

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมการโรงแรม ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ Human Resource Development of the Hotel Industry in Hua Hin Prachuap Khiri Khan Province

กานต์ อ่อนน้อม*
Khan On-nom*

คณะรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร และการพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี 38 หมู่ 8 ถนนหาดเจ้าสำราญ ตำบลนาวิ่ง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000
Master of Public Administration Term Paper in Urban and Rural Community Department and
Administration Phetchaburi Rajabhat University Pho Rai Wan,
Mueang Phetchaburi District, Phetchaburi 76000

บทคัดย่อ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมการโรงแรม ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อ 1) ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหิน 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหิน และ 3) หาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานอุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหิน พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ส่งเสริมให้บุคลากรในอุตสาหกรรมการโรงแรม ได้เพิ่มความรู้ ทักษะ และพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีประสิทธิภาพ และมีความพร้อมในด้านการงานบริการให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการขยายตัวในอุตสาหกรรมบริการ และส่งเสริมการท่องเที่ยว งานด้านการบริการให้มีคุณภาพรวมทั้งกระตุ้นเศรษฐกิจ โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมการโรงแรม ในด้านการสอนงาน ด้านการฝึกอบรม ด้านการศึกษา และด้านการเรียนรู้ ตามคุณลักษณะของพนักงานที่อุตสาหกรรมการโรงแรมต้องการ ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านจิตสาธารณะ ด้านทักษะทางสังคม ตามแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานอุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหิน ผลการศึกษาพบว่า (1) มีการสอนงานให้กับพนักงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (2) มีการฝึกอบรมปฐมนิเทศเพื่อให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ เข้าใจ กฎระเบียบ ในการทำงาน (3) การศึกษา จัดอบรมเพิ่มเติมหลังจากเวลาเลิกงาน และ (4) การเรียนรู้ มีการถ่ายทอดจากการทำงานร่วมกันระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง และระหว่างเพื่อนร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

คำสำคัญ : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรมนุษย์ อุตสาหกรรมการโรงแรม

*Corresponding author. E-mail: khanhin_21@hotmail.co.th



Abstract

Human resource development of the hotel industry. Hua Hin Prachuap Khiri Khan Province The objectives of this study were to 1) study the development of the hotel industry in Hua Hin, 2) study the relationship between human resources development features of the hotel industry. In Hua Hin, and 3) a reasonable approach to human resource development of the hotel industry employees. Hua Hin found that Human resource development is a process that encourages people in the hotel industry. Increased knowledge, skills and develop their potential to be effective. And the availability of service effectiveness. To support the growth in the service industry. And promote tourism Work on service quality as well as stimulate the economy. The development of the hotel industry. In coaching Training, education and learning. According to a feature of the hotel industry wants to include services. The Public Mind The social skills According to the human resource development of the hotel industry in Hua Hin. The results showed that (1) there is coaching for employees. Both formal and informal (2) the orientation training for employees to learn to understand the rules of work (3) educational training more after work, and (4) learning is. Live from the collaboration between supervisors and subordinates. And between colleagues, together with colleagues.

Keywords: Human resource development, Human resource, The hotel industry

บทนำ

เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีส่วนสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพ และความสำเร็จขององค์กร ปัจจัยทางด้านคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่ง ในการกำหนดโอกาสการเจริญเติบโตขององค์กรได้ แต่ในขณะเดียวกันทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละองค์กรก็ประสบกับปัญหาเกิดขึ้นหลายลักษณะ ไม่ว่าจะเป็นทั้งในลักษณะที่เกิดจากระดับความรู้ความสามารถของบุคลากร การมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร การขาดทักษะในการปฏิบัติงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นกุญแจสำคัญในการจัดการบริหารธุรกิจ จากความสำคัญ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่กล่าวมานั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการโรงแรม เป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญของประเทศในยุคปัจจุบันจะเห็นได้ว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทที่สำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมเนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาใช้จ่ายในประเทศเพิ่มมากขึ้นทุกปี จึงนับได้ว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการลงทุนอย่างต่อเนื่องและทำให้เกิดการขยายโอกาสในด้านอาชีพและธุรกิจบริการแก่คนไทยจำนวนมาก

จากแนวโน้มสถานการณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในปี 2558 คาดว่าจะมีแนวโน้มที่ดีกว่าปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะตลาดจีน ฮองกง สิงคโปร์ เวียดนาม อินเดีย ยุโรปตะวันออกและสหรัฐอเมริกา (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2557) การขยายตัวเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติดังกล่าว ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ต้องให้ความสำคัญพัฒนาในด้านต่างๆ เพื่อรองรับ โดยเฉพาะการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ แนวโน้ม คู่แข่ง ตลอดจนความต้องการของลูกค้าและอื่นๆ ที่ถูกต้องและทันสมัย และทันต่อการเตรียมความพร้อมต้อนรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 เป็นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าในทุกชาติ ทุกภาษา ที่มาใช้บริการ ผู้บริหารธุรกิจและสถานประกอบการโรงแรมจึงควรดำเนินการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ และที่ ต้องการรับเข้าทำงานใหม่ ให้สอดคล้องและสามารถรองรับนโยบายตามเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาพนักงานของอุตสาหกรรมโรงแรม เป็นการขยายขีดความสามารถอย่างเป็นระบบ ทำให้พนักงานได้รับความรู้ใหม่ ประสบการณ์ จากการพัฒนา การฝึกอบรม การเรียนรู้ การศึกษา และการสอนงาน เป็นการมุ่งเน้นส่งเสริมให้พนักงานของโรงแรม มีความรู้ ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น



ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจึงสนใจศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงวิธีการทำงานของพนักงานโรงแรมให้มีความพร้อมในการรองรับ การให้บริการกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น และยังสามารถใช้เป็นข้อมูลจากงานวิจัยให้โรงแรมอื่นได้นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาพนักงานของอุตสาหกรรมการโรงแรมทั้งในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์และจังหวัดอื่นๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหิน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอุตสาหกรรมการโรงแรม ในอำเภอหัวหิน
3. เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานอุตสาหกรรมการโรงแรม ในอำเภอหัวหิน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) คือ พนักงานโรงแรม จำนวน 3,796 คน ที่อยู่ในเขตอำเภอหัวหิน ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการ ใช้สูตรของทาโรยามาเน (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงแรมจำนวน 343 คน
 - 1.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) คือ ผู้จัดการหัวหน้างานของโรงแรม ที่อยู่ในเขตอำเภอหัวหิน จำนวน 203 คน ใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ผู้บริหารจำนวน 20 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม และชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถาม พนักงานอุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตอบแบบสอบถามด้วยตนเองระหว่าง เดือนตุลาคม 2557 - ธันวาคม 2557 ได้จำนวน 363 ฉบับ หลังจากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรม จำนวน 20 คน
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

5. การวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ กำหนดขอบเขตและประเด็นคำถาม โดยยึดตามวัตถุประสงค์ นิยามเชิงปฏิบัติการ และกรอบแนวคิด ตรวจสอบความพร้อมในการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยการจัดข้อมูล ติความ และสรุปผลการศึกษา เพื่อสนับสนุนข้อมูลจากการสำรวจ

ผล

ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) สอบถามการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเชิงปริมาณ จำนวน 343 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 ลักษณะงานที่ปฏิบัติแผนกต้อนรับ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 ประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปี ขึ้นไป จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, $S.D = 0.21$) โดยการพัฒนาด้านการสอนงานอยู่ลำดับแรก ($\bar{X} = 4.82$, $S.D = 0.33$) รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.75$, $S.D = 0.29$) ด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.70$, $S.D = 0.34$) และด้านการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.68$, $S.D = 0.39$) ตามลำดับ เป็นการแสดงให้เห็นถึงวิธีการอันหลากหลายที่ทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยผ่านกระบวนการดังกล่าวเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพตามความต้องการของอุตสาหกรรมการโรงแรม สอดคล้องกับ (Mintzberg & Quinn, 1996) กล่าวว่า กลยุทธ์เป็นรูปแบบของการตัดสินใจต่างๆ หรือการดำเนินการ เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการสรุปความหมายของกลยุทธ์จะมีในระดับที่แคบ ระดับที่กว้างและชัดเจน ในระดับที่แคบจะเน้นที่วิธีการ ที่สำคัญจะใช้เพื่อให้องค์กร บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร ในระดับที่กว้างจะให้ความหมายของกลยุทธ์ ครอบคลุมทั้งเป้าหมาย และวิธีการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 1 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน ด้านการบริการ ด้านจิตสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน ด้านทักษะทางสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานด้านการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานด้านจิตสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นไม่มีความสัมพันธ์กัน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการสอนงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน ด้านการบริการ ด้านจิตสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 1 แสดงความสัมพันธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์			โดยภาพรวม
	ด้านการบริการ	ด้านจิตสาธารณะ	ด้านทักษะทางสังคม	
1. ด้านการฝึกอบรม	-.094	.017	-.008	-.040
2. ด้านการเรียนรู้	.280**	.207**	.117*	.284**
3. ด้านการศึกษา	.222**	.126*	.024	.169**
4. ด้านการสอนงาน	.438**	.388**	-.011	.340**
โดยภาพรวมเฉลี่ย	.363**	.289**	.058	.323**

** แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) สัมภาษณ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1. สัมภาษณ์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 20 คน คือ ผู้จัดการหัวหน้างาน โรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีอายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีตำแหน่งหัวหน้างาน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 ประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00

2. สัมภาษณ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานอุตสาหกรรมการโรงแรมอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย ด้านการฝึกอบรม พบว่า โรงแรมทุกโรงแรมจะมีการปฐมนิเทศพนักงานก่อนการทำงาน ไม่ว่าจะเข้ามาทำงานในตำแหน่งใด เพื่อให้พนักงานได้เกิดการเรียนรู้ เข้าใจ กฎระเบียบ กติกาในการทำงาน และสามารถให้บริการลูกค้าได้ตามความต้องการและการหวัง ซึ่งโรงแรมจะทำการฝึกอบรมก่อนการทำงาน ระหว่างการทำงาน และหลังการทำงาน ฝึกอบรมภายในสถานที่ นอกสถานที่ และการจัดหาผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ รวมถึงการสาธิตวิธีการทำงานโดยตรงจากผู้มีประสบการณ์ตรง ด้านการเรียนรู้พบว่า โรงแรมจัดการเรียนรู้โดยการถ่ายทอดจากการทำงานร่วมกันระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง และระหว่างเพื่อนร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน โดยการนำเอาองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวของแต่ละบุคคล มารวมกันแล้วนำมาถ่ายทอดแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ให้พนักงานได้แก้ไขปัญหามาจากการได้เจอปัญหาจริง และสามารถแก้ไขเฉพาะหน้าด้วยตนเองอีกทั้งยังจัดให้มีการทดลองสถานการณ์เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในการทำงาน ด้านการศึกษาพบว่า โรงแรมจัดให้มีการศึกษาเพิ่มเติมหลังจากเวลาเลิกงาน โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ซึ่งถือเป็นภาษาที่จำเป็นมากในการทำงานบริการ จัดให้ศึกษาเพิ่มเติมทางด้านภาษา จะทำให้พนักงานเกิดทักษะในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น และศึกษาเพิ่มเติมจากหน่วยงานภายนอก ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และจัดให้ศึกษาด้านการใช้เทคโนโลยี เพื่อให้เกิดความชำนาญเพิ่มมากขึ้น และด้านการสอนงานพบว่า โรงแรมจัดให้มีการสอนงานจากผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยอาศัยการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น จัดอบรมขั้นตอนการทำงานก่อนการปฏิบัติจริงหรือให้สังเกตจากการทำงานในแต่ละวัน โรงแรมจัดให้มีการสอนงานระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกันโรงแรมจัดให้ผู้มีประสบการณ์ตรงในตำแหน่งที่พนักงานปฏิบัติ มาทำหน้าที่พี่เลี้ยงโรงแรมจัดให้มีการประเมินศักยภาพของผู้ที่รับการสอนงาน โรงแรมจัดให้มีการเลื่อนขั้นสำหรับผู้รับการสอนงานแล้วปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการเพิ่มเงินเดือนให้หลังผ่านการทดลองงาน

3. สัมภาษณ์การพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



3.1 ด้านการบริการพบว่า พนักงานโรงแรมต้องมีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ โดยการแสดงออกทางสีหน้า การยิ้มแย้มแจ่มใส การให้บริการอย่างเสมอภาคทั้งหัวหน้า ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า มีความเอื้ออาทร ความยิ้มแย้มแจ่มใส การให้ข้อมูลที่เต็มใจ การสนับสนุนอย่างกระตือรือร้น โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ตนเองเป็นหลัก ข้อค้นพบของผู้วิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมมีความพร้อมในการติดต่อกับผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส การบริการลูกค้า หรือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ ให้ความช่วยเหลือ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร แสดงออกทางสีหน้า แววตา ให้ความช่วยเหลือ การให้ข้อมูลด้วยความเต็มใจ โดยไม่คำนึงถึงตนเองเป็นหลัก

3.2 ด้านจิตสาธารณะพบว่า คือความรับผิดชอบการกระทำที่พนักงานต้องมีต่อตนเอง และความรับผิดชอบต่อการกระทำของคนอื่น โดยไม่ถือว่าการกระทำที่ผิดพลาดนั้นเกิดขึ้นเพราะใครและอะไร แต่จะช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน ไม่ให้เกิดผลกระทบและความเสียหายต่อส่วนรวม พนักงานโรงแรมทุกคนต้องมีจิตสาธารณะที่ดี เพราะจะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและสามารถสร้างชื่อเสียงที่ดีให้กับองค์กร ข้อค้นพบของผู้วิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมมีความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองที่ได้รับมอบหมาย และมีความรับผิดชอบต่อและตระหนักถึงภาระหน้าที่ของภาพรวม แสดงออกถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเองและของบุคคลอื่นอย่างเต็มความสามารถ โดยไม่คำนึงถึงตนเองเป็นที่ตั้ง แสดงออกถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเองและของส่วนรวมอย่างเต็มความสามารถ

3.3 ด้านทักษะทางสังคมพบว่า เป็นตัวบ่งบอกบุคลิกภาพของบุคคลที่มีติดตัวมา จะเป็นตัวบ่งบอกว่าบุคคลนั้นได้รับการเลี้ยงดูมาอย่างไร ครอบครัว โรงเรียน และการอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่น และทักษะทางสังคมของคนเรานั้นมีไม่เท่ากัน แต่ในทุกองค์กรย่อมต้องการคนที่มีทักษะทางสังคมที่ดี สามารถพูดคุย ติดต่อสื่อสาร ทักษะทางสังคมที่ดี บุคคลนั้นต้องสามารถติดต่อ สื่อสาร เข้าใจ และสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการแสดงออกกับบุคคลอื่นได้ รู้จักที่จะประสานงานและสร้างสายสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ความเอาใจใส่ เอื้ออาทรต่อผู้อื่นอย่างต่อเนื่อง รู้จักการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่างๆ ข้อค้นพบของผู้วิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมที่มีทักษะทางสังคมดี ต้องมีเข้าใจในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้โดยง่าย ยอมรับและเข้าใจในกฎกติกาต่างๆ ในการทำงานและการอยู่ร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติตามในทุกกรณี เพราะพนักงานผู้นั้นจะเป็นผู้ที่มีทักษะทางอารมณ์ดีด้วย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำความรู้จักคนอื่นก่อน ไม่ต้องรอให้คนอื่นมาทำความรู้จัก รู้จักการยิ้ม การทักทาย การเข้าหา การประสานงานเพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จ และให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยความเต็มใจ โดยไม่มีเงื่อนไขต่อรอง

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการ สอนงาน ด้านการฝึกอบรม ด้านการศึกษา และด้านการเรียนรู้ เป็นวิธีการที่ทำให้พนักงานได้ แสดงออกถึงขีดความสามารถที่แท้จริง พนักงานทุกคนต้องได้รับการพัฒนาตามแผนของโรงแรม เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับพรชัย เจตมาาน (2557) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human resource development) หรือ การพัฒนากำลังคน (Manpower development) หรือ การพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ (Training & Development) คือ กระบวนการในการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดี เพื่อให้มีประสิทธิภาพ ในการทำงานที่ดีขึ้น สอดคล้องกับสไบทิพย์ มงคลนิมิตร (2554) พบว่า กระบวนการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ด้านบริการ เน้นการอบรมที่ต้องการพัฒนาทั้งความรู้ ทักษะและทัศนคติที่ดีใน การปฏิบัติงานโดยการฝึกอบรม การส่งไปศึกษาต่อ การพัฒนา การสอนงาน การหมุนเวียนงาน ทำให้บุคลากรมีขีดความสามารถอย่างแท้จริง กำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรม ตามแผนการฝึกอบรม โดยเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน อุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมมีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการขยายขีดความสามารถของบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร ทั้งสองอย่าง จึงมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับบุญยง ชื่นสุวิมล (2556) กล่าวว่า การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้และประสิทธิภาพสูงสุดแก่ องค์กร คือ การฝึกอบรม คือกระบวนการซึ่งบุคคลได้เรียนเกี่ยวกับความรู้ ทักษะและทัศนคติ ซึ่งจะช่วยให้ตนปฏิบัติหน้าที่ในฐานะที่เป็นบุคลากรที่สำคัญขององค์กรให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี สัมพันธ์กันคุณลักษณะของพนักงานที่ดีด้านบุคลิกภาพ ด้านการบริการ ด้านจิตสาธารณะ และด้านทักษะทางสังคม สอดคล้องกับแนวคิดของ Jones (1981) Cited In Weinberger (1998) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การขยายขีดความสามารถในการทำงานของ มนุษย์อย่างเป็นระบบ มีความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและขององค์กร และยัง สอดคล้องกับแนวคิดของบุญยง ชื่นสุวิมล (2556) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้และประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กร ที่เป็นที่ยอมรับอย่าง แพร่หลายคือ การฝึกอบรมซึ่งเป็นกระบวนการที่บุคคลได้เรียนเกี่ยวกับความรู้ ทักษะและทัศนคติ ซึ่งจะช่วยให้ตนปฏิบัติหน้าที่ในฐานะที่เป็นบุคลากรที่สำคัญขององค์กรให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี



เช่นเดียวกับงานวิจัยของบัวบุชา นิจสุนกิจ (2553) ซึ่งผู้ประกอบการมีความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการฝึกอบรม การพัฒนา และการศึกษาในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการด้านการฝึกอบรมมากที่สุดเนื่องจากการฝึกอบรมสามารถทำได้ง่าย ระยะเวลาในการดำเนินการโดยหน่วยงานภายในองค์กร และใช้สถานที่จัดฝึกอบรมภายในองค์กร

ผลการวิจัยด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทั่วไปของกิจการ ได้แก่ จำนวนห้องพัก จำนวนผู้บริหาร จำนวนหัวหน้างาน จำนวนผู้ปฏิบัติงาน งบประมาณมีความสัมพันธ์กับความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านการศึกษาและการพัฒนา ส่วนด้านระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจไม่มีความสัมพันธ์กับด้านใดเลย ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เกี่ยวกับปัจจัยภายใน ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านความจำเป็นในการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการพัฒนาในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านการฝึกอบรม สำหรับปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านคู่แข่ง และด้านสภาวะการท้องเที่ยวมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการพัฒนาในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านการฝึกอบรม ส่วนปัจจัยภายนอกด้านลูกค้า และด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการพัฒนาในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางตามกันกับด้านการฝึกอบรมในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานอุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหินพบว่า (1) ด้านการสอนงานพบว่า โรงแรมจัดให้มีการสอนงานจากผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยอาศัยการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (2) ด้านการฝึกอบรมพบว่า โรงแรมทุกโรงแรมจะมีการปฐมนิเทศพนักงานก่อนการทำงาน ไม่ว่าจะเข้ามาทำงานในตำแหน่งใด เพื่อให้พนักงานได้เกิดการเรียนรู้ เข้าใจ กฎระเบียบ กติกาในการทำงาน (3) ด้านการศึกษาพบว่า โรงแรมจัดให้มีการศึกษาเพิ่มเติมหลังจากเวลาเลิกงาน โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ (4) ด้านการเรียนรู้พบว่า โรงแรมจัดการเรียนรู้โดยการถ่ายทอดจากการทำงานร่วมกันระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง และระหว่างเพื่อนร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน โดยการนำเอาองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวของแต่ละบุคคลมารวมกันแล้วนำมาถ่ายทอดแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน (5) การพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานที่เหมาะสมต้องมีความพร้อมในการติดต่อกับทุกคนด้วยความเต็มใจและมีความเป็นมิตร มีความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง อย่างเต็มความสามารถยอมรับกฎกติกาต่างๆ การอยู่ร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

เอกสารอ้างอิง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2557). *รายงานประจำปี 2557*. กรุงเทพฯ :

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

บัวบูชา นิจสุนกิจ. (2553). *ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม
ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต.

สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

บุญยง ชื่นสุวิมล. (2556). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสังคมวิทยาและ
มานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรชัย เจดามาน. (2557). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 7 พฤษภาคม 2557,
จาก : <http://www.oknation.net/blog/jedaman/2013/03/29/entry-1>.

สไบทิพย์ มงคลนิมิตร. (2554). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมน
ดารินโอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.

สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Mintzberg, H. & Quinn, J. B. (1996). *The strategy process: Concepts, contexts, cases*.
Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Weinberger, N. M. (1998). *Human Resources Planning*. New York: McGraw-Hill.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An introduction Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and
Row Publication.