

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในสภาพการณ์ปัจจุบันมีการแข่งขันทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม ประกอบกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และความยุ่งยากสลับซับซ้อนในการทำงาน ซึ่งนับวันจะมามากขึ้น เพื่อให้รับกับความจำเป็นในการแข่งขันและความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการสมัยใหม่ องค์กรควรตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรได้มีความรู้ ความชำนาญ และเจตคติที่เหมาะสม เพื่อจะได้นำสิ่งใหม่ ๆ มาพัฒนาและปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ องค์กรต่าง ๆ ยังต้องบำรุงรักษาบุคลากรขององค์กรให้มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ที่จะรับมือกับวิทยาการใหม่ ๆ หรือสิ่งเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ที่ท้าทายต่อการอยู่รอดและเจริญเติบโตขององค์กรอีกด้วย (ชูชัย สมิทธิไกร, 2551: 1)

นอกจากการเปลี่ยนแปลงภายนอกองค์กรดังกล่าวข้างต้นแล้ว การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรก็ส่งผลกระทบต่อปัญหาด้านบุคลากรเช่นกัน ตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรหรือหน่วยงานที่ทำให้ลักษณะงานมีความยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น หรือ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี และวิทยาการภายในด้านต่าง ๆ เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อบุคลากร หากขาดความรู้ ความสามารถ และทักษะ ซึ่งต้องเปลี่ยนแปลงตาม องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในเรื่องดังกล่าวให้แก่พนักงานเพื่อนำไปปรับใช้ภายใต้สถานการณ์การทำงานที่เปลี่ยนไป และปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น การฝึกอบรมจะช่วยปรับปรุงให้พนักงานมีคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการทำงานดีขึ้นกว่าเดิม อันจะส่งผลผลิตสูงขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ รวมถึงช่วยเตรียมพนักงานก่อนการก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ให้มีความพร้อมและสามารถปรับตัวให้เข้ากับตำแหน่งหน้าที่ใหม่ได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น การฝึกอบรมซึ่งเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งของการพัฒนาองค์กรและบุคลากรจึงมีความสำคัญมากต่อความอยู่รอด และความสำเร็จขององค์กร แต่การจัดการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่กำหนดขึ้นเองโดยองค์กรอาจไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากความต้องการที่หลากหลาย ดังนั้นการวิเคราะห์ถึงความต้องการในการ

ฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งสำคัญ ทั้งนี้การวิเคราะห์ดังกล่าวจะให้ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นต่อการออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรม ทำให้ทราบว่า ใครควรจะได้รับ การฝึกอบรม โครงการฝึกอบรมใดที่มีความจำเป็น (ชูชัย สมิติไกร, 2551: 1, 82)

โฟร์ซีซั่น รีสอร์ท เชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ 502 หมู่ 1 ถนนแม่ริม – สะเมิง ตำบลริมใต้ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงแรมสไตล์รีสอร์ทชั้นหนึ่งของจังหวัดเชียงใหม่ เปิดดำเนินการครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2538 ปัจจุบันมีจำนวนห้องพัก 98 ห้อง ห้องอาหาร ศูนย์ออกกำลังกาย สปา บริการจัดเลี้ยง ประชุมสัมมนา และบริการอื่น ๆ จดทะเบียนภายใต้ชื่อ บริษัทแม่ริม เทอเรซ รีสอร์ท จำกัด และมอบหมายให้เครือโฟร์ซีซั่น โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท เป็นผู้บริหารจัดการจนถึงปัจจุบัน (ชิตชนก ศรีมณี, สัมภาษณ์, 10 ตุลาคม 2553)

โฟร์ซีซั่น รีสอร์ท เชียงใหม่ มีนโยบายสนับสนุนเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน และได้จัดให้มีการ โครงการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพ และเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงประสบปัญหาเกี่ยวกับการจัดหาบุคลากรภายในเพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่างลง เนื่องจากไม่มีพนักงานภายในที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ปัญหาความร่วมมือจากหัวหน้าหน่วยงานที่จะสื่อสารให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมในหัวข้อที่จำเป็นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนปัญหาความต้องการ โอกาสในการก้าวหน้าของพนักงานรุ่นใหม่ ที่ต่างไปจากเดิม คือต้องการงานที่มีความก้าวหน้าเร็ว และหากไม่ได้รับการตอบสนองก็จะลาออกไปเติบโตที่อื่น (ชิตชนก ศรีมณี, สัมภาษณ์, 10 ตุลาคม 2553) การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ พัฒนาศักยภาพ ตลอดจนปรับทัศนคติของการทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายความก้าวหน้าในอาชีพของจะสามารถช่วยรักษาคณเฑาะณีไว้กับ รีสอร์ทได้ อีกทั้งทำให้บุคลากรเห็นแนวทาง และเป้าหมายในการทำงาน การเติบโตในสายอาชีพของตนเอง เป็นแรงจูงใจให้บุคลากรมีความท้าทายในงาน และอยากเติบโตไปพร้อมกับองค์กร และลดการสูญเสียคนเก่ง และคนดี ทั้งระดับพนักงาน ถึงผู้บริหารระดับสูง (Career Path and Succession Planning, 2553 : Online)

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความต้องการที่แท้จริงในการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของพนักงาน โฟร์ซีซั่น รีสอร์ท เชียงใหม่ ซึ่งผลของการศึกษานี้จะเป็นแนวทางสำหรับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโฟร์ซีซั่น รีสอร์ท เชียงใหม่ และผู้สนใจเพื่อนำไปในการพัฒนาบุคลากร ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงไปสู่การพัฒนาบุคลากรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความต้องการการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของพนักงาน โฟร์ซี-
ชั้น รีสอร์ท เชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความต้องการการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของพนักงาน
โฟร์ซีชั้น รีสอร์ท เชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรด้านการฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนระบบ
ความก้าวหน้าในอาชีพของ โฟร์ซีชั้น รีสอร์ท เชียงใหม่ ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานอย่าง
มีประสิทธิภาพ

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความต้องการการฝึกอบรม หมายถึง ความต้องการในด้านต่าง ๆ คือ ด้านหัวข้อหลักสูตรหรือ
โปรแกรมการอบรม ด้านเวลาในการฝึกอบรม ด้านช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ และด้านการ
ให้บริการแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง แนวทางที่แสดงให้เห็นว่าคนทำงานในแต่ละ
ตำแหน่งจะมีโอกาสเติบโตหรือมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานไปไหนได้บ้าง และต้องใช้ระยะเวลา
นานานกี่ปี

พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำทุกคนของ โฟร์ซีชั้น รีสอร์ท เชียงใหม่

Administrative หมายถึง ฝ่ายบริหารทั่วไป อันประกอบด้วย ฝ่ายสำนักงานบริหาร
(Executive) ซึ่งเป็นฝ่ายที่กำหนดและจัดตั้งมาตรฐาน ควบคุมและประสานงานในฝ่ายปฏิบัติการทั้งหมด
ของ โฟร์ซีชั้น รีสอร์ท เชียงใหม่ แผนกบัญชี และแผนกจัดซื้อ (Accounting & Purchasing) ทำหน้าที่
จัดระบบการลงบันทึก ทรัพย์สิน หนี้สิน และระบบการเงิน ตลอดจนจัดเตรียม และลงบันทึกการจ่าย
เงินเดือนของพนักงานทุกคน สำหรับแผนกจัดซื้อ ทำหน้าที่ซื้อสิ่งของต่าง ๆ และอาหารสำหรับงานของ
โฟร์ซีชั้น รีสอร์ท เชียงใหม่ แผนกทรัพยากรบุคคล (Human Resources) ทำหน้าที่คำปรึกษาระดับหัวหน้า
งานทุกคน เกี่ยวกับการจ้างงาน ปฐมนิเทศ การฝึกอบรม ค่าจ้างผลประโยชน์ การสื่อสารภายในโรงแรม
และการมีสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้คำปรึกษาแก่พนักงานเมื่อมีปัญหาที่เกี่ยวกับ
การทำงาน และแผนกการขายและการตลาด (Sale & Marketing) ทำหน้าที่สนับสนุนการขายด้านห้องพัก
การจัดเลี้ยง การสัมมนา รวมถึงด้านอาหารและเครื่องดื่ม

Front Office หมายถึง แผนกต้อนรับส่วนหน้า ทำหน้าที่ต้อนรับการมาถึงและการลาแขก ตลอดจนตรวจเช็คความถูกต้องในการชำระค่าใช้จ่ายของแขก รับผิดชอบเกี่ยวกับคำขอของแขก และตอบคำถามในเรื่องต่าง ๆ

Housekeeping หมายถึง แผนกแม่บ้าน รับผิดชอบในการทำความสะอาดห้องพักแขก ให้เป็นไปตามมาตรฐาน นอกจากนี้ยังดูแลความสะอาดบริเวณรอบ ๆ ตัวอาคาร ที่พักของรีสอร์ทด้วย

Food & Beverage หมายถึง ส่วนของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการอาหาร และเครื่องดื่มแก่แขกผู้เข้าพัก ตลอดจนการจัดงานเลี้ยงต่าง ๆ ของรีสอร์ท **Activities** หมายถึง ส่วนของกิจกรรมภายในรีสอร์ท ซึ่งประกอบด้วยแผนกสปา ที่รับผิดชอบการให้บริการนวดตัว นวดหน้า และเสริมสวย และส่วนของเทนนิสและศูนย์สุขภาพ รับผิดชอบห้องออกกำลังกายสำหรับแขก ตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

Engineering หมายถึง แผนกช่าง รับผิดชอบการจัดซ่อม และบำรุงรักษาเครื่องใช้ต่าง ๆ ของรีสอร์ท ทั้งนี้จะรวมแผนกสวน (Gardening) และ รักษาความปลอดภัย (Security) เป็นส่วนหนึ่งของแผนกช่างด้วย

หัวหน้าการฝึกอบรมด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ หมายถึง หัวหน้าหลักสูตรการฝึกอบรมที่มีเนื้อหาการอบรมเน้นการเสริมสร้าง และเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ พัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน ตลอดจนทัศนคติที่จะเสริมสร้างความตระหนักเห็นถึงความสำคัญของการฝึกอบรมนั้น ๆ