศักยภาพของพนักงานโรงแรมซีดีพาร์ค ความต้องการในการฝึกอบรมและการพัฒนาการทำงานของพนักงานโรงแรมซีดีพาร์ค และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมซีดีพาร์ควิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการศึกษา

จากการดำเนินการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ภายในโรงแรมมีพนักงานหญิงมากกว่าพนักงานชาย ผู้หญิง มีอัตราร้อยละ 56.25 มีระดับอายุ 31-40 ปี มีอัตราร้อยละ 43.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอัตราร้อยละ 36.25 ระดับแผนก / ฝ่ายบริการ มีอัตราร้อยละ 31.25 ประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 8 ปีมีอัตราร้อยละ 38.75 ระดับรายได้รวม 10,001 - 15,000 มีอัตราร้อยละ 43.75

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากรทุกระดับในโรงแรมซีดีพาร์ค พบว่าพนักงานของโรงแรมซีดีพาร์ค มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับศักยภาพของพนักงานโรงแรมซีดีพาร์ค โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด และปานกลางหนึ่งข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านตั้งใจทำงานให้เสร็จด้วยดีอย่างเต็มที่และรวดเร็ว ($\bar{X}=4.29$) ท่านสามารถทำงานในรูปแบบใหม่ๆ หรืองานที่ท้าทายความสามารถ ($\bar{X}=3.84$) ท่านสามารถปรับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงานเพื่อให้เรียนรู้การทำงาน ($\bar{X}=3.58$) ท่านมีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น ($\bar{X}=3.55$) ปริมาณงานที่ท่านได้รับ มีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน ($\bar{X}=3.35$)

3. ความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความต้องการในด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และปานกลางห้าข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจกรรมเพื่อฝึกพัฒนาบุคลากรมีความสอดคล้องกับงานในปัจจุบัน ($\bar{X}=4.23$) ท่านต้องการให้โรงแรมส่งเสริมการฝึกอบรมด้านการใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.09$) ท่านอยากให้มีการจัดฝึกอบรมทักษะต่างๆ เพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น ($\bar{X}=3.95$) โรงแรมควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะและเทคนิคด้านการประกอบอาหารและเครื่องดื่มในแผนกที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}=3.86$) ท่านต้องการให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ($\bar{X}=3.74$) ท่านต้องการให้มีการประเมินความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละแผนก ($\bar{X}=3.49$) ท่านต้องกำหนดแผนการพัฒนาในแผนกตนเองและกำหนดการทำงานเสนอผู้จัดการโรงแรม ($\bar{X}=3.09$) ท่านต้องการเสริมทางด้านภาษาอังกฤษ โดยให้ทางโรงแรมจัดอบรมสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ($\bar{X}=2.98$) กำหนดแผนงานในการพัฒนาตนเองอย่างชัดเจน ($\bar{X}=2.91$) สำรวจความต้องการและความจำเป็นของพนักงานในเรื่องการพัฒนาตนเองทุกปีเพื่อประโยชน์ในการจัดส่ง ($\bar{X}=2.88$)

4. ด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมซีดีพาร์ค อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดสองข้อ ในระดับมากสองข้อ และปานกลางหนึ่งข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติจนประสบความสำเร็จ ($\bar{X}=4.69$) ท่านรู้สึกพอใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการทำงานให้สำเร็จ ($\bar{X}=4.60$) ในการปฏิบัติงานท่านมุ่งมั่นที่ผลสำเร็จของงานโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค ($\bar{X}=3.93$) ท่านได้ใช้ความสามารถเฉพาะของตนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.66$) ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.40$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมซีดีพาร์ค อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$) ความต้องการในด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาการทำงานโดยรวม เนื้อหาด้านการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$) ศักยภาพของพนักงานโรงแรมซีดีพาร์ค โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$) และความต้องการในด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาการทำงานโดยรวม เนื้อหาด้านการพัฒนาการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.25$)

อภิปรายผล

1. เพื่อศึกษาระดับศักยภาพในการทำงานของบุคลากรโรงแรมซีดีพาร์ค พบว่า พนักงานมีศักยภาพที่ดีและพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ตัวเองและรับผิดชอบได้ดีและให้ความร่วมมือในการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงานได้

2. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรโรงแรมซีดีพาร์ค พบว่า ได้แบ่งเป็น 2 ด้าน 1. ด้านการฝึกอบรม พนักงานมีความเห็นด้วยโดยเฉพาะการพัฒนาให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานและส่งเสริมการฝึกอบรมด้านการใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงาน 2. ด้านการพัฒนาการทำงาน มีความคิดที่น้อยสุดเนื่องจากอาจจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรมมากยิ่งขึ้นเนื่องจากได้กำหนดแผนงานในการพัฒนาตนเองอย่างชัดเจน และมีการประเมินการปฏิบัติงาน ทำให้ทุกคนรู้สึกขาดอิสระในการปฏิบัติงาน

3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงแรมซีดีพาร์ค พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจมากที่ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีแล้วสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติจนประสบความสำเร็จ รู้สึกพอใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการทำงานให้สำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. บุคลากรยังขาดการพัฒนาด้านภาษา และกลัวที่จะได้รับการพัฒนาด้านการฝึกอบรมภาษาอังกฤษซึ่งการมีทักษะด้านภาษาที่ดี จะทำให้โรงแรมได้กลุ่มลูกค้าที่เป็นต่างชาติเพิ่มขึ้นจากเดิม

2. ส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมร่วมกันระหว่างพนักงาน เพื่อสร้างความสามัคคี การรวมกลุ่ม และการไว้วางใจกัน

3. ส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม เพราะการทำงานเป็นทีมทำให้พนักงานได้เรียนรู้ระบบการทำงานที่ดีและเป็นประโยชน์จากเพื่อนร่วมงาน รวมถึงองค์กรสามารถสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี

เอกสารอ้างอิง

- กรกฎ พลพานิช. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชาญ สวัสดิ์สาตี. (2550). คู่มือนักฝึกอบรมมืออาชีพ : การจัดทำแผนการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ กรุงเทพฯ สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- ธิดารัตน์ สุขประภาภรณ์. (2550) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ธัญญาพันธ์ สิทธิพงษ์. (2553) ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัด ตาก วิทยานิพนธ์ ร.บ. (การปกครองท้องถิ่น).กำแพงเพชร.
- นงลักษณ์ สิ้นสืบผล. (2542) การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร:สถาบันราช ภัฏธนบุรี.
- วิชูกร กุหลาบศรี. (2541) การปรับตัวขององค์กรส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานภาคใต้ในการท่องเที่ยว 2541-2542. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิวัฒน์ชัย บุญยักดิ์. (2532). ศักยภาพสำคัญอย่างไรต่อการท่องเที่ยว จุลสารการท่องเที่ยว, 8(2): 42 - 45
- สมคิด บางโม. (2553). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ. วิทยาพัฒน์.
- สมชาติ กิจยรรยง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. (2550). เทคนิคการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สมาน รังสิโยภักดิ์. (2552). ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ. ประชาชน.
- สุนันทา เลานันท์. (2544). การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ. สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2550). กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ. เอช อาร์ เซ็นเตอร์