

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน
ของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
Development of a Problem-Based Service Training Curriculum
for Hotel Receptionists in the Northeastern Region

วิกานดา เกษตรเอี่ยม¹ ดวงเดือน จันทร์เจริญ¹ ชมสุภัค ครุฑกะ¹ และทวิกา ตั้งประภา²

คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง¹

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ²

E-mail: vikanda.k@ubru.ac.th

Received: April 21, 2019; Revised: May 2, 2019; Accepted: May 3, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบของการให้บริการของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ 3) ประเมินหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตัวอย่างคือพนักงานต้อนรับโรงแรมจำนวน 440 คน เครื่องมือคือ แบบสอบถามแบบ มีค่าความเชื่อมั่น .95 สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบใช้สถิติวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ และการทดสอบที่แบบกลุ่มสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบการให้บริการของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบไปด้วย 7 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) การบริการและการสื่อสาร 2) ภาวะผู้นำและการคาดการณ์พฤติกรรมลูกค้า 3) การจัดการและการตลาด 4) การจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรม 5) การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน 6) การจัดการงานธุรการ และ 7) การทำงานเป็นทีม

2. โครงร่างหลักสูตรประกอบด้วย 1) ชื่อหลักสูตร 2) สภาพปัญหาและความจำเป็นของหลักสูตร 3) การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม 4) หลักการของหลักสูตร 5) จุดมุ่งหมายของหลักสูตร 6) โครงสร้างของหลักสูตร 7) เนื้อหาของหลักสูตร 8) กิจกรรมและวิธีการอบรม 9) สื่อประกอบการอบรม และ 10) การวัดและการประเมินผล

3. ผลการประเมินหลักสูตร พบว่าพนักงานผู้เข้ารับการอบรมมีคะแนนค่าเฉลี่ยความรู้ ความสามารถ หลังสิ้นสุดการทดลองสูงกว่าก่อนอบรม และหลังอบรม 8 สัปดาห์สูงกว่าหลังสิ้นสุดอบรม และผลการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรมหลังอบรม 8 สัปดาห์สูงกว่าก่อนอบรม และผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจต่อการใช้หลักสูตรอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

คำสำคัญ: หลักสูตรฝึกอบรม การให้บริการ การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน พนักงานต้อนรับโรงแรม

Abstract

The objectives of this research were 1) to study service factors of hotel receptionists in the Northeastern region, 2) to develop a problem-based service training curriculum in the Northeastern region, and 3) to evaluate a problem-based service training curriculum in the

Northeastern region. The samples were 440 hotel receptionists. The research instrument was a questionnaire with the reliability of 0.95. The statistics used to analyze data were mean, standard deviation, the exploratory factor analysis, and t-test for dependent samples.

The results were as follows.

1. The service factors of the hotel receptionists in the northeastern region consisted of 7 factors, namely, 1) services and communication, 2) leadership and customer behavior forecast, 3) management and marketing, 4) management of cultural diversity, 5) the usage of technologies in working, 6) administrative management, and 7) team work.

2. The curriculum structure consisted of 1) a curriculum name, 2) the conditions of problems and the needs of the curriculum, 3) development of training curriculum, 4) principles of training curriculum, 5) aims of training curriculum, 6) structures of training curriculum, 7) contents of training curriculum, 8) activities and training methods, 9) media used in training, and 10) measurement and evaluation.

3. The results of the evaluation of the problem-based training curriculum revealed that the hotel receptionists who were trained had the mean scores of knowledge and ability after training higher than that before training, and after training for 8 weeks, the mean score of the knowledge and ability was higher than that after training. The results of the mean score of the duty performance of the hotel receptionists after training for 8 weeks was higher than that before training. The trainees were satisfied with the training by using the problem-based training curriculum at the highest level.

Keywords: A Training Curriculum, Services, Problem-Based Learning, Hotel Receptionists

บทนำ

การนำร่องการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่ประเทศไทยได้เป็นประเทศผู้ประสานงานหลักในสาขาการท่องเที่ยวและการบิน ซึ่งทำให้ประเทศไทยเน้นเรื่องการท่องเที่ยวและการรองรับชาวต่างชาติที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทย ธุรกิจหลาย ๆ ธุรกิจจึงทำการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อาทิ ธุรกิจบริการ ธุรกิจค้าขาย เป็นต้น ธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจเดินมาร่วมกันและเป็นธุรกิจที่เกื้อหนุนแก่กันในการให้บริการแก่ลูกค้า ที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากสามารถทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมากในแต่ละปี และยังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นโดยตลอด ที่สำคัญยังทำให้เกิดการจ้างงาน การกระจายรายได้เพิ่มขึ้นในประเทศไทยอีกด้วย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2559) ทิศทางของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมรายใหญ่ที่ขยายธุรกิจไปยังต่างจังหวัดมีจำนวนมากขึ้น ทั้งการก่อสร้างโรงแรมใหม่ การเข้าซื้อธุรกิจโรงแรมรายเดิมในพื้นที่ ส่งผลให้การลงทุนธุรกิจโรงแรมในต่างจังหวัดมีการขยายตัว ซึ่งสะท้อนโอกาสสำหรับธุรกิจโรงแรมในการขยายตัวเพื่อให้บริการที่พักรับผู้ติดต่อธุรกิจทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ และงานที่อยู่ธุรกิจโรงแรมเป็นงานด้านการบริการ ที่เป็นหัวใจสำคัญที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ และการกลับมาใช้บริการซ้ำ จึงทำให้หลายองค์กรหรือหลาย ๆ ธุรกิจ พยายามผลักดันให้เกิดการบริการที่ดีที่เกิดจากตัวบุคลากรหรือพนักงานในองค์กร ด้วยวิธีต่าง ๆ อาทิ การฝึกอบรม การเรียน การพัฒนา เป็นต้น และการฝึกอบรม เป็นวิธีหนึ่งที่มีกระบวนการหรือวิธีการที่จะพัฒนาให้บุคคลมีความรู้ มีทักษะและมีทัศนคติที่ติดต่อกันที่ปฏิบัติ ด้วยหลายวิธี ได้แก่

การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การระดมสมอง การอภิปราย เป็นต้น รวมไปถึงการใช้ระยะไม่นานที่ต่างจากการเรียนหรือการศึกษา นอกจากนี้ การฝึกอบรมยังเป็นการเน้นทักษะเฉพาะงานอีกด้วย ปัจจุบันรูปแบบของการฝึกอบรมมีการสอดแทรกกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ตั้งประสบการณ์เข้ามาแลกเปลี่ยนซึ่งกัน การใช้ปัญหาเป็นฐานก็เป็นวิธีหนึ่งที่นิยมนำมาใช้ในกระบวนการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะ ความสามารถของพนักงาน การลดจุดด้อย การเพิ่มจุดเด่น รวมไปถึงการปรับทัศนคติให้ไปในทางบวก และที่สำคัญคือการนำปัญหาที่เกิดขึ้นจริงมาเป็นข้อพิจารณาเพื่อหาทางแก้ไขไม่ให้เกิดขึ้นในอนาคตหรือเกิดขึ้นน้อยที่สุด ด้วยวิธีการค้นหาปัญหาจึงทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดประสงค์ ซึ่งเหมาะสมกับงานด้านการบริการที่ผู้ให้บริการต้องเผชิญปัญหากับลูกค้าในทุก ๆ วัน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นภูมิภาคหนึ่งที่มีการขยายตัวของโรงแรมเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ รวมไปถึงจังหวัดที่ติดกับชายแดนลาว กัมพูชา ซึ่งถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ทำให้มีการเกิดของโรงแรมเพิ่มขึ้น ดังนั้นในการให้บริการของพนักงานโรงแรมควรมีทักษะความสามารถที่มีความสอดคล้องกับปัจจุบันและสนองความต้องการต่อผู้มาใช้บริการได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการให้บริการของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อประเมินหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบของการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประชากรได้แก่พนักงานต้อนรับของโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 60 ขึ้นไปในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และตัวอย่าง จำนวน 440 คน แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน และทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยใช้สถิติวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ โดยใช้วิธี Varimax

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วย 1. ชื่อหลักสูตร 2. สภาพปัญหาและความจำเป็นของหลักสูตร 3. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม 4. หลักการของหลักสูตร 5. จุดมุ่งหมายของหลักสูตร 6. โครงสร้างของหลักสูตร 7. เนื้อหาของหลักสูตร 8. กิจกรรมและวิธีการอบรม 9. สื่อประกอบการอบรม และ 10. การวัดและการประเมินผล

กิจกรรมในการจัดการเรียนการสอนยึดหลักการของการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ที่ประกอบไปด้วย 1. การกำหนดปัญหา 2. วิเคราะห์ปัญหา 3. กำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ 4. การดำเนินการค้นหาผลลัพธ์ 5. การประเมินผลลัพธ์ และใช้แบบประเมินความเหมาะสมของส่วนประกอบหลักสูตรฝึกอบรม โดยการพิจารณาความสอดคล้องจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดำเนินการด้วยการนำโครงสร้างหลักสูตรจากขั้นตอนที่ 2 ไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลองจำนวน 25 คน ด้วยการวิจัยกึ่งทดลอง เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย 4 ชุด ชุดที่ 1 คือ ข้อสอบวัด

ความรู้ในการให้บริการของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นข้อสอบแบบเลือกตอบ ถูก-ผิด มีค่าความยากง่ายรายข้อ อยู่ระหว่างที่ .38 – .88 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ อยู่ระหว่าง .25 – .88 ค่า KR 20 เท่ากับ .89 ชุดที่ 2 คือ แบบสอบถามประเมินตนเองเกี่ยวกับความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94 ชุดที่ 3 แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างาน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93 ชุดที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้หลักสูตรเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .91 ดำเนินการทดลองโดยการจัดฝึกอบรม 4 วัน จำนวน 21 ชั่วโมง โดยแบ่งกลุ่มกลุ่มละ 7-8 คน แต่ละหน่วยฝึกอบรมผู้อบรมดำเนินการ การกำหนดปัญหา วิเคราะห์ ปัญหา กำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ การดำเนินการค้นหาประเมินผลลัพธ์ และนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาองค์ประกอบของการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรม ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้จำนวน 7 องค์ประกอบ 42 ตัวแปร ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรการให้บริการของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

องค์ประกอบที่	eigen value	ค่าร้อยละของความแปรปรวน	ค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน	น้ำหนักตัวประกอบ
1	6.258	14.223	14.223	.565-.795
2	4.436	10.081	24.304	.456-.824
3	4.332	9.846	34.150	.363-.663
4	4.101	9.321	43.471	.521-.756
5	3.816	8.672	52.143	.644-.779
6	2.567	5.834	57.977	.406-.741
7	2.504	5.691	63.667	.391-.849
รวมค่าความแปรปรวนสะสม = 63.667				

จากตารางที่ 1 พบว่าองค์ประกอบของการให้บริการของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มี eigen value มากกว่า 1 ขึ้นไป มีจำนวน 7 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ 1. การบริการและการสื่อสาร 2. ภาวะผู้นำและการคาดการณ์พฤติกรรมลูกค้า 3. การจัดการและการตลาด 4. การจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรม 5. การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน 6. การจัดการงานธุรการ และ 7. ด้านการทำงานเป็นทีม

ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ส่วนประกอบของหลักสูตรประกอบไปด้วย 1. ชื่อหลักสูตร 2. สภาพปัญหาและความจำเป็นของหลักสูตร 3. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม 4. หลักการของหลักสูตร 5. จุดมุ่งหมายของหลักสูตร 6. โครงสร้างของหลักสูตร 7. เนื้อหาของหลักสูตร 8. กิจกรรมและวิธีการอบรม 9. สื่อประกอบการอบรม และ 10. การวัดและการประเมินผล

กิจกรรมเน้นการเรียนการสอนแบบใช้ปัญหาเป็นฐานที่มีการวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ ประกอบไปด้วย 1. การกำหนดปัญหา 2. วิเคราะห์ปัญหา 3. กำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ 4. การดำเนินการค้นหาผลลัพธ์ และ 5. การประเมิน

ผลการประเมินความเหมาะสมของร่างหลักสูตรฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ร่างหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมมีความเหมาะสมมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$)

ผลการประเมินความสอดคล้องของโครงสร้างหลักสูตรตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีดัชนีค่าความสอดคล้องตั้งแต่ .80 – 1.00 แสดงว่า ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ทุกองค์ประกอบของโครงสร้างหลักสูตรมีความสอดคล้องกัน

ผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการประเมินหลักสูตรสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2-6

ตารางที่ 2 ผลเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย การวัดความรู้ในการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ก่อนการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมและหลังการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม

การให้บริการของพนักงานต้อนรับโรงแรม	n	ก่อนอบรม		หลังอบรม		t
		\bar{X}	S	\bar{X}	S	
1. ด้านการบริการและการสื่อสาร	25	4.56	1.08	5.68	.56	5.31**
2. ด้านภาวะผู้นำและการคาดการณ์พฤติกรรมลูกค้า	25	3.20	.96	3.80	.82	2.59*
3. ด้านการจัดการและการตลาด	25	6.08	.76	7.00	1.19	3.02**
4. ด้านการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรม	25	2.24	1.23	3.92	.86	6.24**
5. ด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	25	2.76	.66	2.92	.28	1.16
6. ด้านการจัดการงานธุรการ	25	3.76	.88	3.96	.98	.86
7. ด้านการทำงานเป็นทีม	25	3.72	1.28	5.84	.47	7.60**
รวม	25	26.32	3.46	33.12	2.38	8.64**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการวัดความรู้การให้บริการของพนักงานต้อนรับโรงแรม หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองในด้านที่ 1, 2, 3, 4, 7 และภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย การประเมินตนเองเกี่ยวกับความสามารถในการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ก่อนและหลังการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม

องค์ประกอบ	n	ก่อนอบรม		หลังอบรม		t
		\bar{X}	S	\bar{X}	S	
1. ด้านการบริการและการสื่อสาร	25	3.98	.24	4.18	.14	3.56**
2. ด้านภาวะผู้นำและการคาดการณ์พฤติกรรมลูกค้า	25	3.41	.14	4.05	.17	6.71**
3. ด้านการจัดการและการตลาด	25	3.48	.22	4.12	.07	8.37**
4. ด้านการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรม	25	3.51	.20	4.00	.11	4.19**
5. ด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	25	3.82	.29	4.21	.10	4.53**
6. ด้านการจัดการงานธุรการ	25	3.04	.16	4.08	.06	18.14**
7. ด้านการทำงานเป็นทีม	25	3.69	.21	4.23	.11	5.11**
รวม	25	3.56	.30	4.12	.08	5.72**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความสามารถของพนักงานต้อนรับโรงแรม โดยผู้เข้าอบรมทำการประเมินตนเองพบว่า คะแนนค่าเฉลี่ยหลังการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมโดยภาพรวมและทุกด้าน สูงกว่าก่อนการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย การประเมินตนเองเกี่ยวกับความสามารถในการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หลังการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมกับหลังการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมผ่านไป 8 สัปดาห์

องค์ประกอบ	n	หลังอบรม		หลังอบรม 8 สัปดาห์		t
		\bar{X}	S	\bar{X}	S	
1. ด้านการบริการและการสื่อสาร	25	4.18	.14	4.38	.13	3.93**
2. ด้านภาวะผู้นำและการคาดการณ์พฤติกรรมลูกค้า	25	4.05	.17	4.31	.12	5.82**
3. ด้านการจัดการและการตลาด	25	4.12	.07	4.33	.06	14.70**
4. ด้านการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรม	25	4.00	.11	4.50	.96	13.37**
5. ด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	25	4.21	.10	4.57	.11	4.52**
6. ด้านการจัดการงานธุรการ	25	4.08	.06	4.48	.13	9.43**
7. ด้านการทำงานเป็นทีม	25	4.23	.11	4.66	.60	9.84**
รวม	25	4.12	.08	4.46	.12	7.69**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการประเมินความสามารถของพนักงานต้อนรับโรงแรม โดยผู้เข้าอบรมทำการประเมินตนเองหลังการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมเสร็จสิ้น 8 สัปดาห์โดยภาพรวมและทุกด้าน สูงกว่าหลังการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย การประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ก่อนการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม กับหลังการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมผ่านไป 8 สัปดาห์ ประเมินโดยหัวหน้างาน

องค์ประกอบ	n	ก่อนอบรม		หลังอบรม 8 สัปดาห์		t
		\bar{X}	S	\bar{X}	S	
1. ด้านการบริการและการสื่อสาร	20	3.59	.21	4.11	.14	7.29**
2. ด้านภาวะผู้นำและการคาดการณ์พฤติกรรมลูกค้า	20	3.23	.07	4.07	.13	25.73**
3. ด้านการจัดการและการตลาด	20	3.48	.30	4.07	.13	5.52**
4. ด้านการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรม	20	3.88	.26	4.12	.19	4.46**
5. ด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	20	3.45	.12	3.97	.07	7.10**
6. ด้านการจัดการงานธุรการ	20	2.98	.23	3.83	.18	10.82**
7. ด้านการทำงานเป็นทีม	20	3.46	.16	4.16	.96	7.82**
รวม	20	3.43	.28	4.04	.11	7.56**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับโรงแรมประเมินโดยหัวหน้างาน หลังการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมเสร็จสิ้น 8 สัปดาห์โดยภาพรวมและทุกด้าน สูงกว่าก่อนการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการใช้หลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประเด็นประเมิน	\bar{X}	S	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหาวิชา	4.49	.48	มาก
2. ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน	4.51	.45	มากที่สุด
3. ด้านสื่อประกอบการอบรม	4.42	.62	มาก
4. ด้านการวัดและประเมินผล	4.41	.56	มาก
5. ด้านอื่น ๆ	4.60	.54	มากที่สุด
รวม	4.49	.53	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อการใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พึงพอใจต่อการใช้หลักสูตรอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านอื่น ๆ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบของการให้บริการของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ 3) ประเมินหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตัวอย่างคือพนักงานต้อนรับโรงแรมจำนวน 440 คน เครื่องมือคือ แบบสอบถามแบบ มีค่าความเชื่อมั่น .95 สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบใช้สถิติวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ และการทดสอบที่แบบกลุ่มสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบการให้บริการของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบไปด้วย 7 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) การบริการและการสื่อสาร 2) ภาวะผู้นำและการคาดการณ์พฤติกรรมลูกค้า 3) การจัดการและการตลาด 4) การจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรม 5) การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน 6) การจัดการงานธุรการ และ 7) การทำงานเป็นทีม

2. โครงร่างหลักสูตรประกอบด้วย 1) ชื่อหลักสูตร 2) สภาพปัญหาและความจำเป็นของหลักสูตร 3) การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม 4) หลักการของหลักสูตร 5) จุดมุ่งหมายของหลักสูตร 6) โครงสร้างของหลักสูตร 7) เนื้อหาของหลักสูตร 8) กิจกรรมและวิธีการอบรม 9) สื่อประกอบการอบรม และ 10) การวัดและการประเมินผล

3. ผลการประเมินหลักสูตร พบว่าพนักงานผู้เข้ารับการอบรมมีคะแนนค่าเฉลี่ยความรู้ ความสามารถ หลังสิ้นสุดการทดลองสูงกว่าก่อนอบรม และหลังอบรม 8 สัปดาห์สูงกว่าหลังสิ้นสุดอบรม และผลการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรมหลังอบรม 8 สัปดาห์สูงกว่าก่อนอบรม และผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจต่อการใช้หลักสูตรอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

1. องค์ประกอบการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ 7 ด้าน ดังต่อไปนี้ 1) ด้านอุตสาหกรรมบริการและการสื่อสาร 2) ด้านแนวทางปฏิบัติตามกฎหมายสำหรับผู้ให้บริการโรงแรม 3) ด้านการจัดการและการตลาด 4) ด้านการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรม 5) ด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน 6) ด้านการจัดการงานธุรการ และ 7) ด้านการทำงานเป็นทีม ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานต้อนรับโรงแรมจำเป็นต้องมีทักษะที่สอดคล้องกับทักษะในปัจจุบันเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตเกี่ยวกับทางด้านการให้บริการ การใช้เทคโนโลยี มนุษย์สัมพันธ์ ด้านกฎหมาย ซึ่งถือเป็นความรู้พื้นฐานที่สามารถนำประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง สอดคล้องกับ Hai-yan and Baum (2006) ที่ได้ศึกษาเรื่องทักษะและงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ กรณีศึกษาแผนกบริการส่วนหน้า โรงแรมในประเทศจีน พบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าควรมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเพื่อการจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสอดคล้องกับงานของ Sharon Goziker, and Shahrabani (2014) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในอุตสาหกรรมบริการ กรณีศึกษาพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมในอิสราเอล พบว่าความสามารถที่พนักงานต้อนรับควรมีประกอบไปด้วยความสามารถทางด้านสื่อสาร เทคโนโลยี รวมไปถึงทักษะทางด้านกฎหมายต่าง ๆ

ที่เกี่ยวข้อง

2. การประเมินความเหมาะสมและความสอดคล้องของโครงร่าง พบว่าภาพรวมของโครงร่างหลักสูตรฯ มีความเหมาะสมมากที่สุด และความสอดคล้องของโครงร่างหลักสูตรฯ มีดัชนีค่าความสอดคล้องตั้งแต่ .80 – 1.00 นั่นคือ ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ทุกองค์ประกอบของโครงร่างหลักสูตรมีความสอดคล้องกันและมีความเหมาะสมมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้วิจัยออกแบบหลักสูตรที่ได้มาจากการวิเคราะห์องค์ประกอบที่สังเคราะห์จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ และสำรวจความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับโรงแรม เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงองค์ประกอบที่เหมาะสมต่อการนำมาพัฒนาเป็นโครงการฝึกอบรม สอดคล้องกับทฤษฎีของ Oliva (1992) และ Soto (2015) ที่ได้กล่าวว่าการพัฒนาหลักสูตรนั้น ต้องเริ่มต้นที่ผู้พัฒนาหลักสูตรมีการวางแผน ปฏิบัติ และการประเมินหลักสูตร และกระบวนการของพัฒนาหลักสูตร ประกอบไปด้วย ตั้งเป้าหมาย ผู้พัฒนาหลักสูตรต้องตั้งเป้าหมายของหลักสูตร การเลือกโมเดล เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร การกำหนดหลักการและเหตุผล การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร การพิจารณาความต้องการพัฒนาหลักสูตร พิจารณาดูว่าหลักสูตรมีความจำเป็นหรือไม่ การวางเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอน ยุทธวิธีในการเรียนการสอน การออกแบบกลยุทธ์และรูปแบบการเรียนการสอน การประเมินรูปแบบการเรียนการสอน ทำการประเมินหลักสูตร และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณวิสา แยมทัฬ (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรมสมรรถนะวิชาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งได้มีการพัฒนาชุดฝึกอบรมผ่านการศึกษาศาสนาและปัญหาการประกอบวิชาชีพของพนักงานรักษาความปลอดภัย และการวิเคราะห์องค์ประกอบ ได้มาซึ่งชุดฝึกอบรมที่มีคุณภาพ ทั้งนี้ได้มีการประเมินชุดฝึกอบรมมา โดยการนำไปทดลองใช้กับตัวอย่างและดำเนินการวัดผลในรูปแบบการวัดก่อน-หลังฝึกอบรมสิ้นสุด อีกทั้งยังมีการวัดความคงทน ซึ่งผลลัพธ์แสดงให้เห็นถึงคุณภาพของชุดฝึกอบรม

3. การประเมินผลหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีดังนี้

ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการวัดความรู้ การประเมินความสามารถของพนักงานต้อนรับโรงแรม หลังการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมแสดงว่า หลักสูตรฝึกอบรมส่งผลต่อความรู้ และความสามารถของพนักงานต้อนรับ ทั้งนี้เป็นผลจากการสร้างโครงร่างหลักสูตรฝึกอบรมที่ได้มาจากการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ได้จากการสำรวจความสามารถที่จำเป็นต่อพนักงานต้อนรับ อีกส่วนหนึ่งมาจากจุดเน้นจากใช้รูปแบบการเรียนการสอนแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน ที่เน้นการเรียนรู้จากปัญหาที่เกิดขึ้นจริง และลงมือปฏิบัติเพื่อนำความรู้นั้นไปปรับใช้ในการจัดฝึกอบรม นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้เชิญวิทยากรมาบรรยายและให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้หลังสิ้นสุดการฝึกอบรม สอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ที่อารีรักษ์ มีแจ้ง และสิริพร ปาณวงษ์ (2553) ได้กล่าวว่าแนวทางที่จะทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมเข้าใจในเนื้อหาของการฝึกอบรมนั้น เนื้อหาเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง เนื้อหาควรจะเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการหรือปัญหาของผู้เข้าฝึกอบรมเอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุดารัตน์ ครุฑกะ (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าพยาบาลในระบบบริการสุขภาพในอนาคต ซึ่งได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้วยการสำรวจข้อมูลสมรรถนะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าพยาบาลในระบบบริการสุขภาพในอนาคต โดยการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการร่างหลักสูตร จากความต้องการตรงนี้เองเป็นผลทำให้การประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรพบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความรู้ระหว่างก่อนอบรมกับผลสัมฤทธิ์สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการประเมินความสามารถของพนักงานต้อนรับโรงแรม โดยผู้เข้าอบรม ทำการประเมินตนเองหลังการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมเสร็จสิ้น 8 สัปดาห์ สูงกว่าหลังการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม แสดงว่า หลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือทำให้ความสามารถของพนักงานมีความคงทน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก ในการฝึกอบรมได้มีการนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาเป็นข้อพิจารณาในการสนทนาเพื่อหาทางแก้ไขไม่ให้เกิดขึ้นในอนาคต หรือให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดจึงทำให้

สามารถแก้ไขได้ตรงและถูกจุดประสงค์ ซึ่งทำให้เนื้อหาที่เกิดขึ้นในการอบรมผ่านการสนทนาระหว่างวิทยากรและผู้เข้ารับการอบรม เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงและเมื่อได้แนวทางแก้ไขหรือแนวทางในปฏิบัติ เมื่อสิ้นสุดการอบรมไปแล้ว ผู้เข้ารับการอบรมก็จะนำเอาแนวทางนั้นไปดำเนินการ ทำให้เกิดความคงทนของความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ Caukin, Killard and Goodin (2016) ที่กล่าวว่า กระบวนการในการเรียนรู้ขึ้นเป็นกระบวนการที่จะแสดงให้เห็นถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหานั้นผ่านการระดมความคิด ความรู้ของการทำงานเป็นทีม โดยแนวความคิดหลัก คือ การรับรู้และการลงมือทำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณรุ่ง โยธสิงห์ และสำราญ กำจัดภัย (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้แบบผสมผสานเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะด้านการประเมินที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของครูผู้สอนระดับประถมศึกษา โดยผลการทดลองใช้หลักสูตร พบว่า หลังการอบรมครูมีสมรรถนะด้านการประเมินที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ด้านความรู้และเจตคติสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม

ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับโรงแรม ประเมินโดยหัวหน้างาน หลังการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมเสร็จสิ้น 8 สัปดาห์ สูงกว่าก่อนการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก ลักษณะงานของพนักงานต้อนรับเป็นลักษณะงานแบบปฏิบัติ ดังนั้น เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมแล้ว สิ่งต่างๆ ที่พนักงานต้อนรับได้รับขณะฝึกอบรมนั้น ก็จะมีการนำเอาไปทดลองใช้ในงาน และที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับสูงขึ้นเนื่องจาก การฝึกอบรมที่ในรูปแบบของการนำเอาปัญหาที่เกิดขึ้นของตัวพนักงานเอง มาสนทนา ทำให้พนักงานมีแนวทางในการแก้ไข เมื่อกลับไปทำงานจึงสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ ณพสร สวัสดิบุญญา และคณะ ที่ได้กล่าวว่า การจัดการเรียนการสอนแบบ PBL ที่สามารถพัฒนาทักษะความสามารถของผู้เรียน ในด้านการแก้ไขปัญหา และการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนเข้าใจและสามารถจดจำได้นาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของตลยา อินจำปา (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการดูแลเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาสำหรับผู้ดูแลเด็กศูนย์การศึกษาพิเศษ ซึ่งแสดงให้เห็นคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรมจากการติดตามการนำความรู้ไปปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งการที่มีความรู้เพิ่มมากขึ้น มีทักษะในการดูแลเด็กมากขึ้น และมีเจตคติที่ดีต่อเด็กมากขึ้น ซึ่งการที่หลักสูตรฝึกอบรมมีคุณภาพเช่นนี้ก็เนื่องจากเนื้อหาและรูปแบบของการฝึกอบรมตรงกับการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจึงสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

ผลการวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อการใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีพึงพอใจต่อการใช้หลักสูตรอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านอื่น ๆ ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากกิจกรรมการเรียนการสอนของโครงการฝึกอบรมโดยใช้ปัญหาเป็นฐานนั้น ตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานต้อนรับที่มาเข้ารับการฝึกอบรม พนักงานต้อนรับที่มาเข้ารับการฝึกอบรมมีความต้องการที่จะทราบแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่สอดคล้องกับปัญหาของตน และเมื่อผู้วิจัยมีการเชิญวิทยากรที่มีประสบการณ์ตรงกับปัญหาในแต่ละด้านมาช่วยชี้แนะแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จึงทำให้ความพึงพอใจในด้านนี้มีมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวรณีย์ อังสิทธิพนพร (2558) ที่ได้ดำเนินการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษในชั้นเรียนของครูภาษาอังกฤษในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี โดยผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของครูที่เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อ วิธีการสอน วิทยากร และเนื้อหาการสอนอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. หลักสูตรฝึกอบรมนี้มุ่งเน้นการฝึกอบรมโดยมีการจัดกิจกรรมในการจัดการฝึกอบรมที่เน้นปัญหาเป็นฐาน หน่วยงานที่จะนำหลักสูตรไปใช้ควรมีการกำหนดปัญหาที่เกิดขึ้นให้มีความสอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน เพื่อที่จะได้ผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพและตรงกับสภาพที่เกิดขึ้นจริง

2. หลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการโดยใช้ปัญหาเป็นฐานของพนักงานต้อนรับโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สร้างขึ้นโดยยึดหลักการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องนำความรู้ และประสบการณ์ของตนเองมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปัญหา และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำปฏิบัติได้จริง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ยังควรที่จะศึกษาเรื่องการนำความสามารถหลักมาใช้ในองค์การจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ต่อองค์กร และต่อลูกค้า อย่างไร

2. ควรที่จะศึกษาเรื่องความสามารถรอง และควรมีการวิเคราะห์ถึงความสามารถที่จำเป็นในอนาคต

3. ควรมีการทำวิจัยเรื่องนี้กับโรงแรมในระดับที่แตกต่างกัน และกับพนักงานในส่วนอื่น ๆ

กิตติกรรมประกาศ

ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน จันทร์เจริญ ประธานกรรมการที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ นาวาอากาศโทหญิง ดร.ชมสุภัค ครุฑทกะ กรรมการที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวิกา ตั้งประภา กรรมการที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลือ และชี้แนะแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการดำเนินการจัดทำดุษฎีนิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

จิตตินันท์ นันทไพบลุย. **ธุรกิจโรงแรม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2555.

ณพสร สวัสดิบุญญา, “รูปแบบการฝึกอบรมหัวหน้าแผนกวิชาเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานในการจัดการเรียนการสอน,” **วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**, 21, 2 (2554): 387-395.

दनยา อินจำปา. “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการดูแลเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาสำหรับผู้ดูแลเด็ก ศูนย์การศึกษาพิเศษ.” **วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต**, 14, 3 (2561): 195-208.

วรรณวิสา แยมทัฬ. **การพัฒนาชุดฝึกอบรมสมรรถนะวิชาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัย**. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2558.

วรรณธิ อังสิทธิ์พูนพร. “ความพึงพอใจในการฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษในชั้นเรียนของครูภาษาอังกฤษในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี.” **Veridian E-journal**, 8, 3 (2558): 1023 – 1036.

สุดารัตน์ ครุฑทกะ. **การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าพยาบาล ในระบบบริการสุขภาพในอนาคต**. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2550.

ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, สำนักงาน. **โอกาสและความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมท่องเที่ยวและภัตตาคารเมื่อไทยเข้าสู่ AEC.** (ออนไลน์) 2559 (อ้างเมื่อ 30 ตุลาคม 2560). จาก <http://www.sme.go.th>

อรุณรุ่ง โยธสิงห์ และสำราญ กำจัดภัย. “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้แบบผสมผสานเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะด้านการประเมินที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของครูผู้สอนระดับประถมศึกษา.” **วารสารศิลปการศาสตร์วิจัย.** 8, 2 (2559): 270-284.

อารีรักษ์ มีแจ้ง และสิริพร ปาณาวงษ์. “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมครูภาษาอังกฤษโดยใช้ปัญหาเป็นฐานสำหรับครูผู้ช่วยสอนช่วงชั้นที่ 2.” **วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.** 12, 2 (2553): 17-31.

Caukin, N., Killard, H., and Goodin, T. “A problem-based learning approach to teacher training: finding after program redesign,” **SRATE Journal.** 25, 2 (2016): 26-32.

Hai-yan, K., and Baum, T. “Skills and work in the hospitality sector: The case of hotel front office employees in China,” **International Journal of Contemporary Hospitality Management.** 18, 6. (2006): 509-518.

Oliva, P. F. **Developing the curriculum.** 3rd ed. New York: Harper Collins, 1992.

Sharon, T. R., Goziker, O. adn Shahrabani, S. “Factors affecting the decision to remain in the hospitality industry among hotel front office desk employees: The case of Israel.” **Journal of Tourism and Hospitality Management.** 2, 9 (2014): 364-375.

Soto, S. T. “An analysis of curriculum development,” **Theory and Practice in Language Studies.** 5, 6 (2015): 1129-1139.