บทที่ 5
การสรุปผล อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องแนวทางการจัดการการฝึกอบรมตามสมรรถนะหลักอาเซียนและตาม ความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการการฝึกอบรมตามสมรรถนะหลักอาเซียนและตามความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ โดยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ สมรรถนะในการทำงาน การฝึกอบรมนำพัฒนาเป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ จากนั้นได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า เป็นพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ทำงาน 2-5 และปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรม

กลุ่มตัวอย่างมีสมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรมทั้ง ด้านที่ 1 การทำงานอย่างมีประสิทธิผลกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ระดับมากที่สุดในสมรรถนะด้านความสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ ด้านที่ 2 การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีหลากหลาย พนักงานโรงแรมมีเข้าใจถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมของลูกค้าที่เข้ามารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ อยู่ในระดับมากด้านที่ 3 การปฏิบัติงานตามหลักการด้านความปลอดภัยในการทำงาน พนักงานโรงแรมสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เมื่อเหตุการณ์ฉุกเฉินในระดับที่ดีมาก ด้านที่ 4 การปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานตามกระบวนการสุขอนามัย พนักงานโรงแรมเข้าใจในมาตรฐานด้านสุขอนามัยของการทำงานในสถานประกอบการเป็นอันดับแรก และด้านที่ 5 ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ทันกับ สถานการณ์ปัจจุบัน พบว่าพนักงานโรงแรมสามารถเข้าถึงข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและสถานประกอบการ มากที่สุด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในการฝึกอบรมของพนักงานโรงแรม

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในกากฝึกอบรมของพนักงานโรงแรม ด้านที่1 การปฏิบัติก่อนการฝึกอบรม พนักงานมีความต้องการให้จัดการอบรมควรสอบถามความสมัครใจของพนักงานก่อนการจัดการอบรม ในระดับมากที่สุด ด้านที่ 2 การกำหนดวัตถุประสงค์ การวางแผน และการประเมิน พนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นอยากให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมการประเมินเนื้อหา วิทยากร สถานที่และระยะเวลามากที่สุด และด้านที่ 3 หัวข้อที่ต้องการการฝึกอบรมด้านสมรรถนะ พบว่าพนักงานโรงแรมมีความต้องการในการฝึกอบรมหัวข้อความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด

ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์แนวทางการจัดการฝึกอบรมสมรรถนะหลักอาเซียนและตามความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานโรงแรม

แนวทางการจัดการฝึกอบรมสมรรถนะหลักอาเซียนและตามความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานโรงแรม จาการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายในขององค์กร พบจุดแข็ง จุดอ่านและ ภัยคุกคามที่สามารถส่งผลต่อการฝึกอบรมของพนักงานโรงแรมได้ แนวทางที่องค์กรควรมีในการจัดการฝึกอบรมควีมีการวางแผนจัดทำแนวทางในการฝึกอบรมให้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานและตัวพนักงานเอง เมื่อองค์กรต้องการจัดการฝึกอบรมควรมีแนวทางและกระบวนการในการเลือกหัวข้อ หัวข้อที่เลือกมาเหล่านั้นพนักงานได้รับความรู้ เสริมสร้างทักษะและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง หัวข้อในการจัดการฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ การ upskill ซึ่งเป็นการเสริมและพัฒนาทักษะของพนักงานที่มีอยู่เดิม และ การ reskill เป็นการสร้างทักษะใหม่ การเรียนรู้ทักษะใหม่เพื่อนำมาใช้ในการที่ปฏิบัติ หลังจากการฝึกอบรมแล้วนั้นควรมีการประเมินผล ในด้านเนื้อหา วิทยากร สถานที่และเวลา เพื่อนำมาปรับปรุงการจัดการฝึกอบรมอีกครั้ง

5.2 อภิปรายผล

สมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านที่ 1 การทำงานอย่างมีประสิทธิผลกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ระดับมากที่สุดในสมรรถนะด้านความสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติทัช เขียวฉะอ้อน และธีระวัฒน์ จันทึก (2560) วิจัยเรื่อง การทำงานเป็นทีมสู่การเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน พบว่า การจะประกอบธุรกิจให้ประสบคามสำเร็จ สร้างการแข่งขันที่ได้เปรียบคู่แข่งขันต้องมีการวางแผนงานที่ดี และควรมีการเตรียมพร้อมในทุกด้านของการทำงานเป็นทีม ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มีการปรับตัวในทีมเพื่อให้สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การทำงานจำเป็นต้องอาศัยพลังความร่วมมีในกาทำงานเป็นทีมไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งงานใดก็ตาม ด้านที่ 2 การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีหลากหลาย

พนักงานโรงแรมมีเข้าใจถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมของลูกค้าที่เข้ามารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนู ทดทน (2560) วิจัยเรื่อง การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร คณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิพบว่า วัฒนธรรมองค์กรและความแตกต่างในวัฒนธรรมเป็นการการสร้างความตระหนักและส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในการรับและส่งต่อข้อมูลข่าวสารระหว่างกันอย่างถูกต้องครบถ้วนและสร้างสรรค์จัดให้มีการเรียนรู้องค์กร และทำความ เข้าใจกฎระเบียบให้มากขึ้น เกิดการจัดการฝึกอบรม เพื่อให้บุคลากรเข้าใจและตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งและเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนา องค์กร และควรมีแนวทางในการจัดกิจกรรมโครงการเพื่อเรียนรู้ความแตกต่างทางความคิดของบุคลากร ด้านที่ 3 การปฏิบัติงานตามหลักการด้านความปลอดภัยในการทำงาน พนักงานโรงแรมสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เมื่อเหตุการณ์ฉุกเฉินในระดับที่ดีมาก สอคล้องกับงานวิจัยของ กมลพร กัลยาณมิตร (2562) ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการความปลอดภัยในการทำงานอย่างยั่งยืนของสถานประกอบการ จังหวัดปทุมธานี พบว่า สถานประกอบให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานของบุคลากร และให้ความสำคัญด้านการลดความเสี่ยงของบุคลากรดำเนินการตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองแรงงาน เพื่อคามปลอดภัยของบุคลากร มีการให้ความรู้ด้านความปลอดภัยแก่บุคลากร รวมถึงนายจ้างเองก็ปรับเปลี่ยนสถานประกอบการให้มีความปลอดภัยมากขึ้นเพื่อตัวบุคลากเองและผู้เข้ามาใช้บริการ ด้านที่ 4 การปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานตามกระบวนการสุขอนามัย พนักงานโรงแรมเข้าใจในมาตรฐานด้านสุขอนามัยของการทำงานในสถานประกอบการเป็นอันดับแรก และด้านที่ 5 ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ทันกับ สถานการณ์ปัจจุบัน พบว่าพนักงานโรงแรมสามารถเข้าถึงข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและสถานประกอบการ มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ มาริสสา อินทรเกิด และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2559) ได้วิจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาบุคลกรในองค์กร โดยเฉพาะการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวธุรกิจของตน ทำให้พนักงานเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผลต่อความผูกพันองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สิ่งเหล่านี้ผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

จากผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 5 ด้าน พนักงานมีความรู้และทักษะอยู่ในระดับที่ดี โดยเฉพาะความสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน ความเข้าใจถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมของลูกค้าที่เข้ามารับบริการ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เมื่อเหตุการณ์ฉุกเฉินในและความสามารถเข้าถึงข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและสถานประกอบการ ทำให้เห็นว่าพนักงานสามารถทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้เป็น

อย่างดี มีความเข้าใจถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม สามารถแก้ปัญหาจากการทำงานได้ดี มีความรอบรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมที่ตนเองทำงานอยู่เพื่อนำมาพัฒนาตนเองได้เป็นอย่างดี

ความคิดเห็นในการฝึกอบรม

ในส่วนความคิดเห็นในการฝึกอบรมของพนักงานโรงแรมทั้ง3 ด้าน ในด้านที่ 1 พนักงานมีความต้องการให้จัดการอบรมควรสอบถามความสมัครใจของพนักงานก่อนการจัดการอบรม ซึ่งสอดคล้องกับ เตือนใจ ศรีชะฎา และ ณัฏฐพงษ์ สายแสงประทีป (2561) วิจัยเรื่อง การฝึกอบรมบุคลากรในธุรกิจบริการเพื่อคุณภาพบริการที่ดีขึ้น พบว่า การฝึกอบรมเป็นการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องจะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งพนักงานและองค์กรประสิทธิภาพของพนักงานขึ้นอยู่กับปัจจัย องค์กรควรเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อการฝึกอบรม การฝึกอบรมเป็นขวัญและกำลังใจของพนักงานและความพึงพอใจของลูกค้าและคุณภาพการบริการที่ดี ด้านที่ 2 การกำหนดวัตถุประสงค์ การวางแผน และการประเมิน พนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นอยากให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมการประเมินเนื้อหา วิทยากร สถานที่และระยะเวลา โดยสอดคล้องกับ อารียา เจริญภูมี และ ณัฐสินี ชินธนภูมิไพศาล (2563) วิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามมาตรฐานสมรรถนะของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การพัฒนาสมรรถนะทั่วไป ควรมุ่งเน้นรูปแบบการฝึกอบรมแบบรายกลุ่ม แบบรายบุคคล การอบรมสามารถทำได้ในขณะปฏิบัติงานเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิด พนักงานสามารถประเมินการอบรมแสดงความคิดเห็นเพื่อมากจัดการอบรมที่มีประสิทธิภาพเหมาะกับองค์กรและบุคลากร และด้านที่ 3 หัวข้อที่ต้องการการฝึกอบรมด้านสมรรถนะ พบว่าพนักงานโรงแรมมีความต้องการในการฝึกอบรมหัวข้อความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับคเชนทร์ วัฒนะโกศล นันทนา อุ่นเจริญ และ ขวัญฤดี ตันตระบัณฑิตย์ (2558) วิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการฝึกอบรมที่มีต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า การฝึกอบรมทำให้เกิดความสมบูรณ์ทางการทำงานของพนักงาน ทำให้พนักงานสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ พัฒนาทักษะของตนเอง ช่วยให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วและตรงเวลา สามารรถนำไปประสานงานและติดต่อกับบุคลากรในองค์กรลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเข้าใจการทำงานตามกระบวนและขั้นตอนได้ดี

ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่มีความต้องการในการมีส่วนร่วมการกำหนดหัวข้อ มีความสมัครใจในการเข้าร่วมการอบรม การจัดการฝึกอบรมควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน การจัดการการวางแผนที่ดี มีระบบประเมินในการฝึกอบรมทในด้านหัวข้อ วิทยากร สถานที่และเวลา และหัวข้อในการฝึกอบรมต้องสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานปัจจุบันที่ทำได้ องค์กรควรเพิ่มพูนความรู้ทักษะรอบด้านให้แก่บุคลกร เช่น ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรม การประกอบธุรกิจขององค์กร เสริมสร้างทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในงานบริการ กาจัดการความขัดแย้ง และความเสี่ยงในองค์กร เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการส่งเสริมและให้ความสำคัญการฝึกอบรมแก่บุคลากรในองค์กร โดยใช้แนวทางในการฝึกอบรมจากการวิจัย เพื่อให้บุคลากรมีความชำนาญในหน้าที่รับผิดชอบและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นสามารถให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว ไม่มีข้อผิดพลาด สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ และ สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า

2) ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่กำหนดแผนและนโยบายในการฝึกอบรมในแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร โดยเฉพาะด้านมาตรฐานสมรรถนะอาชีพอาเซียน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

3) สถาบันการศึกษาทำความร่วมมือกับธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ในการจัดทำหลักสูตรระยะสั้นในการฝึกอบรมพนักงานโรงแรมตามสมรรถนะที่อาเซียนกำหนดไว้ และใช้แนวทางในการฝึกอบรมจากการวิจัยในการกำหนดหัวข้อให้เหมาะสมตรงต่อความต้องการของพนักงานโรงแรมที่ต้องการพัฒนาตนเอง

ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินการวิจัยครั้งต่อไป

1) ศึกษาสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปเพื่อหารูปแบบการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรม

2) ศึกษาสมรรถนะในการทำงานของพนักงานโรงแรมเจาะในแต่ละแผนก เช่น แผนกแม่บ้าน แผนกต้อนรับ และแผนกอาหารและเครื่องดื่มเป็นต้น