

ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภทโรงแรมรีสอร์ท และโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม

A STUDY OF THE NEED OF SELF-DEVELOPMENT OF PERSONNEL WORKING IN RESORTS AND HOME-STAYS IN THE UMPHAWA DISTRICT AND SURROUNDING AREAS IN THE PROVINCE OF SAMUT SONGKRAM

วนิดา เลิศพิพัฒนานนท์
เยาวภรณ์ เลิศกุลทานนท์
และ รัตนาภรณ์ ชาดิวงศ์
มหาวิทยาลัยสยาม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภทรีสอร์ทและโฮมสเตย์ ในเขตอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานประจำในสถานประกอบการประเภทรีสอร์ทและโฮมสเตย์ 3 แห่ง ได้แก่ บ้านอัมพวารีสอร์ท แอนด์สปา จำนวน 20 คน บ้านท้ายหาดรีสอร์ทแอนด์วอเตอร์สปอร์ต จำนวน 10 คน และเรือนปลาดี จำนวน 2 คน กรอกข้อมูลความต้องการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ 2) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Work Art, Program Outlook และ Microsoft Power Point 3) ความรู้ด้านวิชาชีพการโรงแรม ได้แก่ งานแม่บ้าน การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการแผนกส่วนหน้า นอกจากนี้พนักงานส่วนใหญ่ยังต้องการพัฒนาตนเองด้านบุคลิกภาพ และความรู้ความเข้าใจในเรื่องจิตวิทยาการบริการ

คำสำคัญ: การพัฒนาตนเอง รีสอร์ท โฮมสเตย์ อัมพวา

ABSTRACT

The objective of this study was to investigate the need for self-development of personnel working in resorts and home-stays in the Umphawa District and nearby areas in the province of Samut Songkram. The data was collected through questionnaires. The sampling group was personnel working at Amphawa

Resort and Spa, Baan Tai Had Resort and Water Sports, and Ruan Panalee. The study has found that the sampling group needs to improve themselves in four aspects: 1) English communication; 2) computer skills, e.g. Work Art, Outlook and Microsoft Power Point; 3) hotel professional skills, e.g. housekeeping service, food and beverage service, and front office service; and 4) personality development and service psychology.

KEYWORDS: self-development, resorts, home-stays, Amphawa

บทนำ

“เมืองหอยหลอด ยอดลิ้นจี่ มีอุทยาน ร.2 แม่กลองไหลผ่าน นมัสการหลวงพ่อบ้านแหลม” คำขวัญประจำจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความอุดมสมบูรณ์ทางด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม รวมทั้งวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชาวสมุทรสงครามได้เป็นอย่างดี การท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงครามจะเน้นการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตและวัฒนธรรม มีกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวได้ทำมากมาย เช่น การจับหอยหลอดที่ดอนหอยหลอด การนั่งเรือชมหิ่งห้อย การเที่ยวชมซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำต่าง ๆ เป็นต้น แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงครามมีมากมายหลายแห่งกระจายอยู่ในอำเภอต่าง ๆ ได้แก่อำเภอเมือง อำเภอบางคนที และอำเภออัมพวา

อำเภออัมพวา เป็นอำเภอที่มีความเจริญทั้งทางด้านศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามมาแต่โบราณ มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญๆ หลายแห่งทั้งที่เป็นโบราณสถานและสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ อาทิ ตลาดน้ำอัมพวา อุทยานพระบรมราชานุสรณ์พระบาทสมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัย (อุทยาน ร.2) ชุมชนริมคลองอัมพวา วัดอัมพวันเจติยาราม บ้านทรงไทย ตลาดน้ำท่าคา ฯลฯ

สถานประกอบการด้านที่พักในอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงครามจะเป็นประเภทรีสอร์ตและโฮมสเตย์ ซึ่งเป็นสถานประกอบการที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากผู้บริหารของสถานประกอบการพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นคนในท้องถิ่น ไม่มีทักษะและความรู้พื้นฐานด้านการโรงแรม รวมทั้งขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการบริการและสร้างความไม่ประทับใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ

การพัฒนาบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากตัวของผู้บริหารพัฒนาซึ่งก็คือตัวพนักงานเอง และการที่จะให้พนักงานให้ความร่วมมืออย่างเต็มใจก็จะต้องพัฒนาในสิ่งที่พนักงานต้องการ ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการด้านที่พักในเขตอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการบริการให้เกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการใหม่ในครั้งต่อไป ของลูกค้าผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภท รีสอร์ทและโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม

ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้แนวทางในการพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการประเภทรีสอร์ทและโฮมสเตย์ ให้มีศักยภาพในการบริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการพัฒนาตนเอง

กฤษณี คำชาย (2545) ให้ความหมายว่าการพัฒนาตน หมายถึง กระบวนการปรับเปลี่ยนและจัดระบบพฤติกรรมให้สอดคล้องกลมกลืนเหมาะสมทั้งในด้านของตนเอง และในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับสังคม เพื่อให้เกิดความปึกติสุขในการดำรงชีวิต

เมธาวิ อุดมธรรมานุกาฬ (2544) ให้ความหมายว่าการพัฒนาตน หมายถึง การรับรู้และยอมรับตนเอง รู้ว่าตัวเองแตกต่างจากคนอื่น ๆ มีคุณภาพ ความสามารถ ความรู้สึก ความคิด การรู้ดังกล่าวเป็นผลมาจากกระบวนการเรียนรู้ตั้งแต่วัยเด็กจนถึงปัจจุบัน

วินัย เพชรช่วย ได้ให้ความหมายไว้ 2 ความหมายดังนี้

ความหมายที่ 1 การพัฒนาตนคือการที่บุคคลพยายามที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนด้วยตนเองให้ดีขึ้นกว่าเดิม เหมาะสมกว่าเดิม ทำให้สามารถดำเนินกิจกรรม แสดงพฤติกรรม เพื่อสนองความต้องการ แรงจูงใจหรือเป้าหมายที่ตนตั้งไว้

ความหมายที่ 2 การพัฒนาตนคือการพัฒนาศักยภาพของตนด้วยตนเองให้ดีขึ้นทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม เพื่อให้ตนเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพของสังคม เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ตลอดจนเพื่อการดำรงชีวิตอย่างสันติสุขของตน

ความสำคัญของการพัฒนาตน

มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ หรือต้องการมีชีวิตที่เป็นสุข ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและความต้องการของตนเอง มีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมโลก ดังนั้นการพัฒนาตนจึงมีความสำคัญทั้งต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น และสังคมโดยรวม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการการจัดการองค์ความรู้และวิจัยกองคลัง มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2553) ได้ทำการศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าบุคลากรกองคลังมีความต้องการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมาก โดยระดับความต้องการพัฒนาตนเองสูงสุด

คือ ต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ ส่วนระดับความต้องการพัฒนาตนเองน้อยที่สุด คือ ต้องการศึกษาลักษณะที่ตนเองสนใจแม้ไม่เกี่ยวข้องกับงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากรและตัวอย่าง

คณะผู้วิจัยทำการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานประจำจากสถานประกอบการ 3 แห่ง ได้แก่ บ้านอัมพวารีสอร์ท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แอนด์สปา จำนวน 20 คน บ้านท้ายหาดรีสอร์ตแอนด์อเวอโต้สปอร์ต จำนวน 10 คน และเรือน พลาลี จำนวน 2 คน เก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม ถึง 15 พฤษภาคม 2554

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 3 ตอน ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไป ของพนักงาน ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถเหมาะสม กับหน้าที่ที่รับผิดชอบ และ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นด้านอื่นๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติแบบบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้พนักงาน

ตารางที่ 1 ร้อยละของพนักงาน จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
มัธยมต้น	0.0	20.8	20.8
มัธยมปลาย/ปวช.	8.3	4.2	12.5
อนุปริญญา/ปวส.	12.5	12.5	25.0
ปริญญาตรี	4.2	33.3	37.5
ปริญญาโท	0.0	4.2	4.2
โดยรวม	25.0	75.0	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 75.0 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 25.0 เป็นเพศชาย ในด้านการศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 37.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อนุปริญญาหรือ ปวส. และร้อยละ 20.8 จบการศึกษาระดับมัธยมต้น ตามลำดับ

ตารางที่ 2 อายุเฉลี่ยและอายุการทำงานของพนักงาน

อายุและอายุการทำงาน	ค่าเฉลี่ย
อายุ	33
อายุการทำงาน	7 ปี 2 เดือน

จากตารางที่ 2 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 33 ปี และมีอายุการทำงานเฉลี่ย 7 ปี 2 เดือน

ตารางที่ 3 ร้อยละของพนักงานแยกตามตำแหน่งหน้าที่

ตำแหน่งหน้าที่	ร้อยละ
ผู้อำนวยการ	4.2
ผู้จัดการ	20.8
หัวหน้าแผนก	8.3
พนักงานทั่วไป	66.7
โดยรวม	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 66.7 เป็นพนักงานทั่วไป รองลงมาคือ ร้อยละ 20.8 เป็นผู้จัดการ และร้อยละ 8.3 เป็นหัวหน้าแผนก ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ร้อยละของส่วนงานที่พนักงานสังกัด

ส่วนงานที่สังกัด	ร้อยละ
ฝ่ายบริหาร	13.0
งานบริการส่วนหน้า (รวมงานสำรวจเบื้องต้น)	13.0
งานแม่บ้าน	30.4
งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม	13.0
งานช่าง / วิศวกรรม	8.7
งานการเงินและบัญชี	13.0
งานแผนกทรัพยากรมนุษย์	8.9
โดยรวม	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 30.4 สังกัดงานแม่บ้าน รองลงมาคือ ร้อยละ 13.0 สังกัดฝ่ายบริหาร งานบริการส่วนหน้า (รวมงานสำรวจเบื้องต้น) งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม งานการเงินและบัญชี และร้อยละ 8.9 สังกัดแผนกทรัพยากรมนุษย์ ตามลำดับ

ตารางที่ 5 รายได้ต่อเดือนของพนักงานต่อเดือน

รายได้ต่อเดือนของพนักงาน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.5
5,000 - 10,000 บาท	54.5
10,001 – 30,000 บาท	41.0
30,001 – 50,000 บาท	0.0
50,001 – 100,000 บาท	0.0
มากกว่า 100,000 บาท	0.0
โดยรวม	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 54.5 มีรายได้ 5,000–10,000 บาทต่อเดือน รองลงมาคือร้อยละ 41.0 มีรายได้ 10,001 –30,000 บาท ต่อเดือน และร้อยละ 4.5มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงาน

ความต้องการพัฒนาตนเอง	\bar{X}	S.D	ความหมาย
1. ความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศ			
1.1 ภาษาอังกฤษ			
1.1.1 การฟัง	4.18	1.053	มาก
1.1.2 การพูด	4.18	1.006	มาก
1.1.3 การอ่าน	4.00	1.000	มาก
1.1.4 การเขียน	4.09	0.900	มาก
โดยรวม	4.11	0.990	มาก
1.2 ภาษาจีน			
1.2.1 การฟัง	3.74	1.054	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเอง	\bar{X}	S.D	ความหมาย
1.2.2 การพูด	3.81	1.123	มาก
1.2.3 การอ่าน	3.75	1.164	มาก
1.2.4 การเขียน	3.75	1.164	มาก
โดยรวม	3.76	1.126	มาก
1.3 ภาษาญี่ปุ่น			
1.3.1 การฟัง	3.86	1.062	มาก
1.3.2 การพูด	3.86	1.037	มาก
1.3.3 การอ่าน	3.89	1.100	มาก
1.3.4 การเขียน	3.89	1.100	มาก
โดยรวม	3.88	1.075	มาก
1.4 ภาษาฝรั่งเศส			
1.4.1 การฟัง	3.81	1.078	มาก
1.4.2 การพูด	3.80	1.105	มาก
1.4.3 การอ่าน	3.79	1.084	มาก
1.4.4 การเขียน	3.63	1.165	มาก
โดยรวม	3.76	1.108	มาก
1.5 ภาษาเกาหลี			
1.6.1 การฟัง	3.50	0.707	มาก
1.6.2 การพูด	3.50	0.707	มาก
1.6.3 การอ่าน	3.50	0.707	มาก
1.6.4 การเขียน	3.50	0.707	มาก
โดยรวม	3.50	0.707	มาก
2. การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์			
2.1 Microsoft Word	3.89	0.994	มาก
2.2 Microsoft Excel	4.00	0.943	มาก
2.3 Microsoft PowerPoint	4.11	0.937	มาก
2.4 Work art	4.50	0.707	มากที่สุด
2.5 Outlook	4.50	0.707	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเอง	\bar{X}	S.D	ความหมาย
3. ทักษะความรู้ด้านวิชาชีพ			
3.1 งานบริการและเครื่องมือ			
- การจัดโต๊ะรูปแบบต่างๆ	3.94	0.802	มาก
- การจับสเกิร์ตและการพับผ้าเช็ดปาก	3.84	0.765	มาก
- การเสิร์ฟอาหารและรูปแบบการบริการ	4.00	0.745	มาก
- การจัดการภัตตาหารและการจัดเลี้ยง	3.89	0.900	มาก
- ทักษะในการประกอบอาหารและเครื่องมือ	4.05	0.805	มาก
- ทักษะในการจัดทำรายการอาหาร	4.06	0.802	มาก
<i>โดยรวม</i>	3.96	0.803	มาก
3.2 การบริการแขกส่วนหน้า			
- การสำรองห้องพัก	3.68	1.003	มาก
- การต้อนรับลูกค้า	3.63	1.012	มาก
- การบริการลูกค้าเข้าพัก	3.63	1.012	มาก
- การบริการลูกค้าคืนห้องพัก	3.70	1.031	มาก
- การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.95	0.999	มาก
- การสื่อสารกับลูกค้า	3.84	1.015	มาก
- ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและ สิ่งแวดลอมที่อยู่ใกล้เคียง	3.70	1.081	มาก
<i>โดยรวม</i>	3.73	1.022	มาก
3.3 กลุ่มแม่บ้าน			
- การทำความสะอาดห้องพัก	3.89	0.758	มาก
- การปูเตียง	3.78	0.808	มาก
- การจัดดอกไม้	4.16	0.765	มาก
- การทำความสะอาดบริเวณพื้นที่สาธารณะ	3.83	0.786	มาก
- การเขียนรายงานสถานะห้องพัก	4.22	0.808	มาก
<i>โดยรวม</i>	3.98	0.785	มาก
4. การพัฒนาด้านบุคลิกภาพ			
4.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.90	1.252	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเอง	\bar{X}	S.D	ความหมาย
4.2 การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ	4.10	1.179	มาก
4.3 ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ	4.19	1.030	มาก
4.4 ความมีมนุษยสัมพันธ์	3.81	1.250	มาก
4.5 การให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.00	1.214	มาก
4.6 ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่าง	3.90	1.300	มาก
4.7 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	3.81	1.365	มาก
4.8 บุคลิกภาพและการแสดงออกที่เหมาะสม	4.00	1.195	มาก
4.9 การแต่งกาย	3.63	1.461	มาก
4.10 กิริยามารยาท	3.71	1.384	มาก
4.11 การใช้คำพูด	3.76	1.446	มาก
โดยรวม	3.89	1.280	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ดังนี้

ความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศ พนักงานต้องการพัฒนาตนเองในทุกภาษาอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ภาษาอังกฤษ ($\bar{X}=4.11, S.D =0.990$) ภาษาญี่ปุ่น ($\bar{X}=3.88, S.D = 1.075$) และภาษาจีนและฝรั่งเศส ($\bar{X}=3.76, S.D = 1.075$)

การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรม Work Art และ Outlook เป็นโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ที่พนักงานต้องการพัฒนาตนเองมากที่สุด ($\bar{X}=3.98, S.D=0.785$) รองลงมาคือ Microsoft PowerPoint ($\bar{X}=4.11, S.D = 0.937$) และ Microsoft Excel ($\bar{X}=4.00, S.D = 0.943$) ตามลำดับ

ทักษะความรู้ด้านวิชาชีพโรงแรม พนักงานส่วนใหญ่มีความต้องการพัฒนาตนเองในส่วนของวิชาชีพด้านการโรงแรมอยู่ในระดับมาก โดยค่าระดับคะแนนเฉลี่ยของงานบริการแม่บ้านมากที่สุด ($\bar{X}=3.98, S.D = 0.785$) รองลงมาคือ การบริการและเครื่องดื่ม ($\bar{X}=3.96, S.D = 0.803$) และการบริการแผนกส่วนหน้า ($\bar{X}=3.73, S.D = 1.022$) ตามลำดับ

การพัฒนาด้านบุคลิกภาพ พนักงานส่วนใหญ่มีความต้องการพัฒนาด้านบุคลิกภาพในการบริการอยู่ในระดับมาก โดยเรื่องความรู้ความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}=4.19, S.D = 1.030$) รองลงมาคือ การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X}=4.10, S.D = 1.179$) การให้บริการด้วยความเต็มใจและบุคลิกภาพและการแสดงออกที่เหมาะสม ($\bar{X}=4.00, S.D =1.195$)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพการทำงานเพิ่มขึ้น ด้านอื่นๆ

1. เทคนิคบริการ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการพูดเพื่อโน้มน้าวใจลูกค้า
2. เทคนิคการแต่งหน้า
3. การบริหารงานบุคคล
4. การจัดทำโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย การเพิ่มยอดขาย
5. งานด้านบัญชี และการควบคุม ใช้จ่าย
6. การทำงานเป็นทีม
7. การเป็น Trainer

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบว่า สถานประกอบการด้านที่พัก ในอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนมากเป็นสถานประกอบการขนาดเล็ก ประเภทรีสอร์ทและโฮมสเตย์ พนักงานส่วนใหญ่เป็นคนในท้องถิ่น มีทักษะและพื้นฐานด้านการโรงแรมไม่มากนัก พนักงานจึงต้องการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เนื่องจากลูกค้าส่วนหนึ่งที่เข้ามาพักในรีสอร์ทและโฮมสเตย์เป็นชาวยุโรปและอเมริกา 2) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Work Art, Program Outlook และ Microsoft Power Point 3) ความรู้ด้านวิชาชีพการโรงแรม ได้แก่ งานแม่บ้าน การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการแผนกส่วนหน้า 4) บุคลิกภาพที่เกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ การให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า การให้บริการด้วยความเต็มใจและบุคลิกภาพที่แสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของคณะกรรมการการจัดการองค์ความรู้และวิจัยกองคลัง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ว่าบุคลากรมีความต้องการพัฒนาตนเองในระดับมากในส่วนของงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้มีการจัดทำหลักสูตรต่าง ๆ ตามความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงาน สำหรับใช้เป็นคู่มือในการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับพนักงานในสถานประกอบการประเภทรีสอร์ท และโฮมสเตย์ในอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อให้พนักงานในสถานประกอบการได้รับการพัฒนาความรู้ตามที่ต้องการและสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง ซึ่งจะนำไปสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะผู้วิจัยขอยกตัวอย่างหลักสูตรดังนี้

หลักสูตรอบรมพนักงานเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านวิชาชีพ (30 ชั่วโมง)

1. งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (6 ชั่วโมง)

จุดประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม สามารถนำบทเรียนไปใช้ได้จริง และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การบริการแผนกส่วนหน้า (6 ชั่วโมง)

จุดประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมในด้านการลงทะเบียนเข้าพัก (check-in) การคืนห้องพัก (check-out) การสำรองห้องพัก (room reservation) และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (guest complaint handling) พนักงานสามารถนำบทเรียนไปใช้ได้จริง และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การบริการของแผนกแม่บ้าน (6 ชั่วโมง)

จุดประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ทั้งด้านงานทำความสะอาดห้องพักและบริเวณพื้นที่สาธารณะ

4. จิตวิทยาการบริการ (6 ชั่วโมง)

จุดประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ด้านจิตวิทยาการบริการ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

5. ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น (6 ชั่วโมง)

จุดประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะด้านภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรมสามารถติดต่อกับชาวต่างชาติได้อย่างคล่องแคล่ว ออกเสียงถูกต้อง และมีความมั่นใจสามารถใช้ภาษาอังกฤษในวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม

เอกสารอ้างอิง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2552). *สถานประกอบการในแหล่งท่องเที่ยวอำเภออัมพวาและพื้นที่*

ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม. ออนไลน์ <<http://thai.tourismthailand.org/>> วันที่ค้นข้อมูล : 20 มิถุนายน 2552)

กุลชน ชนาพงศ์ธร. (2540). *การพัฒนาบุคลากร*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บริษัท วิดีโอพาวเวอร์พอยซ์. คณะกรรมการจัดการองค์ความรู้และวิจัยกองคลัง มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2553). *ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง*

ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ. (2543). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร*. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ธีรทัต คงจันทร์. (2541). *การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมในธุรกิจโรงแรม: ศึกษากรณี โรงแรมในเครือแอคคอร์ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประสิทธิ์ชัย จิธานนท์. (2549). *รูปแบบการพัฒนาบุคลากรของบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด ตามความต้องการของพนักงาน*. ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราช

ภัฏราไพพรรณี. ปริญญาตรี ศรีโย. (2544). *การพัฒนาบุคลากร ขององค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัด*

เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

พนัส หันนาคินทร์. (2542). *การบริหารบุคลากรในโรงเรียน*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : พิมพ์ศ.

มัลลี เวชชาชีวะ. (2541). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : สำนักฝึกอบรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เยาวภรณ์ เลิศกุลทานนท์, วนิดา เลิศพิพัฒนานนท์ และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์. (2554). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการของรีสอร์ทในอำเภออัมพวาจังหวัดสมุทรสงคราม*, วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ปีที่ 17 ฉบับที่ 1 พฤษภาคม 2554.

เยาวภรณ์ เลิศกุลทานนท์, วนิดา เลิศพิพัฒนานนท์ และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์. (2554). *ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวอัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียงจังหวัดสมุทรสงคราม*. รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติประจำปี 2555 “ชุมชนเข้มแข็งสังคมน่าอยู่ เศรษฐกิจยั่งยืนตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” 16-18 พฤษภาคม 2555 ณ ศูนย์ประชุมนานาชาติ โรงแรมดิเอ็มเพรส จังหวัดเชียงใหม่.

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2552). *สถิตินักท่องเที่ยว*. สืบค้นข้อมูลออนไลน์

<<http://www.tourism.go.th>> (วันที่สืบค้นข้อมูล:24กันยายน2552)