

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อเป็นหนทางในการนำรายได้เข้าสู่ประเทศ ซึ่งในแต่ละปีประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวเฉลี่ยปีละประมาณ 400,000 ล้านบาท แต่อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวชาวไทยก็มีการเดินทางไปเที่ยวในต่างประเทศมากเช่นกัน ทำให้เงินตราไหลออกสู่นอกประเทศปีละหลายๆ ล้านบาท

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนากการท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2547 – 2549 ส่งเสริมให้มีรายได้จากการท่องเที่ยวของคนไทยภายในประเทศ และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น เพื่อผลักดันให้ประเทศไทยเป็น “ศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชียในปี 2549” ซึ่งคณะรัฐมนตรี ได้อนุมัติยุทธศาสตร์การพัฒนากการท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2547 – 2549 เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2545 และกำหนดให้การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ เป็นภารกิจที่ต้องจัดการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานและองค์กรภาครัฐ เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชน เพื่อวางรากฐานการพัฒนากการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน โดยยุทธศาสตร์การพัฒนากการท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2547 – 2549 กำหนดให้ “การพัฒนากบุคลากรด้านการท่องเที่ยว” เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต้องส่งเสริมและพัฒนากบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีทักษะการให้บริการอย่างมีคุณภาพระดับมาตรฐานสากล

จังหวัดพังงา เป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ และมีศักยภาพด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสูง โดยเฉพาะแหล่งปะการังใต้ท้องทะเลที่สวยงาม ชายหาดสะอาด สงบ ในแต่ละปีจึงมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เดินทางมาท่องเที่ยว จังหวัดพังงาเป็นจำนวนมาก โดยในปี 2545 มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดของจังหวัดกว่า 1 ล้านคน ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวประมาณกว่า 6,000 ล้านบาท และมีแนวโน้มว่าในอนาคต แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศของจังหวัดพังงาจะได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เนื่องมาจากแหล่งท่องเที่ยวฝั่งทะเลอันดามันขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้แหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงเริ่มเสื่อมโทรมและประสบปัญหาด้านต่างๆ มากขึ้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ขึ้นมาทดแทนแหล่งท่องเที่ยวเดิม จังหวัดพังงาเป็นจังหวัดที่สงบ มีทรัพยากรธรรมชาติสมบูรณ์ เป็นจุดแข็ง และที่ตั้งอยู่ตรงกึ่งกลางของกลุ่มจังหวัดอันดามัน ระหว่างจังหวัดกระบี่และจังหวัดภูเก็ต จึงเป็นโอกาสในการขยายการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาในสามเหลี่ยมอันดามัน

เช่น บริเวณเขาหลัก อำเภอตะกั่วป่า ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้จังหวัดพังงาขาดแคลนบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ที่มีความรู้ ทักษะในการให้บริการ และการผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยวรองรับได้ไม่ทันกับการขยายตัว ประกอบกับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่ให้บริการนักท่องเที่ยว ก็ยังขาดความรู้ ทักษะในการให้บริการ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากร เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของจังหวัด

จังหวัดพังงา ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการท่องเที่ยว และได้อนุมัติโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว โดยกำหนดเป้าหมายจัดอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดจำนวน 13 หลักสูตร 1,517 คน ให้มีความรู้ ทักษะการให้บริการ และด้านภาษา สามารถให้บริการด้วยอรรถยาศัยอันดีสร้างความประทับใจให้กับแขกผู้มาเยือนและพำนักในจังหวัดยาวนานขึ้น เพื่อมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าประสงค์การพัฒนาจังหวัด เพิ่มอัตราการเฉลี่ยระยะเวลาพำนัก เป็น 4 วัน เพิ่มรายจ่ายส่งผลให้เพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นไปตามเป้าประสงค์การพัฒนาจังหวัดตามยุทธศาสตร์ และวิสัยทัศน์ของจังหวัด “เป็นเมืองท่องเที่ยวเชิงนิเวศชั้นนำในเอเชีย”

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อประเมินผลการดำเนินงานโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม”
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และผู้ประกอบการที่มีต่อการดำเนินงานโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม”
3. ผลที่ได้ นำไปปรับปรุง และพัฒนา การดำเนินงานโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม” ให้ประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตการศึกษา

ศึกษารูปแบบ วิธีการ การดำเนินงาน โครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม” เฉพาะที่ได้ดำเนินงานในพื้นที่จังหวัดพังงา ปีงบประมาณ 2547

วิธีการศึกษา

1. ศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 3 ชุด ดังนี้

1.1 แบบประเมินผลวิทยากร สอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรมประเมินผลวิทยากร ในแต่ละหัวข้อวิชา จำนวน 14 วิชา สุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม จำนวน 300 ชุด

1.2 แบบประเมินผลโครงการอบรมการพัฒนาคุณและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม” สอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 3 รุ่น 65 คน

1.3 แบบติดตามประเมินผลหลังการฝึกอบรม

- สอบถามผู้สำเร็จการฝึกอบรม สุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน

- สอบถามเจ้าของสถานประกอบการ ในฐานะนายจ้างที่จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 20 แห่ง

1.4 การสังเกตการณ์การฝึกอบรม พูดคุยกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม, วิทยากร

1.5 เอกสารหัวข้อวิชาที่ใช้ประกอบในการฝึกอบรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบผลการดำเนินงานโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของ โรงแรม”

2. ทราบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วน หน้าของ โรงแรม”

3. ผลที่ได้นำไป ปรับปรุง และพัฒนา การดำเนินงานโครงการอบรมการพัฒนา คุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วน หน้าของ โรงแรม” ให้ประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม หมายถึงพนักงานของโรงแรมพวกแรกที่ ต้อนรับและให้บริการนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของ โรงแรม

2. จำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดของจังหวัด หมายถึงนักท่องเที่ยวที่พักค้างคืนใน จังหวัดและนักท่องเที่ยวที่ไม่พักค้างคืนในจังหวัด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการดำเนินงาน โครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม” ผู้ศึกษาได้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนากการท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2547 – 2549

ยุทธศาสตร์การพัฒนากการท่องเที่ยวไทย มีแนวทางหลักในการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนด ทั้งนี้คำนึงถึงเป้าหมายยุทธศาสตร์ระดับชาติในการ “เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ” ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มีรายได้จากการท่องเที่ยวของคนไทยภายในประเทศ และจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 และร้อยละ 8 ตามลำดับ ทั้งยังให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ ให้เศรษฐกิจระดับฐานรากมีความเข้มแข็ง เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในทุกระดับ บูรณาการความร่วมมือเพื่อยกระดับให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพ มุ่งเน้นการพัฒนากการท่องเที่ยวโดยการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม วางมาตรการในการสร้างความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์เพื่อการท่องเที่ยวกับการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อเป็นรากฐานของกการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

แนวทางการพัฒนาภาคบริการและการส่งเสริมการท่องเที่ยว

นโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาภาคบริการและการส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อให้ประเทศไทยเป็น “ศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย” ภายในปี 2549 ได้กำหนดเป้าหมายหลัก 7 ประการ

ด้านการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว รัฐบาลได้กำหนดในยุทธศาสตร์การพัฒนากการท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2547 – 2549 คือ “อัยาศัยไมตรีและการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ” ผลิตและพัฒนากบุคลากรภาคบริการให้มีอัยาศัยไมตรีอันดีในการต้อนรับนักท่องเที่ยว มีความรู้และทักษะด้านภาษา กำหนดมาตรฐานการบริการและการจัดการ เพื่อสร้างความเข้มแข็งและทันต่อการเปลี่ยนแปลง พัฒนากบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพระดับมาตรฐานสากล

2. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดแบบบูรณาการ จังหวัดพังงา

จังหวัดพังงา ได้จัดทำแผนพัฒนาจังหวัดแบบบูรณาการ และกำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาจังหวัดพังงา “ผู้คนไม่หาความรู้ อยู่ดีมีสุข พรั่งพร้อมคุณธรรม มั่งคั่งด้วยเกษตรกรรม อุตสาหกรรมแปรรูป อุดมด้วยทรัพยากรและแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์” เพื่อให้การพัฒนาจังหวัดบรรลุวัตถุประสงค์ตามวิสัยทัศน์ดังกล่าว จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาจังหวัด 14 ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการท่องเที่ยว มีกลยุทธ์และแนวทาง/มาตรการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวดังนี้

“ กลยุทธ์การให้การศึกษาและสร้างจิตสำนึก” โดยการจัดฝึกอบรม สัมมนา และออกค่าย เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว กำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จ การอบรม สัมมนา แก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง จำนวนไม่น้อยกว่า 500 คน/ปี

“ กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดและบริการนำเที่ยว” โดยจัดให้มีการสัมมนา ฝึกอบรม คู่มือ เพื่อปรับปรุงการบริการ และพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรในธุรกิจการบริการ กำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จ ผู้ให้บริการมีคุณภาพในทุกพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว

3. แนวความคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงาน

แรงงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างสูงต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากแรงงานเป็นส่วนสำคัญของปัจจัยการผลิตภาคอุตสาหกรรม เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ คู่แข่งขั้นกับนานาประเทศ จากความสำคัญของแรงงานดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาฝีมือแรงงานในระบบเศรษฐกิจให้แรงงานได้เพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และทักษะฝีมือ โดยได้มีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงานกันอย่างหลากหลายดังนี้

เครือวัลย์ ล้อมภิกษาคี ได้ให้ความหมายการฝึกอบรมและการพัฒนาว่า หมายถึง กิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะอย่างของบุคคล เพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ หรือ ความชำนาญและทัศนคติที่เหมาะสม จนสามารถก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติ เพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ เพื่อยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น และทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการฝึกอบรมว่า หมายถึงกระบวนการดำเนินงานขององค์กรที่จะพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ

องค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต หรือเป็นกระบวนการที่จะเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการทำงานและการเปลี่ยนแปลงเจตคติของคนในทางที่ดีขึ้น

มาตรา 5 พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 ระบุว่า การพัฒนาฝีมือแรงงานหมายถึง กระบวนการที่ทำให้ผู้รับการฝึกอบรมและประชากรวัยทำงาน มีฝีมือ ความรู้ความสามารถ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ การฝึกอบรมฝีมือแรงงาน การกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงาน และการอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่วนการฝึกอบรม ฝีมือแรงงาน หมายถึง การฝึกเตรียมเข้าทำงาน การฝึกยกระดับฝีมือแรงงานและการฝึกเปลี่ยนสาขาอาชีพ

สุชาติ ประสิทธิรัฐสินธุ์ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการฝึกอบรมว่า เป็นโครงการที่มุ่งพัฒนาตัวบุคคลในแง่มุมต่างๆ ตามที่กำหนดไว้เป็นวัตถุประสงค์ โดยคาดหวังว่าบุคคลที่ผ่านการฝึกอบรมจะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นด้านความรู้ ทักษะของตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรมเอง และอาจจะหวังต่อไปว่าผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมจะสามารถนำการเปลี่ยนแปลงนั้น ไปก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรของตนหรือกับสังคมโดยรวมได้ ความมุ่งหวังต่างๆ เหล่านี้จะได้รับการตอบสนองหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น คุณภาพการฝึกอบรม ความแตกต่างทางด้านภูมิหลังของผู้เข้ารับการฝึกอบรมบุคลิกภาพของผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม เพื่อนร่วมงาน ระบบงาน บุคลิกภาพของผู้บังคับบัญชา ทัศนคติของผู้บังคับบัญชาต่อการฝึกอบรม เป็นต้น

พะยอม วงศ์สารศรี กล่าวถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมแรงงาน ดังนี้

1) องค์กรหวังผลผลิตที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และผู้ที่จะสามารถทำให้วัตถุประสงค์ขององค์กรบรรลุได้ก็คือบุคคลในองค์กร ดังนั้นบุคคลในองค์กรจึงจำเป็นต้องได้รับการเรียนรู้ การสอนงาน ทั้งนี้เพื่อความเข้าใจในการทำงานซึ่งจะนำไปสู่ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและป้องกันความผิดพลาดในการทำงาน

2) ลักษณะงานในองค์กรแตกต่างจากการเรียนรู้ในสถานศึกษา เพราะสถานศึกษาจะให้ความรู้และฝึกฝนในเรื่องต่างๆ ซึ่งอาจไม่มีลักษณะพิเศษตามลักษณะเฉพาะขององค์กร ดังนั้น ผู้ที่สำเร็จการศึกษาจึงจำเป็นต้องได้เรียนรู้งานนั้นก่อน เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นก่อนการปฏิบัติงาน

3) งานในองค์กรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงอยู่เสมอ องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน หรือการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่มีความเหมาะสม

4) บุคคลในองค์การจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา เพราะโดยธรรมชาติของคนเมื่อทำงานไปนานๆ มักเกิดความเฉื่อยชา ดังนั้นองค์การจึงจำเป็นต้องจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นใจให้คนงานได้เรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ เพิ่มขึ้น

เพราะฉะนั้น การฝึกอบรมจึงช่วยพัฒนาให้ลูกจ้างรับผิดชอบได้ดีขึ้น ค่าตอบแทนสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ฐานะความเป็นอยู่ และส่งผลให้องค์การสามารถแข่งขันและอยู่รอดได้

การฝึกอบรมมีรูปแบบและวิธีการดังนี้

1) การฝึกอบรมโดยตรง (General training) หมายถึงการฝึกอบรมที่ไม่ได้กำหนดเฉพาะเจาะจงในงานใดงานหนึ่ง แต่เป็นการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ต่างๆ และเป็นประสบการณ์สำหรับงานทั่วไป ผู้รับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์แก่ตนเองและในการทำงาน

2) การฝึกอบรมเฉพาะอย่าง (Specific training) หมายถึงการฝึกอบรมที่จำเป็นสำหรับงานใดงานหนึ่งของหน่วยงาน โดยปกติแล้วการฝึกอบรมประเภทนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การมากกว่าพนักงาน เนื่องจากงานดังกล่าวจะมีลักษณะเฉพาะและใช้อยู่ในหน่วยงานนั้นเท่านั้น

นอกจากนี้ การฝึกอบรมหลังเข้าทำงานโดยวิธีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานหรือการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้เกิดสมรรถภาพในการทำงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งยังสามารถแบ่งได้เป็นวิธีต่างๆ ดังนี้

1. การฝึกอบรมโดยให้ลงมือปฏิบัติงาน หมายถึง การฝึกอบรมโดยวิธีการสอนให้ทำงานจริง โดยให้ผู้สอนคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ แสดงการทำงานพร้อมทั้งการอธิบายประกอบแล้วจึงให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมปฏิบัติตาม

2. การฝึกอบรมในห้องปฏิบัติการ การฝึกอบรมด้วยวิธีนี้จัดขึ้นในห้องจำลองให้คล้ายกับสถานที่จริง โดยจำลองทั้งเครื่องมือและสภาพการทำงาน การฝึกอบรมวิธีนี้เหมาะสมกับการอบรมงานที่ไม่ซับซ้อนมากนัก เช่น การใช้เครื่องมือเครื่องใช้เป็นต้น ใช้ระยะเวลาไม่มากและสามารถฝึกอบรมคนงานจำนวนมากให้ทำงานได้ในเวลาเดียวกัน

3. การฝึกงาน หมายถึง การฝึกอบรมร่วมกันระหว่างสถาบันการศึกษากับองค์การที่เกี่ยวข้อง โดยการนำความรู้ตามหลักสูตรที่เรียนมาผนวกเข้ากับการปฏิบัติงานในองค์การ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ที่สมดุลกันระหว่างภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

ลักษณะการฝึกอบรมประกอบด้วย

- 1) เป็นกระบวนการในการพัฒนาสถานประกอบการ มีการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนการวางแผนที่ดีและกระทำอย่างต่อเนื่องกัน
- 2) เป็นการกระทำที่มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ได้แก่ การเพิ่มพูนความรู้เนื่องจากความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของวิทยาการในปัจจุบันการเพิ่มพูนทักษะเพื่อลดความสูญเสียอันเกิดจากการทำงาน การเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพฤติกรรมของพนักงานให้มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
- 3) เป็นกระบวนการที่ช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของหน่วยงาน

บทที่ 3

วิธีการประเมินผล

1. แนวทางและวิธีการติดตามและประเมินผล

การประเมินผลโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม” ศึกษาและจัดเก็บข้อมูลจากเอกสารโครงการ การสนทนาพูดคุยกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม เจ้าของสถานประกอบการ วิทยากร และแบบสอบถาม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 1) ทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่ใช้ในการฝึกอบรมโครงการศึกษาภาพรวมของโครงการ
- 2) พูดคุยกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากร สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับตามวัตถุประสงค์ของโครงการ
- 3) สนทนากับเจ้าของสถานประกอบการ เจาะลึกประเด็นภารกิจของงานเพื่อนำมาปรับให้ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง

2. การสร้างแบบสอบถาม

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเบื้องต้น ได้นำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม จำนวน 3 ชุด สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 65 คน และเจ้าของสถานประกอบการ 20 แห่ง ดังนี้

- 1) แบบประเมินผลโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม”
- 2) แบบประเมินผลวิทยากร
- 3) แบบติดตามประเมินผลหลังการฝึกอบรม
 - สอบถามผู้สำเร็จการฝึกอบรม
 - สอบถามเจ้าของสถานประกอบการ ในฐานะนายจ้างที่ส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เก็บข้อมูลระหว่างการฝึกอบรม สอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรม ใช้แบบสอบถาม 2 ชุด ดังนี้

- 1) แบบประเมินผลโครงการ ประเมินผลความพึงพอใจ 2 ด้านคือ ด้านสถานที่ฝึกอบรม กับด้านความพึงพอใจต่อผู้จัดการฝึกอบรม และช่วงท้ายเปิดให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะ

2) แบบประเมินผลวิทยากร วัดความเหมาะสมของวิทยากร 10 หัวข้อ และข้อที่ 11 จะสรุปความเหมาะสมโดยรวมของวิทยากร

3.2 เก็บข้อมูลหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้ว ใช้แบบติดตามประเมินผล ผู้สำเร็จการ ฝึกอบรม สอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรม และเจ้าของสถานประกอบการ

4. การสุ่มตัวอย่าง

กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 405 ตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 1) กลุ่มเจ้าของสถานประกอบการ จำนวน 20 ตัวอย่าง
- 2) กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 385 ตัวอย่าง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) ตรวจสอบข้อมูล แล้วแจกแจงนับประมวลผลด้วยมือ
- 2) ผลที่ได้นำมาวิเคราะห์ สรุปเป็นภาพรวมตามประเด็นการประเมินผลในแต่ละด้าน

บทที่ 4

ผลการศึกษาโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการ เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม”

จากการศึกษา ผลการดำเนินงานโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม” โดยการใช้แบบสอบถาม การสังเกตการณ์การฝึกอบรม การพูดคุยกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม, วิทยากร และการศึกษาจากเอกสารเนื้อหาวิชาที่ใช้ในการฝึกอบรม สามารถสรุปปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานโครงการประสบผลสำเร็จ 4 ด้าน คือ

ปัจจัยที่ 1 ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1. มีความพร้อมที่จะรับการพัฒนา
2. มีความรับผิดชอบ เข้ารับการฝึกอบรมครบทุกหัวข้อวิชา
3. มีส่วนร่วมในการฝึกอบรม ปฏิบัติกิจกรรม และให้ความร่วมมือกับวิทยากร

ปัจจัยที่ 2 นายจ้าง/ผู้ประกอบการธุรกิจการโรงแรม

1. ให้ความสำคัญกับการพัฒนานุคลากร
2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม

ปัจจัยที่ 3 วิทยากร

1. มีความรู้และเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชาที่ทำการสอน
2. สามารถถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจ
3. เน้นการสอนตามภารกิจที่ปฏิบัติจริงในปัจจุบัน

ปัจจัยที่ 4 อื่นๆ

1. อุปกรณ์ สื่อการสอนที่ใช้ในการฝึกอบรมมีพร้อม
2. สถานที่ฝึกอบรมเหมาะสมและสะดวกในการเดินทาง
3. ผู้ดำเนินงานจัดการฝึกอบรมมีความพร้อม เอาใจใส่ ดูแล และให้คำปรึกษา

ด้วยธรรมาศย์อันดี

ปัญหาอุปสรรค

1. เจ้าของสถานประกอบการบางแห่งไม่ให้ความร่วมมือในการพัฒนาบุคลากร
2. ระยะเวลาการฝึกอบรม 14 วัน เป็นระยะเวลาที่ยาวนานเกินไป ผู้เข้ารับการฝึกอบรมอาจจะเหนื่อยล้า ได้รับความรู้ได้ไม่เต็มที่ เจ้าของสถานประกอบการหลายแห่งปฏิเสธที่จะส่งบุคลากรเข้าอบรม เนื่องจากกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ
3. การกำหนดค่าตอบแทนวิทยากรในอัตรา 300 บาท/ชั่วโมง ส่งผลให้หาวิทยากรภาคเอกชนที่มีคุณภาพได้ยาก
4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมบางคน ไม่สามารถฝึกอบรมได้เต็มเวลา เนื่องจากนายจ้างให้กลับไปปฏิบัติงานเมื่อมีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการมาก
5. การท่องเที่ยวจังหวัดพังงามีลักษณะเป็นฤดูกาล เมื่อถึงฤดูกาลท่องเที่ยว พนักงานไม่สามารถเข้าอบรมได้ เนื่องจากติดภารกิจในการให้บริการนักท่องเที่ยว และช่วงไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว พนักงานส่วนหนึ่งต้องพักผ่อน พนักงานมีน้อยจึงหาผู้เข้าอบรมได้ยาก

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาคำดำเนินงานโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม” เป็นการศึกษาเฉพาะรูปแบบ วิธีการ คำดำเนินงานโครงการ จำนวน 3 รุ่น ผู้เข้ารับการฝึกอบรม 65 คน สาระสำคัญการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อประเมินผลการดำเนินงานโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของ โรงแรม”
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และผู้ประกอบกิจการ ต่อการดำเนินงานโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม”
3. ผลที่ได้นำไปปรับปรุง และพัฒนา การดำเนินงานโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการ “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม” ให้ประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วิธีการศึกษา

1. ศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 3 ชุด ดังนี้
 - 1.1 แบบประเมินผลวิทยากร สอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรมประเมินผลวิทยากร ในแต่ละหัวข้อวิชา จำนวน 14 วิชา สุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม จำนวน 300 ชุด
 - 1.2 แบบประเมินผลโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม” สอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 3 รุ่น 65 คน
 - 1.3 แบบติดตามประเมินผลหลังการฝึกอบรม
 - สอบถามผู้สำเร็จการฝึกอบรม สุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน
 - สอบถามเจ้าของสถานประกอบกิจการ ในฐานะนายจ้างที่จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 20 แห่ง

- 1.4 การสังเกตการณ์การฝึกอบรม พูดยุกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม, วิทยากร
- 1.5 เอกสารหัวข้อวิชาที่ใช้ประกอบในการฝึกอบรม

3. ผลการดำเนินงานโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุน การท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม”

- รุ่นที่ 1 ดำเนินการระหว่างวันที่ 13 – 28 กรกฎาคม 2547 ณ โรงแรมปะการังรีสอร์ท ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 20 คน ผู้ผ่านการอบรม 20 คน
- รุ่นที่ 2 ดำเนินการระหว่าง 15 – 30 กรกฎาคม 2547 ณ โรงแรมปะการังรีสอร์ท ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 24 คน ผู้ผ่านการอบรม 24 คน
- รุ่นที่ 3 ดำเนินการ 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ระหว่างวันที่ 16 – 23 สิงหาคม 2547 และระยะที่ 2 ระหว่างวันที่ 30 สิงหาคม – 6 กันยายน 2547 ณ โรงแรมเขาหลักเมอร์ลิน รีสอร์ท ผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 21 คน ผู้ผ่านการอบรม จำนวน 21 คน

4. สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม แยกออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ประเมินผลระหว่างการฝึกอบรม ใน 2 ประเด็นดังนี้

(1) ประเมินผลวิทยากร สรุปโดยภาพรวมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อวิทยากร ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเนื้อหา สามารถถ่ายทอด และจัดลำดับขั้นตอนการสอนได้ดีมาก (มาก ร้อยละ 67 ปานกลาง ร้อยละ 32 และน้อย ร้อยละ 1)

(2) ประเมินผลการดำเนินงานโครงการ 2 ด้าน ดังนี้

- สถานที่ใช้ฝึกอบรม โดยภาพรวมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจ และเห็นว่าสถานที่ฝึกอบรมมีความเหมาะสมมาก (มาก ร้อยละ 69.2 ปานกลางร้อยละ 28.2 และน้อยร้อยละ 2.6)

- ผู้ดำเนินงานจัดการฝึกอบรม โดยภาพรวมมีความพร้อม เอาใจใส่ดูแล และให้คำปรึกษาผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยอัธยาศัยอันดีมาก (มาก ร้อยละ 56.4 ปานกลาง ร้อยละ 41 และน้อย ร้อยละ 2.6)

ส่วนที่ 2 ประเมินผลหลังการฝึกอบรม ใน 2 ประเด็นดังนี้

(1) ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในฐานะผู้สำเร็จการฝึกอบรม สรุปภาพโดยรวม “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม” เป็นหลักสูตรที่ดีมีประโยชน์ทำให้มีความรู้มากขึ้น และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

(2) เจ้าของสถานประกอบการ ในฐานะนายจ้างที่จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม สรุปโดยรวมหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้วพนักงานมีความรู้มากขึ้น และนำมาพัฒนาใช้กับงานที่ทำได้ดีขึ้น

5. ความสำเร็จของโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม”

จากการศึกษาการดำเนินงานโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม” ปัจจัยสำคัญที่ทำให้โครงการประสบความสำเร็จ ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ด้าน คือ

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพร้อมที่จะรับการพัฒนา
2. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนา
3. ภาครัฐและภาคเอกชน ร่วมมือในการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร

6. ข้อเสนอแนะ

1. ระยะเวลาการฝึกอบรมนานเกินไปควรปรับลดให้เหลือ 5 วัน เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้ประกอบการ
2. หัวข้อวิชาบางวิชาผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้อยู่แล้วควรตัดออก และเสริมวิชาที่ใช้ปฏิบัติงานจริงในปัจจุบันให้มากขึ้น
3. ควรเพิ่มภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาเยอรมัน และภาษาฝรั่งเศส เนื่องจากปัจจุบัน มีนักท่องเที่ยวชาวเยอรมัน และฝรั่งเศส เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดพังงามากขึ้น
4. วิชาภาษาต่างประเทศควรใช้วิทยากรที่เป็นเจ้าของภาษาเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้ฝึกพูด และฟังจากเจ้าของภาษาจริงๆ ควบคู่กับวิทยากรชาวไทยเพื่อช่วยในการสื่อสารให้เข้าใจง่ายขึ้น

5. การเบิกจ่ายค่าตอบแทนวิทยากรให้เบิกจ่ายตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการใช้จ่ายในการฝึกอบรมของส่วนราชการ

6. ควรคัดแยกกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามพื้นฐานความรู้ที่มีอยู่เดิมเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ไปพร้อมกัน

7. ควรจัดประชุมกับผู้ประกอบกิจการ เพื่อสำรวจความต้องการฝึกอบรม และกำหนดภารกิจร่วมกัน

8. ควรประชาสัมพันธ์โครงการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ประกอบกิจการและพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม เข้าใจในหลักสูตรมากขึ้น

บรรณานุกรม

กฤษณา กลศาสตร์บัว “ การพัฒนาทักษะแรงงานในสถานประกอบการขนาดกลางและ
ขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ “ การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. หลักสูตรการฝึกยกระดับ 80 ชั่วโมง “พนักงานบริการส่วนหน้า
ของโรงแรม”

ขจิต กอบเดช งาน โรงแรมฝ่ายห้องพัก Rooms Division พนักงานส่วนหน้าของ โรงแรม Front
Office Clerke กรุงเทพ สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์

เครือวัลย์ ถิ่นอภิชาติ หลักการและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและพัฒนา : แนวทางการวางแผน
การเขียนโครงการ.กรุงเทพฯ :สยามศิลป์การพิมพ์

พะยอม วงศ์สารศรี. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏ
สวนดุสิต 2537

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช . การพัฒนาแผนองค์กรและการวางแผนทรัพยากรมนุษย์
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533

ศุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. การประเมินผลโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพฯ
โรงพิมพ์เทียนเชียง , 2540

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา . ยุทธศาสตร์การพัฒนากการ
ท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2547 – 2549

สำนักงานจังหวัดพังงา กระทรวงมหาดไทย .ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลจังหวัด ปี 2547

สำนักงานจังหวัดพังงา กระทรวงมหาดไทย แผนพัฒนาจังหวัดแบบบูรณาการจังหวัดพังงา

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพังงา กระทรวงพาณิชย์ ข้อมูลการตลาดจังหวัดพังงา ปี 2546

.....