

แรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

Motivation in Self Development of Hospitality Business Staffs For ASEAN
Economic Community

ฉันทัดดา เลิศวัฒนจิรกุล¹, อนิวัช แก้วจำนงค์² และอรจันทร์ ศิริโชติ³

บทคัดย่อ

การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจบริการ พนักงานจะต้องได้รับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพรองรับประชาชนที่เป็นพลเมืองของประเทศอื่นโดยเฉพาะกลุ่มอาเซียน เพื่อศึกษาความพร้อมในเรื่องนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจทำวิจัยเรื่องนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเทคนิคการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพนักงานในธุรกิจบริการเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มพนักงานในธุรกิจบริการ จำนวน 10 คน 10 ลักษณะธุรกิจ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ผลวิจัยพบว่า เทคนิคการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่พนักงานในธุรกิจบริการ ส่วนใหญ่เห็นว่าได้ผลสำเร็จเทคนิคแรกคือ คือ การอบรม ตามมาด้วยเทคนิคการเรียนรู้ด้วยตนเอง การประชุม การสัมมนา การศึกษาดูงาน การศึกษาต่อตามลำดับและเทคนิคสุดท้ายคือการจัดการความรู้ ส่วนแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง ผลการวิจัยพบว่าพนักงานในธุรกิจบริการมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองเรื่องแรกคือ ด้านเงินเดือนที่สูงขึ้น ตามมาด้วยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในอาชีพ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการยอมรับในองค์กร ด้านนโยบายขององค์กร และแรงจูงใจด้านการดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาเป็นเรื่องสุดท้าย ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง คือ ภาคธุรกิจควรสนับสนุนในการจัดหลักสูตรและการอบรมภาษาต่าง ๆ ของอาเซียนให้มากขึ้นและไม่มีค่าใช้จ่าย เพื่อสนับสนุนการพัฒนาพนักงานในธุรกิจบริการ

คำสำคัญ: เทคนิคการพัฒนาตนเอง แรงจูงใจ ธุรกิจบริการ ประชาคมอาเซียน

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ จังหวัดสงขลา 90000 ประเทศไทย

^{2,3} คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ จังหวัดสงขลา 90000 ประเทศไทย

Abstract

In preparation for entering into ASEAN Economic Community, hospitality staffs had to be trained to become quality human resources in providing services for people from other countries especially from the ASEAN countries. In order to look closely at this issue, the researcher was interested in conducting a study aiming to find out techniques in human resources development and motivation in self-development of hospitality business staffs for ASEAN Economic Community.

The subjects of the study were ten hospitality business staffs from ten different businesses. The tool of the study was structured- interview. The content analysis was used to analyze collected data. The results of the study showed that techniques used in human resources development through which the subjects were trained, arranged from most to least, were training, elf-learning, educational visit, further study and knowledge management activity. Regarding motivation in self-development, arranged from most to least, consisted of the following factors; higher salary, success in career, acceptance by the organization, policy of the organization, and care received from bosses. The subjects suggested that business units provide more free curriculums and trainings on ASEAN languages to support hospitality business staffs development.

Keywords: techniques in self-development, motivation, hospitality business, ASEAN Economic Community

บทนำ

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รัฐบาลในชุดปัจจุบันจึงกำหนดนโยบายเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยจะเห็นได้จากกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่ภาครัฐได้ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งนี้เพื่อให้ทุกองค์การได้มีการเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งการนำประเทศไทยไปสู่การเป็นประชาคมอาเซียนที่สมบูรณ์ภาครัฐจะต้องเตรียมความพร้อมให้ครบทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมืองและความมั่นคง สำหรับภาคธุรกิจพบว่าได้ขานรับนโยบายนี้โดยองค์การส่วนใหญ่ได้มีการปรับปรุงในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้มีความพร้อมรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจก็เป็นอีกด้านหนึ่งซึ่งมีความสำคัญในระดับต้น ๆ

ที่องค์การธุรกิจได้ให้ความสำคัญโดยจะต้องพัฒนาเพื่อให้สามารถรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนให้ได้ เนื่องจากในอนาคตจะเกิดการเคลื่อนย้ายทรัพยากรมนุษย์จากทุก ๆ ประเทศเข้ามาสู่ประเทศไทยได้อย่างเสรีมากขึ้น เมื่อถึงเวลานั้นหากองค์การภาคธุรกิจไม่ได้มีการเตรียมความพร้อมหรือพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ทันองค์การอาจประสบปัญหาในการบริหารงานได้

การก้าวสู่ประชาคมอาเซียนจึงอาจกล่าวได้ว่าจะส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์การธุรกิจทั้งด้านบวกและด้านลบ โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่มีความสำคัญและเป็นธุรกิจที่ทำรายได้ให้กับประเทศไทย ธุรกิจบริการสามารถเลือกใช้แรงงานได้ทั้งแรงงานมีฝีมือและแรงงานไร้ฝีมือ หากมีการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรีจะส่งผลกระทบต่อแรงงานไทยอย่างแน่นอน องค์การจึงต้องเร่งพัฒนาสมรรถนะของพนักงานให้เท่าเทียมหรือเหนือกว่าแรงงานจากกลุ่มประเทศในอาเซียน ทั้งนี้ ในปัจจุบันจะพบว่าธุรกิจบริการในอาเซียนต่างพยายามแสวงหาแนวทางในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อสร้างความพึงพอใจและสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในธุรกิจให้มากที่สุดจากพนักงานที่ให้บริการ (เซวาร์ โรจนแสง 2555: 1-13) กล่าวว่าการที่องค์การธุรกิจจะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้มากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่องค์การมีแตกต่างกัน ทั้งนี้ ทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดขององค์การจากที่เคยเป็นเพียงปัจจัยการผลิตในอดีตจะกลับกลายเป็นทุนที่สำคัญขององค์การโดยสามารถสร้างคุณค่าอื่นให้เกิดขึ้นในองค์การได้

ดังนั้น เมื่อต้องอยู่ในยุคโลกาภิวัตน์หรือยุคของการสื่อสารไร้พรมแดนธุรกิจบริการจะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพโดยสามารถรองรับประชาชนที่เป็นพลเมืองของประเทศอื่นโดยเฉพาะในกลุ่มประเทศอาเซียนได้ การที่องค์การธุรกิจจะสามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การได้จะต้องมีวิธีการหรือเทคนิคการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ถูกต้องเหมาะสมเพื่อเติมเต็มสมรรถนะ (Competency) ให้กับทุกคนในองค์กรและเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ใช้สมรรถนะของตนเองได้อย่างเต็มที่กับงานในหน้าที่และความรับผิดชอบเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์การและสังคมในอาเซียนทุกประเทศ

แม้ว่าองค์การจะได้ดำเนินการใช้เทคนิควิธีที่เหมาะสมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แต่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าบุคลากรต้องมีแรงจูงใจ (Motivation) ด้วยจึงจะมีแรงขับหรือแรงผลักดันให้เกิดแรงกระตุ้น เกิดความอยาก ความต้องการและปรารถนาที่จะทำงานในหน้าที่และความรับผิดชอบหรืองานที่ได้รับมอบหมายในภายหลังให้สำเร็จลุล่วงโดยเร็ว องค์การที่จะประสบความสำเร็จจึงต้องให้ความสำคัญกับแรงจูงใจเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การให้เป็น

บุคคลที่มีความรอบรู้ (Intellectual) มีความเป็นเลิศ (Excellence) และมีสมรรถนะในงานองค์การ จึงจะประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง (อนิวัช แก้วจันทน์. 2555(ข) : 220)

จากเหตุผลและสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย แรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจบริการและผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในวางแผนเพื่อการจัดการในองค์การและใช้เทคนิควิธีในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาเทคนิคการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจบริการเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพนักงานในธุรกิจบริการเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแนวคิดการสร้างแรงจูงใจในการจัดการของ อนิวัช แก้วจันทน์ (2555: 221) ซึ่งกล่าวถึงแรงจูงใจด้านต่าง ๆ ในการจัดการ ได้แก่ แรงจูงใจด้านความสำเร็จในอาชีพ การได้รับการยอมรับในองค์กร ความก้าวหน้าในอาชีพ เงินเดือนที่เพิ่มสูงขึ้น นโยบายขององค์กรและการดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา สำหรับเทคนิคการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ (สร้อยณี อุเสินยาง. 2552:35 อ้างอิงจากพระมหาชิษณพงศ์ ศรจันทร์.2546:18) ซึ่งกล่าวถึงวิธีการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ได้แก่ การประชุม การสัมมนา การฝึกอบรม การศึกษาต่อ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การศึกษาดูงาน และการจัดการความรู้

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Quantity Research) โดยใช้ระยะเวลาในการศึกษา ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการวิจัยและเพื่อการออกแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างระหว่างเดือนธันวาคม 2556 – กุมภาพันธ์ 2557

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในธุรกิจบริการจำนวน 10 แห่ง โดยเลือกมา แห่งละ 1 คน รวมเป็น 10 คน ได้แก่ ธุรกิจการศึกษา ธุรกิจที่อยู่อาศัย ธุรกิจด้านสุขภาพ ธุรกิจบริการ

ไตรมาสแรก ธุรกิจเพื่อความบันเทิง ธุรกิจประกันภัย ธุรกิจการเงิน ธุรกิจสถานเสริมความงาม ธุรกิจโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยว โดยสาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกพนักงานในธุรกิจบริการดังกล่าวข้างต้นเป็นกลุ่มตัวอย่างเนื่องจากธุรกิจบริการดังกล่าวล้วนแล้วแต่เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญในลำดับต้น ๆ ของอำเภอหาดใหญ่และจากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่าธุรกิจดังกล่าวให้บริการกับกลุ่มลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมาเป็นเวลานานหลายธุรกิจมีพนักงานเป็นชาวต่างประเทศทำงานด้วยและทุกธุรกิจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับลูกค้าชาวต่างชาติเป็นหลักจึงอาจกล่าวได้ว่าธุรกิจบริการดังกล่าวจะต้องปรับตัวเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงของประเทศไทยที่ต้องก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้งนี้จากการสำรวจเบื้องต้นโดยวิธีการสังเกตพบว่าในวันหยุดประจำสัปดาห์จะมีลูกค้าชาวต่างชาติ โดยเฉพาะชาวมาเลเซียและสิงคโปร์เข้ามาใช้บริการในธุรกิจบริการดังกล่าวข้างต้นเป็นจำนวนมาก ธุรกิจเหล่านี้จึงสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมากในแต่ละปีและมีผลต่อสภาพเศรษฐกิจของอำเภอหาดใหญ่ให้เจริญเติบโตมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากจำนวนธุรกิจบริการที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นและหลายธุรกิจได้ขยายสาขาให้เห็นกันโดยทั่วไปในระยะเวลาที่ผ่านมา

สำหรับวิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นตัวแทนการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ซึ่งแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้นำไปใช้ในการสัมภาษณ์ได้ผ่านการตรวจสอบแก้ไขและได้รับอนุญาตจากประธานที่ปรึกษางานวิจัยเป็นที่เรียบร้อยแล้วจึงนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยได้ทำการจดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้วนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อให้มีข้อมูลเนื้อหาที่เป็นภาษาเขียนที่สามารถอ่านทำความเข้าใจโดยมีความชัดเจนมากขึ้นและได้ทำการสรุปผลในภาพรวม ทั้งนี้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากประเด็นการสัมภาษณ์ซึ่งในการสนทนาผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จดบันทึกมาเรียบเรียงใหม่อีกครั้ง สำหรับข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากเอกสาร หนังสือ ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาผู้วิจัยได้ทำการแปลผลวิจัยโดยนำเสนอดังต่อไปนี้

1. เทคนิคการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจบริการ ผลวิจัยพบว่า เทคนิคการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่พนักงานในธุรกิจบริการส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นเทคนิควิธีการที่ทำให้พนักงานสามารถพัฒนาตนเองได้จริงเทคนิคแรก คือ การอบรม ตามมาด้วยเทคนิคการเรียนรู้ด้วยตนเอง

การประชุม การสัมมนา การศึกษาดูงาน และการศึกษาต่อ สำหรับเทคนิคสุดท้ายที่ส่วนใหญ่เห็นว่าทำให้พนักงานพัฒนาตนเองได้น้อยที่สุดคือการจัดการความรู้ ซึ่งผลวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกับแนวคิดของเมธี ปิลาธนนานท์ (2549 : 114) ที่กล่าวถึงเทคนิคการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ได้รับการยอมรับในองค์กร คือ การอบรม สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ ราชคมน์ (2554) ที่วิจัยเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ผลวิจัยพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการส่วนใหญ่มีความต้องการฝึกอบรมเป็นลำดับแรก และตามมาด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเอง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสรุณี อุเสินยาง (2552: บทคัดย่อ) ที่วิจัยเรื่องสภาพปัญหา ความต้องการและแนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ผลการศึกษาพบว่า 3 วิธีการแรกที่บุคลากรต้องการให้ดำเนินการ ได้แก่ ด้านสนับสนุนให้ศึกษาต่อ ด้านการจัดการความรู้และด้านการประชุมสัมมนา

2. แรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพนักงานในธุรกิจบริการ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานในธุรกิจบริการมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองเรื่องแรกคือ ด้านเงินเดือนที่สูงขึ้น ตามมาด้วยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในงานอาชีพ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการยอมรับในองค์กร ด้านนโยบายองค์กร ตามลำดับ สำหรับแรงจูงใจด้านการดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาพบว่า เป็นแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพนักงานในธุรกิจบริการเป็นเรื่องสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ ชูแก้ว (2554: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัททอมกุดแอนด์แอสโซซิเอตส์ จำกัดและบริษัทในเครือ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานของบริษัทส่วนใหญ่เห็นว่าแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองประการแรกคือแรงจูงใจด้านรายได้ตามด้วยความสำเร็จในงานอาชีพ ความก้าวหน้าในสถานที่ทำงาน การยอมรับในองค์กร นโยบายองค์กร และการดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณรัตน์ อิมรุ่ง (2550: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจระดับมากเรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก ได้แก่ แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านการยอมรับนับถือ

3. สำหรับผลที่ได้จากงานวิจัยที่เป็นปัญหาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดังนี้

3.1 พนักงานต้องการให้ผู้ประกอบการธุรกิจได้ให้การสนับสนุนงบประมาณเพื่อให้พนักงานได้รับการพัฒนาตนเองบ้างเพื่อจะได้กลับมาทำงานในหน้าที่และความรับผิดชอบได้เป็นผลสำเร็จมากขึ้นและสามารถสร้างความก้าวหน้าในการทำงานได้

3.2 พนักงานต้องการให้สถานประกอบการให้การสนับสนุนหรือเปิดโอกาสให้เข้ารับการพัฒนาตนเองโดยการฝึกอบรม เข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการและศึกษาดูงาน เป็นต้น

3.3 ผู้ประกอบการควรดำเนินการเองหรืออาจประสานงานเพื่อขอความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องให้เข้ามาพัฒนาพนักงานในบางเรื่อง เช่น การอบรมภาษา ขนบธรรมเนียมประเพณีของชาวต่างชาติโดยเฉพาะประเทศในอาเซียนเพื่อจะได้ให้บริการที่ดีที่สุดได้

3.4 ผู้ประกอบการควรดำเนินการปรับหรือระบบการทำงานขององค์กรที่สามารถสร้างแรงจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการอื่น ๆ มากขึ้น เช่น ค่าล่วงเวลา กิจกรรมของพนักงานและจำนวนวันหยุดพักผ่อนเพื่อให้เป็นมาตรฐานและเป็นเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานได้มีเวลาและโอกาสในการเรียนรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับภายนอกองค์กรได้บ้าง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ผลวิจัยพบว่าเทคนิคการพัฒนาตนเองของพนักงานธุรกิจบริการ 3 เทคนิคแรก ได้แก่ การอบรม การเรียนรู้ด้วยตนเองและการประชุม ผู้บริหารธุรกิจบริการจึงควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอสำหรับการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของตนเองโดยในแต่ละปีควรจัดให้มีการอบรมและการประชุมอย่างสม่ำเสมอ สำหรับการเรียนรู้ด้วยตนเองควรจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องหรือจัดมุมหนังสือในองค์กรเพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสพักผ่อนด้วยการศึกษาหาความรู้จากเอกสารต่าง ๆ ในองค์กรได้

1.2 ผลวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพนักงานในธุรกิจบริการ 3 ลำดับแรก ได้แก่ เงินเดือนที่สูงขึ้น ความสำเร็จในงานอาชีพและความก้าวหน้าในการทำงาน ผู้บริหารธุรกิจบริการควรหาวิธีการที่จะทำให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินเพิ่มขึ้นจากการทำงานในองค์กรด้วยความรับผิดชอบ ทุ่มเทและเสียสละ องค์กรอาจขยายตำแหน่งงาน จัดสร้างตำแหน่งใหม่หรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งให้พนักงานอย่างยุติธรรมเพื่อให้พนักงานได้เห็นว่าคุณภาพประสบความสำเร็จในงานอาชีพและการได้รับมอบหมายอำนาจในงานหน้าที่และการมีความรับผิดชอบในงานที่เพิ่มและกว้างขึ้นจะทำให้พนักงานเห็นว่าคุณภาพมีความก้าวหน้าในการทำงานในองค์กร หากองค์กรสามารถดำเนินการในเรื่องดังกล่าวได้จะเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานซึ่งจะมีผลทำให้พนักงานทำงานอย่างทุ่มเทเพื่อผลักดันให้องค์กรได้ก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องเทคนิคการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างความสำเร็จในธุรกิจบริการตามทัศนะของผู้บริหาร ซึ่งจะทำได้ข้อมูลเทคนิคการพัฒนามูลฐานตามความคิดของผู้บริหาร ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการวางแผนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจบริการต่อไป

2.2 ควรทำการศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการพัฒนาพนักงานในธุรกิจบริการตามทัศนะของผู้บริหาร ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลอีกด้านหนึ่งนำมาใช้ในการวางแผนเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจบริการต่อไป

คำขอขอบคุณ

ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องนี้ทุกท่าน โดยเฉพาะกลุ่มผู้บริหารธุรกิจบริการที่ให้ความอนุเคราะห์โดยอนุญาตให้พนักงานของธุรกิจบริการมาให้ข้อมูลและให้ใช้สถานที่ขององค์กรในการสัมภาษณ์และร่วมพูดคุยได้ ขอขอบพระคุณคณะกรรมการพิจารณาผลงานวิจัยและมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ที่เห็นคุณค่าและความสำคัญของงานวิจัยโดยให้ออกโอกาสเข้าร่วมเสนอผลงานวิจัยภาคนิทรรศการในการประชุมขนาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 5

เอกสารอ้างอิง

- พัชรินทร์ ราชคมนตรี. (2554). *ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พระมหาชิษณวงศ์ ศรจันทร์. (2546). *ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์. (ครุศาสตร์มหาบัณฑิต). เลย: สถาบันราชภัฏเลย.
- เมธี ปิลันธนานนท์. (2549). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- สรัญณี อุเสินยาง. (2552). *สภาพปัญหา ความต้องการและแนวทางในการจัดการเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย*. วิทยานิพนธ์ (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อนิวัช แก้วจำนงค์. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). สงขลา: นำศิลป์โฆษณา.
- อรุณรัตน์ อิมรุ่ง. (2550). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม*. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อมรรัตน์ ชูแก้ว. (2555). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทอมฤติ แอนด์ แอสโซซิเอทส์

จำกัดและบริษัทในเครือ. วิทยานิพนธ์ (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สงขลา:

มหาวิทยาลัยทักษิณ.