

พรรณทิพา มหาวรรณ 2553: ศึกษาสมรรถนะและความต้องการเพิ่มพูนสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยการฝึกรอบรมของเลขานุการ โรงแรมขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีพศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: อาจารย์เมธินี วงศ์วานิช รัชมภาภรณ์, Ed.D.
137 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะและความต้องการเพิ่มพูนสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยการฝึกรอบรมของเลขานุการ โรงแรมขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ 1) ด้านการใช้ภาษา 2) ด้านการใช้เครื่องใช้สำนักงาน 3) ด้านวิชาการเชิงธุรกิจ 4) ด้านความรู้ทั่วไป และ 5) ด้านลักษณะนิสัยที่ดีในการประกอบอาชีพ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมตำแหน่งเลขานุการ ที่ปฏิบัติงานหลักๆ จำนวน 288 คน จากโรงแรมขนาดใหญ่ที่ได้รับการจัดอันดับและรับรองมาตรฐานจากสมาคมโรงแรมไทย จำนวน 48 แห่งในกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ และด้านการใช้ภาษาไทย มีระดับสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับปานกลาง และระดับสมรรถนะที่ต้องการเพิ่มพูน โดยการฝึกรอบรมอยู่ในระดับมาก ด้านการใช้เครื่องใช้สำนักงาน และด้านลักษณะนิสัยที่ดีในการประกอบอาชีพ มีระดับสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับมาก และระดับสมรรถนะที่ต้องการเพิ่มพูน โดยการฝึกรอบรมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน สำหรับด้านวิชาการเชิงธุรกิจ และด้านความรู้ทั่วไปมีระดับสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับปานกลาง และระดับสมรรถนะที่ต้องการเพิ่มพูน โดยการฝึกรอบรมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

การเพิ่มพูนสมรรถนะโดยการฝึกรอบรมในด้านต่างๆควรจัดรูปแบบการฝึกรอบรมให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานเลขานุการในองค์กร เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากร โดยการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้การพัฒนางานองค์กรอย่างยั่งยืน