

ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ของอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ศิริรัตน์ มีเดช*

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเปรียบเทียบสภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรม โดยจำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ ประเภทอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวนบุคลากรในองค์กร ระยะเวลาที่ดำเนินกิจการ ศึกษาความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ และเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องที่ต้องการฝึกอบรม โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ วุฒิการศึกษาและประเภทอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหาร/ผู้จัดการ จำนวน 165 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวน 365 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด ใช้สำหรับเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร/ผู้จัดการ จำนวน 1 ชุด และเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 1 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ ที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า สภาพทั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรม ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุยโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการศึกษายู่ในระดับน้อย และด้านการฝึกอบรมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ผลการเปรียบเทียบสภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ ประเภทอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวนบุคลากรในองค์กร และระยะเวลาที่ดำเนินกิจการ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของพนักงานระดับปฏิบัติการพบว่า ส่วนใหญ่ไม่ได้รับการพัฒนาทางการศึกษา แต่ได้รับการพัฒนาทางการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความต้องการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน โดยต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโททางด้านภาษาต่างประเทศและความต้องการพัฒนาทางการฝึกอบรม พนักงานส่วนใหญ่มีความต้องการฝึกอบรมค่อนข้างมาก โดยต้องการฝึกอบรมในเรื่องทักษะด้านบุคคลมากที่สุด และผลการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องที่ต้องการฝึกอบรมจำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่จำแนกตามวุฒิการศึกษา และประเภทอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

บทนำ

ในกระแสของการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ โดยเฉพาะเศรษฐกิจสารสนเทศหรือยุค e-BUSINESS ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีการปรับเปลี่ยนหลายเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการค้าระหว่างประเทศ การจัดการในการผลิต การจัดจำหน่าย การขายและการบริการ และกระแสของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ทำให้ผู้บริหารธุรกิจต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับทั้งธุรกิจและทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นกุญแจสำคัญของธุรกิจประการหนึ่ง ดังนั้น หลักสำคัญของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็คือ ความสามารถในการกำหนดภารกิจที่เป็นหัวใจของการบริหารให้สอดคล้องและสามารถรองรับนโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์ของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการ "ทรัพยากรมนุษย์" ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด นั้น นักบริหารจะต้องเข้าใจถึงภารกิจหลักที่ชัดเจน จึงจะสามารถกำหนดบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถดำเนินภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะภารกิจหลักด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญ คือ การพัฒนาในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นการดำเนินการที่จะส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์เพิ่มขึ้น ในรูปแบบของการฝึกอบรม (Training) การศึกษาของพนักงาน (Employee Education) การพัฒนาพนักงาน (Employee Development) เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน การดำเนินการพัฒนาอาชีพพนักงาน (Career Development) ให้พร้อมที่จะรับผิดชอบหรือเติบโตในตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมถึง การปรับหรือพัฒนาองค์กร (Organization Development) ให้เป็นองค์กรที่ชนะในการแข่งขันได้ในที่สุด (दनัย เทียนพุด. 2543 : 54)

จากความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ได้กล่าวมาข้างต้น โดยเฉพาะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ได้นำเงินตราต่างประเทศเข้ามาใช้จ่ายในประเทศเพิ่มขึ้นทุกปี จึงนับได้ว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการลงทุนอย่างต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขยายโอกาสในด้านอาชีพบริการและธุรกิจบริการแก่คนไทยจำนวนมาก นอกจากนี้ รัฐบาลไทยได้เน้นความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นอันมาก ได้กำหนดนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ปี 2546 - 2549 ในการที่จะมุ่งพัฒนาองค์กร ระบบการบริหารจัดการ การเสริมสร้างบุคลากรให้มีทักษะและขีดความสามารถทางการตลาดท่องเที่ยวเพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการขับเคลื่อน (Driving Force) ที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และมีศักยภาพทางการแข่งขันระดับนานาชาติ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล รวมทั้ง การพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรในบทบาทเชิงวิชาการและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการตลาด ซึ่งสินค้าทางการท่องเที่ยวสำหรับตลาดต่างประเทศที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นกลุ่มสินค้าหลักทางการท่องเที่ยว ใน Cluster ที่ 1 ได้แก่ หาดทราย ชายทะเล โดยจะมุ่งไปในแหล่งท่องเที่ยวของประเทศ ได้แก่ พัทยา ภูเก็ต พังงา กระบี่ เกาะสมุย หัวหิน-ชะอำ และได้กำหนดเงื่อนไขสู่ความสำเร็จไว้ว่า คุณภาพของสินค้า

และบริการต้องได้มาตรฐาน เป็นแม่เหล็กที่จะดึงดูดใจนักท่องเที่ยวได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องมีการดำเนินงานในทิศทางที่สอดคล้องเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ และ จังหวัดสุราษฎร์ธานีได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาจังหวัด ในปี 2551 โดยมีเป้าประสงค์ให้อำเภอเกาะสมุย และปริมณฑลเป็นจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวทั่วโลกต้องการเดินทางมาเยี่ยมชม แหล่งท่องเที่ยวทางบกได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร และหน่วยงานภาครัฐซึ่งเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ให้ประสบความสำเร็จ จะเห็นได้ว่าการบริการและการท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุยและปริมณฑลในปี 2547 มีนักท่องเที่ยว ทั้งหมดจำนวน 937,763 คน เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 161,998 คน และนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 775,765 คน ซึ่งขยายตัวเพิ่มขึ้นกว่าในช่วงเดียวกันของปี 2546 ประมาณ 10% (แผนยุทธศาสตร์จังหวัดสุราษฎร์ธานี, การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2006 และแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเกาะสมุย ปี พ.ศ. 2548-2550) ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งด้านการฝึกอบรมเฉพาะด้านให้บุคลากรมีทักษะเป็นมืออาชีพ การจัดหลักสูตรร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เน้นการพัฒนาอาจารย์ด้านการท่องเที่ยว และพัฒนาศักยภาพของการศึกษาด้านการเรียนการสอน ทั้งในระบบและนอกระบบ มีนโยบายที่จะจัดให้มีแหล่งเรียนรู้ที่เพียงพอและทั่วถึง ส่งเสริมสนับสนุนการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้ง การพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ เป็นต้น

ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศไทย แผนพัฒนาจังหวัดสุราษฎร์ธานี และแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเกาะสมุย ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย ในด้านการศึกษาและการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบถึงสภาพทั่วไปของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุยให้ทันต่อภาวะการเปลี่ยนแปลง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ของอำเภอเกาะสมุยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย
2. เปรียบเทียบสภาพทั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ ประเภทอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวน

บุคลากรในองค์กร และระยะเวลาที่ดำเนินกิจการ

3. เปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องที่ต้องการฝึกอบรม โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ วุฒิการศึกษา และประเภทอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบสภาพทั่วไปของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย

2. ผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลจากการศึกษาไปปรับปรุง พัฒนาและดำเนินการในการบริหารจัดการด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวโดยตรง ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร/ผู้จัดการ จำนวน 284 คน จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวน 5 ประเภท ทั้งหมด 284 แห่ง และพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่จดทะเบียนและยื่นแบบประกันตนลูกจ้าง ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 7,338 คน ที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร/ผู้จัดการ และพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 530 คน โดยแบ่งเป็น ผู้บริหาร/ผู้จัดการ 165 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 365 คน จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งหมด 284 แห่ง และพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งหมด 7,338 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คือ รูปแบบการประกอบธุรกิจ ประเภทอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวนบุคลากรในองค์กรและระยะเวลาที่ดำเนินกิจการ คุณลักษณะของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ วุฒิการศึกษา และประเภทอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และตัวแปรตาม ได้แก่ สภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คือ สภาพทั่วไปเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษา และฝึกอบรม ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการศึกษา ด้านการฝึกอบรม และเรื่องที่ต้องการฝึกอบรม รวมทั้ง ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ศึกษาความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ด้านการศึกษา และการฝึกอบรม จากผู้บริหาร/ผู้จัดการ และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในอำเภอเกาะสมุย โดยใช้แบบสอบถาม ศึกษาจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแบบแบ่งเป็นพวก จำนวน 5 ประเภท เก็บข้อมูลสภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จากผู้บริหารและผู้จัดการ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง แห่งละ 1 คน โดยใช้ผู้บริหาร/ผู้จัดการ จำนวน 165 คน และจากพนักงานระดับปฏิบัติการโดย การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง แห่งละ 2 คน โดยใช้พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 365 คน รวมประชากรที่ใช้ในการศึกษา ทั้งหมด 530 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด ผู้วิจัยได้ขอคำแนะนำจาก ผู้มีความรู้ ความสามารถ ผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทางด้านการวิจัย จำนวน 1 ท่าน และทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 2 ท่าน ทดสอบเครื่องมือวิจัย โดยหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) กับประชากรที่ใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด ใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหาร/ผู้จัดการ จำนวน 20 ชุด และพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 20 ชุด นำแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่น ใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpa Coefficient) ของครอนบัก (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ.2538 : 37) ซึ่งแบบสอบถามของผู้บริหาร/ผู้จัดการได้ค่าความเชื่อมั่น .9399 และแบบสอบถามของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ค่าความเชื่อมั่น .9795

ชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหาร/ผู้จัดการที่ปฏิบัติงาน ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย มี 4 ตอน เกี่ยวกับ ข้อมูลเบื้องต้นของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ความคิดเห็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ชุดที่ 2 สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงาน ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ของอำเภอเกาะสมุย มี 6 ตอน ศึกษาเกี่ยวกับ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามต้องการพัฒนาการศึกษา ความต้องการพัฒนาด้านการฝึกอบรม ระดับความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องที่ต้องการฝึกอบรม ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยเครื่องมือ เป็นแบบสอบถาม จากผู้บริหารผู้จัดการและพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างละ 1 ชุด โดยเดินทางไปเก็บข้อมูลจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ใช้ในการศึกษาด้วยตนเอง และมีผู้ช่วยเก็บข้อมูล ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 2 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม ตามตัวอย่างที่กำหนด และนำข้อมูลลงรหัส (Coding) เพื่อวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติ หาค่าร้อยละ หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบสภาพทั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษา และการฝึกอบรม กับลักษณะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องที่ต้องการ ฝึกอบรมกับคุณลักษณะของพนักงาน กรณีเปรียบเทียบผลออกมาแตกต่างกัน จะเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe' สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1

จากการศึกษาสภาพทั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุยจากผู้บริหารและผู้จัดการ เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ด้านความคิดเห็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สภาพทั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการศึกษาและการฝึกอบรม รวมทั้ง ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และศึกษาความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากพนักงานระดับปฏิบัติการ เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษา ด้านการฝึกอบรม เรื่องที่ต้องการฝึกอบรม ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้ง ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิจัย พบว่า

1. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นบริษัท จำกัด ประเภทรีสอร์ท / โรงแรม มีบุคลากรปฏิบัติงาน จำนวน 51 - 100 คน เปิดดำเนินกิจการมาแล้ว 5-9 ปี อัตราการเพิ่มของบุคลากรโดยเฉลี่ยต่อปี ต่ำกว่า 10 % และงบประมาณเพื่อการพัฒนา ร้อยละ 5-9 % ของงบดำเนินการ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุระหว่าง 25-30 ปี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 9,999 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ภูมิลำเนาเป็นคนอำเภอเกาะสมุย ปฏิบัติงานในรีสอร์ท/โรงแรม ด้านธุรกิจบริการ พนักงานส่วนใหญ่ ไม่เคยได้รับการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาต่อ แต่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ

2. สภาพทั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุยพบว่า กิจกรรมการที่เข้ากับลักษณะงานสามารถเพิ่มความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุ้มค่ากับการลงทุนเป็นอย่างมาก ได้แก่ การฝึกอบรม (Training) เช่น การสอนงาน ปรุมนิเทศ ฝึกอบรมเฉพาะด้าน และการศึกษาดูงาน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย ได้ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมว่าเป็นการเพิ่มความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรในองค์กร เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ซึ่งมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นทุกขณะได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับที่ จูฬามณี ตระกูลมุกิตา (2544 : 39) เห็นว่า มีเหตุผลและความจำเป็นที่แนวความคิดการฝึกอบรมและพัฒนาจะต้องมีบทบาทในองค์กร และการฝึกอบรมเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรที่มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีมาตรฐานตามที่องค์กรกำหนดได้

3. ผู้บริหาร/ผู้จัดการเห็นว่าควรจัดกิจกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการส่งพนักงานไปร่วมกิจกรรมการพัฒนากับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ผลการวิจัยที่เป็นเช่นนี้ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานภาครัฐบาล และภาคเอกชน เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การท่องเที่ยวจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานเทศบาล หน่วยงานเอกชนที่มีหน้าที่ในการรับผิดชอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยตรง รวมถึง สถาบันการศึกษาที่มีภารกิจในการให้บริการวิชาการ แก่ท้องถิ่น ต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างรายได้ และสามารถแข่งขันกับนานาประเทศ ต่อไปในอนาคต ซึ่งตรงกับที่ วิจิตร อาวะกุล (2540 : 82-87) กล่าวถึง การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติการหรือประจำการ หมายถึง การจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญในหน้าที่ที่ตนทำให้มากยิ่งขึ้น โดยการเข้าอบรมในหน่วยงานหรือที่ทางราชการจัดขึ้น เช่น การอบรมระยะสั้น การสัมมนา หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการ

4. ผู้บริหาร/ผู้จัดการเห็นว่าบุคลากรระดับบริหาร ควรจะมีความรู้ความเข้าใจในกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ ส่วนเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนา คือ ประเภทของงานที่ปฏิบัติ และสิ่งที่ผู้บริหาร/ผู้จัดการนำมาวิเคราะห์ในการจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การวิเคราะห์การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลการศึกษาที่เป็นเช่นนั้นนับว่า มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร มีการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง จะต้องจัดกิจกรรมการปฐมนิเทศ หรือ การฝึกอบรมเพื่อสอนงานให้พนักงานมีความรู้ในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี และเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน รวมไปถึง เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ ผู้บริหารจะต้องนำระบบการทบทวนผลงานไปใช้ในการวิเคราะห์ และพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับตามแผน จึงจะทำให้การบริหารงานมีวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดารณี ตรีนุชกร. (2546) ได้ศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท เบ็ทเทอร์ เท็กซ์ไทล์ จำกัด พบว่า พนักงานกลุ่มบริหารมีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด และองค์กรควรจัดการฝึกอบรมเสริมความรู้และทักษะกับพนักงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของพนักงานบรรลุเป้าหมาย และพนักงานต้องการอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติมากที่สุด

5. สภาพทั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย โดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย รายงาน พบว่า ด้านการศึกษา อยู่ในระดับน้อย และด้านการฝึกอบรมอยู่ในระดับ ค่อนข้างน้อย สภาพการพัฒนาด้านการศึกษา รายงาน พบว่า พนักงานที่สำเร็จการศึกษาแล้วสามารถนำความรู้ ทักษะที่ได้มาปรับปรุงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบรรจุบุคลากรในตำแหน่งที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย และจากการศึกษาสภาพการ

พัฒนาด้านการฝึกอบรมรายด้าน พบว่า ในองค์กรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องการฝึกอบรมเป็นการเฉพาะอยู่ในระดับน้อย ผลการศึกษาที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากอำเภอเกาะสมุยมีการประกอบการทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นหลัก และผลกำไรที่ได้จากการประกอบการส่วนใหญ่มาจากนักท่องเที่ยว การประกอบธุรกิจมีการแข่งขันสูง อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หรือผู้บริหารอาจจะไม่มีเวลาหรือไม่เห็นถึงความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันได้ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น ในด้านการศึกษา จะต้องให้ความสำคัญกับบุคคลที่มีคุณสมบัติที่จะเติบโตหรือประสบความสำเร็จ ได้มีโอกาสรับการพัฒนาด้านการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ให้พนักงานได้มีความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีการเพิ่มความเป็นวิชาชีพ พนักงานได้รับการพัฒนาด้านการฝึกอบรม เช่น การอบรมทักษะเบื้องต้นในการปฏิบัติงาน การอบรมปฐมนิเทศ การฝึกอบรมตามคุณสมบัติของงาน หรือแม้แต่การฝึกอบรมข้ามหน้าที่การทำงาน เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนางาน รวมทั้ง ในองค์กรจะต้องมีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชูชัย สมितिไกร (2544 : 5) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการฝึกอบรมว่า ฝ่ายบริหารต้องให้ความสำคัญและสนับสนุนเกี่ยวกับกิจกรรมฝึกอบรม เพราะกุญแจสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร คือ คุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารขององค์กรสามารถจะให้การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือในการเพิ่มพูนคุณภาพของบุคลากรได้เป็นอย่างดี หากมีการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และฝ่ายบริหารจะต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการพัฒนาและการจัดการโครงการฝึกอบรม ถ้าหากไม่มีผู้ที่มีความรู้ดังกล่าว องค์กรควรจ้างผู้ที่มีความสามารถในการจัดการฝึกอบรม และ สมิติต บางโม (2545 : 13) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาว่า หมายถึง กระบวนการทุกอย่างที่จะทำให้สิ่งที่มีอยู่เจริญขึ้น ดีขึ้น เป็นประโยชน์มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นตัวตน ระบบงานขององค์กร สถานที่ ทฤษฎี ความรู้ลึกลับนึกคิด เป็นต้น ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะการพัฒนาคนหรือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพสูงขึ้นกระทำได้หลายวิธี เช่น การสอนงาน การประชุม การให้การศึกษา การฝึกอบรม การสัมมนา การส่งไปดูงานและส่งไปศึกษาต่อ

6. สภาพทั่วไปของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ พบว่า หน่วยงานรัฐบาลมีความต้องการพัฒนาสูงสุด รองลงมาคือธุรกิจเจ้าของคนเดียว และรูปแบบธุรกิจที่ต้องการพัฒนาน้อยที่สุด คือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด และผลการเปรียบเทียบพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและรายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรุณ วุฒิพงศาว์กรกิจ (2537) ที่ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจไทย พบว่า องค์กรทั้งส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะในองค์กรส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจมีปัจจัยพื้นฐานที่เอื้อต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมากกว่าองค์กรเอกชน

7. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่า บริษัทนำเที่ยว ต้องการพัฒนาสูงสุด รองลงมา คือด้านคมนาคม (บก/น้ำ/อากาศ) และน้อยที่สุด คือ ร้านอาหาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นิคม จารุมณี (2544 : 2) เกี่ยวกับประเภทของธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ บริษัทนำเที่ยว การคมนาคมทั้งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศที่นักท่องเที่ยวใช้บริการ ทั้งนี้ อาจจะเนื่องมาจากบริษัทนำเที่ยวและการคมนาคมเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวซื้อบริการ (Service) เพื่ออำนวยความสะดวกสบายตลอดการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งจากผลการศึกษา ถ้าผู้บริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และพนักงานได้รับการพัฒนา จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวต่อไป

8. สภาพความต้องการพัฒนาทางการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ซึ่งตรงกับที่ เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา (2546 : 3) ได้กล่าวถึง ความหมายของการศึกษาว่าการศึกษามีความมุ่งหมายที่จะเสริมสร้างความรู้ ความชำนาญ และสำหรับผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นกิจกรรมด้านการพัฒนาคนที่ได้กำหนดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานและต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ด้านภาษาต่างประเทศ เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และภาษาต่างประเทศมีความจำเป็นสำหรับการประกอบการในแหล่งท่องเที่ยว และพนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้หน่วยงานคัดเลือกส่งไปศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาในประเทศโดยหน่วยงานออกค่าใช้จ่ายให้ และปรับเงินเดือนเมื่อสำเร็จการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับที่ อุตัย หิรัญโต (2531 : 10) ได้กล่าวถึง แนวคิดเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำงานโดยมีหลักการสำคัญ คือ เพื่อความก้าวหน้าในงาน ผู้ปฏิบัติควรมีโอกาสเรียนรู้งานใหม่ ๆ เพื่อการเพิ่มทักษะและขีดความสามารถอันนำไปสู่การเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่ง

9. สภาพความต้องการพัฒนาทางการฝึกอบรม พบว่า พนักงานต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ ในการทำงาน ทางด้านภาษาต่างประเทศ และฝึกอบรมแบบเป็นทางการในระหว่างการทำงานในเรื่องการมอบหมายงาน และต้องการฝึกอบรมช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายน ส่วนจำนวนวันและสถานที่ในการฝึกอบรมขึ้นอยู่กับหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม ซึ่งตรงกับที่ ดารณี ตรีสุขกร (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท เบ็ทเทอร์เท็กซ์ไทล์ จำกัด พบว่า ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และพนักงานส่วนใหญ่มีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ คือ ภาษาอังกฤษ สถานที่ในการจัดอบรมที่เหมาะสมที่สุด คือ การจัดตามความเหมาะสมของหลักสูตรที่ฝึกอบรมรวมทั้ง โครงการพัฒนาบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยว ตามยุทธศาสตร์ของประเทศ ได้กล่าวถึงความสำคัญของโครงการว่า มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่การพัฒนาบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยว โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการทางการท่องเที่ยวทุกประเภทจะต้องเสริมทักษะด้านภาษาอย่างน้อย 2 ภาษา เพื่อให้การบริการการท่องเที่ยวได้อย่างมีคุณภาพ

10. ระดับความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องที่ต้องการฝึกอบรมโดยรวม พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการต้องการอบรมมีจำนวนค่อนข้างมาก เมื่อศึกษารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างมากและ มีความต้องการฝึกอบรมเรื่องทักษะด้านบุคคลมากที่สุด รองลงมาด้านทักษะในการใช้ความคิดและระดับน้อยที่สุด คือ เรื่องความรู้เกี่ยวกับหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดารณี ตรีสุขกร (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัทเบ็ทเทอร์ เท็กซ์ไทล์ จำกัด พบว่า พนักงานกลุ่มปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความต้องการฝึกอบรมในเรื่องทักษะในการปฏิบัติงานด้านบุคคลในหัวข้อ การทำงานร่วมกันเป็นทีม มากที่สุด

11. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานระดับปฏิบัติการพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และเมื่อศึกษารายด้าน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดคือ โอกาสไม่อำนวย รองลงมาคือบุคลากรในองค์การขาดแคลนทุนทรัพย์ ซึ่งสอดคล้องกับที่วิจิตร อาวะกุล (2537) กล่าวว่า การพัฒนาและการฝึกอบรมบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับการทำงาน แต่ในบางครั้งการฝึกอบรมอาจจะไม่ประสบผลสำเร็จเนื่องจาก บุคลากรไม่มีความพร้อมในการเข้ารับการอบรม อาจจะเนื่องจากมีงานประจำมากไม่สามารถเข้าอบรมตามเวลาที่กำหนดได้ หรือผู้เข้ารับการอบรมไม่ใช่ผู้ปฏิบัติหรือเกี่ยวข้องกับเรื่องที่จัด ทำให้การฝึกอบรมต้องสูญเปล่า รวมทั้ง การพัฒนาบุคลากรจะเกิดขึ้นได้ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและจัดหาทรัพยากรสนับสนุนต่าง ๆ เช่น บุคลากร งบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการพัฒนา และ ขจรรศักดิ์ หาญณรงค์ ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์บริษัท เทเลคอมโฮลดิ้ง จำกัด (2541 : 22) กล่าวว่า ปัญหาการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในปัจจุบันประกอบด้วย ด้านการฝึกอบรม ปัญหาอาจจะอยู่ที่ความไม่เข้าใจการฝึกอบรมที่เป็นระบบ เนื่องจาก วิทยากรที่จัดการฝึกอบรมเองมีความรู้เรื่องฝึกอบรม ไม่มีความเป็นมืออาชีพเท่าที่เห็นจะเป็นบุคคลที่ถุกย้ายมาจากที่อื่น จึงไม่มีความชำนาญด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนาบทบาทของผู้บริหาร บทบาทของผู้บริหารจะต้องลงมาคลุกคลีกับลูกน้องทุกระดับ แนะนำให้ทุกคนเกิดการเรียนรู้จากการทำงาน เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความสามารถของตนเองอย่างเต็มความสามารถมีจุดต่อในส่วนใดก็เสริมเข้าไป ด้านการศึกษา ปัจจุบันยังมีช่องว่างระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ ดังนั้น ต้องมีการเปลี่ยนแปลงแนวคิดกันใหม่ สถานศึกษาต้องคำนึงถึงความต้องการของภาคเอกชน เพื่อผลิตคนที่มีคุณภาพก่อนการประกอบอาชีพ ในบางวิชาที่ใช้ในวิชาชีพ ต้องเข้มงวดและปรับเกณฑ์มาตรฐานการผ่านหลักสูตรใหม่ ไม่ใช่กำหนดเพียงเกรดเฉลี่ยและจำนวนชั่วโมงเรียนเท่านั้น ขณะเดียวกัน ภาคเอกชนเองต้องให้ข้อมูลที่เป็นจริงกับสถานศึกษาด้วย ไม่เพียงแคร์รับนักศึกษาเข้าไปฝึกงานเท่านั้น ทั้งนี้ ในปัจจุบันหลาย ๆ องค์กรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทันสมัย อาทิการวิเคราะห์ทางเศรษฐกิจ ดังนั้น จึงน่าจะมีการออนไลน์แบ่งข้อมูลร่วมกับสถานศึกษา และ ปัญหาด้านแนวคิดในการพัฒนาบุคลากร ต้องเปลี่ยนแนวคิด คือให้เสริมจุดแข็งที่มีอยู่ในตัวคน ดึงจุดเด่นศักยภาพและความสามารถของคนมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด รวมทั้ง มอบอำนาจให้ตัดสินใจเพื่อความรวดเร็วในการทำงาน ซึ่งแต่เดิมมีเพียงการแก้จุดอ่อนเท่านั้น เช่น เมื่อไม่รู้เรื่องคอมพิวเตอร์ก็มาฝึกอบรมสอนกัน ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาด้านเทคนิค ไม่ใช่แก้ปัญหาด้านการพัฒนาคน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารหรือผู้จัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย องค์การบริหารส่วนจังหวัด การท่องเที่ยวจังหวัด สำนักงานเทศบาลเกาะสมุย และสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น รวมทั้งหน่วยงานหรือองค์กรที่มีหน้าที่จัดหลักสูตรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

1. ผู้บริหารในองค์กรจะต้องมีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการพัฒนา ให้ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งทางด้านการศึกษาและการฝึกอบรม ให้โอกาสบุคลากรได้รับการพัฒนา เช่น การมองทิศทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กรของตนว่าจะมีวิธีการอย่างไรจึงจะพัฒนาได้ สอดคล้องกับธุรกิจของตน มีความรู้ความเข้าใจในสายงานการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีฝ่ายที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ที่มีความชำนาญ จะต้องกำหนดนโยบายหรือมีแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งทางด้านการศึกษา และการฝึกอบรม อาจจะเป็นแผนพัฒนาระยะสั้นหรือระยะยาว ซึ่งถ้าหากผู้บริหารองค์กรสามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นไปตามแผนได้ พนักงานก็สามารถนำความรู้หรือประสบการณ์ที่ได้ไปใช้ในการพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น จะต้องมีการประเมินผลการพัฒนา มีแนวคิดริเริ่มในการพัฒนาขั้นต่อไป หรือแม้แต่การพัฒนาคอร์สใหม่หรือผู้บริหารในองค์กรแต่ละระดับตามความสำคัญ เพื่อให้เป็นผู้นำองค์กรต่อไปในภายภาคหน้า และต้องให้โอกาสบุคลากรในองค์กรในการพัฒนาผ่านการเรียนรู้ การปรับตัวหรือแม้แต่การลองผิดลองถูกเพื่อประสบการณ์ในการที่จะพัฒนา เพื่อการบรรลุเป้าหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อไป

2. ผู้บริหารองค์กร จะต้อง กำหนดนโยบาย และให้ความสำคัญกับการพัฒนา ซึ่งการจัดกิจกรรมการพัฒนาให้กับบุคลากรในองค์กร เป็นการดำเนินกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานที่จะทำให้บุคลากรสามารถรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และองค์กรจะบรรลุผลสำเร็จจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้นั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาจะต้องดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรตามแผน เช่น จะต้องมีการปฐมนิเทศก่อนเข้าทำงาน การสอนงาน การฝึกอบรมในงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับองค์กร ซึ่งการปฐมนิเทศ จะเป็นการแนะนำให้พนักงานได้รู้จักหน้าที่ที่รับผิดชอบ การรับรู้ในกฎ ระเบียบการปฏิบัติงาน ตลอดจนไปจนถึงหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน นอกจากนั้น ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับกิจกรรม การพัฒนา อย่างต่อเนื่อง เพราะถึงแม้ว่าพนักงานจะสามารถเรียนรู้งานได้จากการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ แต่ประสิทธิภาพของการเรียนรู้ในงานด้วยตนเองจะไม่ดีเท่ากับการที่พนักงานได้รับการอบรมอย่างถูกวิธี หรือแม้แต่ การให้พนักงานในองค์กรได้พบกับสถานการณ์ใหม่ ๆ ด้วยตนเอง การเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากเพื่อนร่วมงาน ให้โอกาสพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนจัดขึ้น รวมทั้ง การอบรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งกิจกรรมที่ได้กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยมีความเห็นว่าจะทำให้เป็นการเพิ่มความรู้ ทักษะและความสามารถและจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการที่จะพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่จะบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

3. ผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องนำผลจากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ตรงกับความต้องการ ตามลักษณะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น จากผลการศึกษาที่พบว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มี รูปแบบการประกอบการ ประเภทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวนบุคลากร ระยะเวลาที่ดำเนินการ ที่แตกต่างกันจะมีสภาพในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาทางการศึกษาหรือการฝึกอบรมต่างกัน ดังนั้น การที่ทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้รับการพัฒนาให้ตรงตามความต้องการ จะทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

4. ผู้บริหารองค์กรจะต้องกำหนดนโยบายหรือมีแผนในการพัฒนาทางการศึกษา และการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เช่น เปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับการพัฒนาให้ตรงกับลักษณะงานหรือตามความจำเป็นในการนำไปใช้กับงานที่ปฏิบัติ โดยเฉพาะ การพัฒนาทางด้านภาษาต่างประเทศ ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก และสนใจที่จะเข้ารับการ พัฒนา เพราะภาษาต่างประเทศเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวหรือผู้ที่ปฏิบัติงานจะต้องนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน เนื่องจาก นักท่องเที่ยวส่วนมากเป็นชาวต่างชาติ และจะต้องรับบริการจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตลอดระยะเวลาการเดินทาง และ นอกจากนั้น อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะต้องสนับสนุนทุนการศึกษาสำหรับผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมาแล้วให้มีโอกาสได้ศึกษาต่อตามความเหมาะสมใน ระดับที่สูงขึ้น ซึ่งอาจจะมีการทำสัญญาเมื่อจบการศึกษาตามหลักสูตร โดย ผู้รับทุนจะต้องนำความรู้หรือประสบการณ์ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานตามที่กำหนด มีการปรับเปลี่ยนเงินเดือนให้สูงขึ้นเมื่อจบการศึกษา และภาครัฐบาล เช่น หน่วยงานพัฒนาทางการท่องเที่ยว หรือแม้แต่สำนักงานเทศบาลอำเภอเกาะสมุยจะต้องมีการวางแผนในการสนับสนุนทุนการศึกษาและการจัดหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้นร่วมกับหน่วยงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความชำนาญ รวมทั้ง สถาบันการศึกษาในท้องถิ่นจะต้องพัฒนาหลักสูตรทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อตอบสนองความต้องการพัฒนาของทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

5. จากผลการวิจัยที่ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ต้องการฝึกอบรมในเรื่องทักษะทางด้านบุคคลมากที่สุด เป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มีอายุ 33-40 ปี มีรายได้ 25,000 บาท ขึ้นไป มีความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะความคิดมากที่สุด จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ที่มีความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องต่าง ๆ จะเป็นผู้ที่มีความรู้ในระดับปริญญาตรี มีอายุและรายได้ที่ควรแก่การพัฒนา และยังต้องการฝึกอบรมทางด้านทักษะต่าง ๆ เช่น ทักษะทางด้านบุคคล และทักษะทางด้านความคิด ซึ่ง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคคลเหล่านี้จะเป็นผู้ที่ควรจะได้รับพัฒนาเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น ผู้บริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะต้องมีแผนในการพัฒนาพนักงานระดับดังกล่าว เพื่อที่จะได้นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้ไปใช้ในการบริหารจัดการหรือเป็นผู้บังคับการให้ประสบความสำเร็จได้ในอนาคต

6. ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำผลจากการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้ตรงกับความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น พนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาในเรื่องการอบรมทางด้านบุคคล ด้านความรู้ในการปฏิบัติในหน้าที่ มากที่สุด ทั้งยังต้องเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสเลือกที่จะพัฒนาตนเองให้ตรงกับความต้องการ และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะต้องให้ความสำคัญในการจัดตั้งฝ่ายที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยตรง และดำเนินการโดยผู้ที่มีความรู้ความสามารถและความชำนาญ

7. ผลจากการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องที่ต้องการฝึกอบรมจำแนกตามวุฒิการศึกษา และจำแนกตามประเภทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหาร/ผู้จัดการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการสร้างหลักสูตร หรือจัดหลักสูตรที่ใช้ในการอบรม ให้ตรงกับวุฒิการศึกษาของผู้เข้าอบรมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแต่ละประเภทให้ตรงกับการความต้องการ เพื่อให้ผลจากการพัฒนาเกิดประโยชน์สูงสุด

ดังนั้น เพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทย ได้รับการพัฒนาให้เป็นผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของประเทศ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงต้องมีการร่วมกันส่งเสริมและการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน เช่น การแก้ไขจุดอ่อน และการเสริมจุดแข็ง นอกจากนี้ การสร้างความแตกต่างในด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว พัฒนาการให้บริการ การจัดตั้งศูนย์บริการนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง การพัฒนาด้านปัจจัยพื้นฐาน พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ยั่งยืน พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในแหล่งท่องเที่ยว รวมไปถึงการพัฒนาทางด้านการตลาดเพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว เพราะประเด็นในการพัฒนาที่กล่าวมาข้างต้นจะเป็นหัวใจสำคัญของการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เกิดความประทับใจและการเดินทางท่องเที่ยวในโอกาสต่อไปเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. สถาบันทางการศึกษา หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาด้านการฝึกอบรม เช่น มหาวิทยาลัยในท้องถิ่น การท่องเที่ยวจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัด สำนักงานเทศบาล และหน่วยงานพัฒนาการท่องเที่ยว ควรมีการสนับสนุนการวิจัยในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และนำผลจากการศึกษาไปพัฒนาหลักสูตรในการจัดการศึกษา และพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อไป

2. ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับบริบทของอาชีพและท้องถิ่น

3. ควรมีการวิจัยเจาะลึกเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ลงไป ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแต่ละประเภท ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติจากนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรนั้น ๆ ไปใช้ให้ในการปรับปรุงและพัฒนากิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ให้มีประสิทธิภาพ และจะเป็นข้อมูลที่ดีสำหรับผู้บริหาร ในการนำไปพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายต่อไปในอนาคต

4. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น การเลือกสถาบันการฝึกอบรม ค่าใช้จ่ายในการจัดหลักสูตรการฝึกอบรม การมีชื่อเสียงของหน่วยงานจัดฝึกอบรมและการเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานจัดฝึกอบรม เป็นต้น

5. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวและการมีส่วนร่วมของประชาชนในอำเภอเกาะสมุย เพื่อเป็นการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุยให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืนพร้อมกับทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่อไป

6. ควรนำผลจากการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ไปใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่องให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2549. (Online). เข้าถึงได้จาก : [http : www.tat.or.th/thai/search](http://www.tat.or.th/thai/search)
[7 เมษายน 2549]
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. 2543. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. ขอนแก่น : คลังนานาวิทยา.
- เกรียงไกร ไชยเมืองดี. 2538. "กระบวนการกำหนดความต้องการการศึกษาสำหรับเยาวชนใน
โรงเรียนอุตสาหกรรม", วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ขจรศักดิ์ หาญณรงค์. 2541 . วิทยากร ที่ปรึกษาให้กับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน
" การพัฒนาองค์กร" ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์บริษัท เทเลคอมโพลีดี จำกัด.
- จุฑามณี ตระกูลมุกดา. 2544. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร. สงขลา : ภาควิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชูชัย สมितिไกร. 2544. จิตวิทยาการฝึกอบรมบุคคลากร. เชียงใหม่ : คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- दनัย เทียนพุด. 2537. กลยุทธ์การพัฒนาคคน สิ่งท้าทายความสำเร็จของธุรกิจ. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดารณี ตรีนุชกร. 2546. ความต้องการการฝึกอบรมของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท เบ็ทเทอร์
เท็กซ์ไทล์ จำกัด. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทศบาลตำบลเกาะสมุย, สำนักงาน. 2548. แผนพัฒนาเทศบาลตำบลเกาะสมุยสามปี.
สุราษฎร์ธานี : สำนักงานเทศบาลเกาะสมุย.
- นิคม จารุมณี. 2544. การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.
พรินติ้ง เฮาส์.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2543. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญเลิศ ไพรินทร์. 2538. เทคนิคเพื่อการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ และทัศนคติ.
กรุงเทพฯ : สวัสดิ์การสำนักงาน ก.พ.
- ประกันสังคม. สำนักงาน. 2548. รายงานผู้ประกันตนจากสถานประกอบการอำเภอเกาะสมุย.
สุราษฎร์ธานี : สำนักงานประกันสังคม.
- ปาริชาติ ทองอยู่. 2542. ศึกษาแรงจูงใจในการศึกษาต่อเนื่องของข้าราชการสาย ข และสาย ค
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พยอม วงศ์สารศรี. 2538. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. 2538. การสร้างมาตรฐานวัด. กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์แก่นจันทร์จำกัด.
- พรรณ ชูทัย เจนจิต. 2538. จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : ต้นอ่อน.
- พิรุณ วุฒิมงคลกิจ. 2537. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจไทย. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว. 2544. การบริหารการฝึกอบรม. เพชรบูรณ์ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์.
- วิจิตร อวาทกุล. 2540. การฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรินทิพย์ ภู่อาลี. 2542. การสอนวิทยาศาสตร์ระดับมัธยมศึกษา : ศูนย์ตำราและเอกสารทางวิชาการ สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- สมคิด บางโม. 2545. เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา. 2546. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. มหาสารคาม : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- อำนวยการ แสงสว่าง. 2544. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : อักษรภาพพัฒน์.
- อุทัย หิรัญโต. 2531. หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรี้นติ้ง เฮ้าส์.
- Boshier, Roger. 1971. **Motivation Orientations of Adult Education Participants : a Factor Analytic Exploration of Houle's Typology.** Adult Education.
- Dennis. 1998. **Human Resource Development and Training : A Social Responsibility Against Information Poverty by Information Schools,** (online Serial). Available : <http://www.ifla.org/VII/dg/srdg/srdg2.htm#2> [2005 march 22].
- Kerlinger, F.N., 1973. **Foundations of Behavioral Research.** 2rd ed. New York : Holt, Rinehart and Winston.
- Leopold, J. 2002. **Human Resources in Organization.** England : Pearson Education.
- Maneth, P.E. 1988. "Faculty Development Practices at Kansas Community College and Analysis of their Perceived Effectiveness". Dissertation Abstracts International. 40 (March 1988) : 189-230 A.
- Morstein, Barry R. and John C. Smart. 1974. "Reasons for Participation in Adult Education Courses : A Multivariate Analysis of Group Differences." Adult Education.
- National Institute for Adult Education. 1970. "Adequacy of Provision" Adult Education.
- Rebore, R. W. 1995. **Personnel Administration in Education** 4th ed. Boston : Allyn and Bacon.
- Watson, T., and Harris, L. 2000. **Strategic Human Resourcing.** England : Pearson Education.
