

## แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการบ้านพักเขื่อนสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี Guidelines for the Development of Tourism and Services Personnel at the Sirindhorn Dam House Ubon Ratchathani Province

ศิริพร ศรีสมรรถการ\* และ ยูวดี จิตต์โกศล  
Siriporn Srisamattakarn\* and Yuvadee Jitgosol

สาขาวิชาวัตกรรมการจัดการการท่องเที่ยว การบริการและวัฒนธรรมไทยร่วมสมัย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี  
Tourism Hospitality and Contemporary Thai Culture Innovation Management,  
The Faculty of Liberal Arts, Ubon Ratchathani University  
\*E-mail: siriporn.sr.65@ubu.ac.th

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการต่อการพัฒนาศักยภาพการบริการบ้านพักเขื่อนสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี และ 2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานบริการบ้านพักเขื่อนสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา และวิเคราะห์เนื้อหา ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินการวิจัย จำนวน 34 ราย ผลการศึกษาพบว่า จากการฝึกอบรมในครั้งนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาคุณภาพการบริการเนื่องจากมีความต้องการใน 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการฝึกอบรม (2) ด้านการศึกษา (3) ด้านการพัฒนา ที่สามารถนำไปสู่การจัดทำโครงการฝึกอบรมได้ โดยแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานบ้านพักเขื่อนสิรินธร สามารถดำเนินการได้โดยการนำเอาคุณภาพการบริการ ที่สามารถนำไปจัดทำโครงการฝึกอบรมและการพัฒนาคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ความเชื่อถือได้ (2) การตอบสนอง (3) ความมั่นใจ (4) การเอาใจใส่ (5) สิ่งที่จับต้องได้ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานบ้านพักเขื่อนสิรินธร

**คำสำคัญ:** แนวทางการพัฒนา บุคลากร บ้านพักเขื่อนสิรินธร

### Abstract

This study aims: 1) to analyze the need for developing the potential of service employees at the Sirindhorn Dam House in Ubon Ratchathani Province, and 2) to suggest guidelines for developing the potential of service employees at Sirindhorn Dam House, Ubon Ratchathani Province. This is a qualitative study. The research instrument included in-depth interviews which were analyzed for descriptive data and content. The study's target population was 34 people. According to the study's conclusions from this training, the operators were able to increase the quality of service in three areas: (1) training, (2) education, and (3) development that could lead to the organization of a training program. Guidelines for developing the potential of Sirindhorn Dam house workers can be implemented by bringing the quality of service that can be used to create a training program and develop service quality in five areas, which are (1) reliability, (2)

responsiveness, (3) assurance, (4) empathy, and (5) tangibility for addressing the housing needs of the Sirindhorn Dam development.

**Keywords:** Development Guidelines, Personnel, Sirindhorn Dam House

## บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยธุรกิจการท่องเที่ยวนับเป็นอุตสาหกรรมบริการที่สำคัญอีกธุรกิจหนึ่ง เนื่องจากทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้มีธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกันเป็นจำนวนมาก ประกอบไปด้วยธุรกิจหลัก ได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยว การเดินทางระหว่างประเทศ โรงแรม ที่พัก และธุรกิจรอง ได้แก่ ธุรกิจจำหน่ายของที่ระลึก ร้านอาหาร และการเดินทางในประเทศ นอกจากนี้ยังช่วยกระตุ้นให้เกิดอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่น ๆ ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2560-2564 (สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) หนึ่งในธุรกิจที่พักแรมที่สามารถสร้างรายได้หนึ่งในประเภทที่พักแรม คือ บ้านพักเขื่อนสิรินธร ที่เกิดในประเทศไทย เกิดขึ้นในหลายจังหวัดและในหลายพื้นที่ อาทิ ภาคเหนือ ได้แก่ บ้านพักเขื่อนภูมิพล จังหวัดตาก บ้านพักเขื่อนแม่งัด จังหวัดเชียงใหม่ บ้านพักเขื่อนสิริกิติ์ จังหวัดอุตรดิตถ์

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ บ้านพักเขื่อนสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี บ้านพักเขื่อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น บ้านพักเขื่อนจุฬาภรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ภาคกลาง ได้แก่ บ้านพักเขื่อนวชิราลงกรณ จังหวัดกาญจนบุรี บ้านพักเขื่อนศรีนครินทร์ จังหวัดกาญจนบุรี บ้านพักเขื่อนท่าทุ่งนา จังหวัดกาญจนบุรี บ้านพักเขื่อนแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ภาคใต้ ได้แก่ บ้านพักเขื่อนรัชชประภา จังหวัดสุราษฎร์ธานี และบ้านพักเขื่อนบางลาง จังหวัดยะลา เป็นต้น ดังนั้นการพัฒนาธุรกิจโรงแรมเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องพัฒนา จะเห็นได้ว่าประเทศไทย

มีความได้เปรียบในการแข่งขันสำหรับการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ อีกทั้งการขยายตัวด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวส่งผลให้เกิดการขยายตัวเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยว ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ต้องให้ความสำคัญพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับ โดยเฉพาะการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ผ่านกระบวนการฝึกอบรม การศึกษาและการพัฒนาที่นำมาแก้ปัญหาในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการบ้านพักเขื่อนสิรินธร จะเป็นการขยายขีดความสามารถอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้ประกอบการได้รับความรู้ใหม่ ประสบการณ์ เป็นการมุ่งเน้นส่งเสริมให้พนักงานของโรงแรมมีความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น (กานต์, 2559)

เขื่อนสิรินธรเป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งหนึ่งได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวจำนวนมาก เนื่องจากสถิติด้านการท่องเที่ยวในปี 2565 มีนักท่องเที่ยวจำนวน 457,815 คน และคณะเยี่ยมชม 535 คณะ จากสถิติทั้งหมดในการเข้ามาท่องเที่ยวที่เขื่อนสิรินธร (สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน, 2565) นอกจากนี้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมีลักษณะที่มีความชื่นชอบในทรัพยากรทางธรรมชาติเป็นส่วนมาก ซึ่งลักษณะความแตกต่างของบ้านพักเขื่อนสิรินธรที่แตกต่างจากรูปแบบโรงแรม คือ ล้อมรอบไปด้วยธรรมชาติ มีพื้นที่ห้องในการใช้สอย มีสิ่งดึงดูดความสนใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่หลากหลาย ได้แก่ ทรัพยากรทางธรรมชาติและทรัพยากรทางวัฒนธรรมที่มีความสมบูรณ์และสวยงามที่นักท่องเที่ยวสามารถสัมผัสได้ในบริเวณรอบเขื่อนสิรินธร ทั้งนี้ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน เช่น มีร้านอาหาร สนามกอล์ฟ จุดชมวิวสันเขื่อน สถานที่ท่องเที่ยวทางเดินชมธรรมชาติ (Nature walkway) และโซลาร์เซลล์ลอยน้ำไฮบริดที่ใหญ่ที่สุดในโลกบนพื้นที่ผิวน้ำในเขื่อนสิรินธร จำนวน 45 เมกะวัตต์ ตามแผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย พ.ศ. 2561-2580 (สำนักงานนโยบายและ

แผนพลังงาน, 2563) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ทำให้ท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วม อีกทั้ง เชื้อนสิรินธรเป็นสถานที่ที่มีศักยภาพโดดเด่นในเรื่องสถานที่ท่องเที่ยว อาทิ การเดินทางสะดวก อยู่ติดถนนใหญ่ มีการท่องเที่ยวแบบธรรมชาติ ซึ่งความโดดเด่นของบ้านพักเชื้อนสิรินธร จะอยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว ในแนวดังกล่าวไม่มีที่พักรับรอง ดังนั้นการบริการเพื่อรองรับผู้ใช้บริการกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นครอบครัว กลุ่มนักท่องเที่ยววัยทำงาน หรือวัยอื่น ๆ งานบริการจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจสูงสุดและการบริการที่ดีเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ พนักงานผู้ให้บริการของบ้านพักเชื้อนสิรินธรหรือผู้ให้บริการส่วนหน้า ทำหน้าที่หลักของแผนกต้อนรับส่วนหน้า คือ การให้บริการลูกค้าบ้านพักรับรอง ดูแลลูกค้าที่เข้ามาลงทะเบียนเข้าพัก ทำหน้าที่ธุรการ รวมทั้งงานเอกสารต่าง ๆ ของงานบ้านพักรับรอง บัญชีรายรับ รายจ่าย รายชื่อลูกค้าที่เข้ามาพัก รับผิดชอบในการออกใบเสร็จและเก็บเงินจากแขก จัดคนเข้าบ้านพัก ให้คำแนะนำกับแขกที่สนใจเข้ามาพักที่บ้านพักรับรอง เสนอความคิดเห็นให้กับแขกผู้เข้าพัก แนะนำให้ดูบ้านพัก เพื่อให้เห็นภาพจริง รวมถึงการบริการที่มีให้แขกผู้เข้ามาพักในการติดต่อบ้านพัก-สอบถาม สำหรับแขกผู้ที่จะเข้ามาพักแรม นอกจากนั้นยังมีสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานที่ 7 จังหวัดอุบลราชธานี มาอบรมให้ทุกปี ปัจจุบันทางบ้านพักรับรองเชื้อนสิรินธรได้ใช้ระบบ E-Resort ที่เป็นแบบรับจองผ่านระบบสามารถชำระเงินในระบบได้ หรือสามารถ Scan QR Code ได้ ทำให้สะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น

จากที่กล่าวข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของคุณภาพการให้บริการของธุรกิจโรงแรม ซึ่งมีผู้ใช้บริการบางรายที่ไม่ได้รับการบริการตรงตามความต้องการในบางปัญหาในด้านของคุณภาพการให้บริการ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและการบริการบ้านพักเชื้อนสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี” เพื่อนำเอาผลจากการวิจัยครั้งนี้ให้บ้านพักเชื้อนสิรินธร และผู้ประกอบการ นำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและเตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและผู้เดินทางมาเข้าพักในบ้านพักภายในเชื้อนสิรินธร อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ได้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวและสามารถพัฒนาบุคลากรให้ตรงตามความต้องการ ซึ่งถือว่าเป็นการศึกษาที่จะนำไปสู่การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานผู้ให้บริการบ้านพักเชื้อนสิรินธรต่อไป

## วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ซึ่งคณะผู้วิจัยจะลงพื้นที่ภาคสนามเพื่อสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายโดยวิธีการแบบเจาะจง (Purposive sampling) คัดเลือกกลุ่มประชากรเป้าหมายโดยเป็นผู้ที่รับผิดชอบและมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านบริการบ้านพักเชื้อนสิรินธร ประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจ ได้แก่ หัวหน้ากองโรงไฟฟ้าเชื้อนสิรินธร (กฟผ.) จำนวน 1 คน ผู้จัดการงานนันทนาการ 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการบ้านพักเชื้อนสิรินธร จำนวน 12 คน ผู้รับบริการ กฟผ. 10 คน และผู้รับบริการลูกค้าทั่วไป 10 คน รวมจำนวน 34 คน

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ใช้สำหรับการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายในประเด็นเกี่ยวกับความต้องการของพนักงานและลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานด้านบริการบ้านพักเชื้อนสิรินธร และเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานบริการบ้านพักเชื้อนสิรินธร จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา และวิเคราะห์เนื้อหาขอบเขตการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่

1.1 การวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการต่อการพัฒนาศักยภาพการบริการบ้านพักเชื้อนสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

1.2 แนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานบริการบ้านพักเชื้อนสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

2. ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มเป้าหมายในการดำเนินการวิจัย จำนวน 34 คน ได้แก่ 2.1 กลุ่มที่ 1 ผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจ ได้แก่ หัวหน้ากองโรงไฟฟ้าเขื่อนสิรินธร (กฟผ.) จำนวน 1 คน ผู้จัดการงานนันทนาการ 1 คน

2.2 กลุ่มที่ 2 ลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานด้านบริการบ้านพักเขื่อนสิรินธร จำนวน 12 คน

2.3 กลุ่มที่ 3 ผู้รับบริการ กฟผ. 10 คน ผู้รับบริการลูกค้าทั่วไป 10 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการดำเนินงานวิจัย คือ บ้านพักเขื่อนสิรินธร ตำบลนิคมสร้างตนเองลำโดมน้อย อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

### ข้อมูลทั่วไป



ภาพที่ 1 บ้านพักวาริชล ค่าบริการคืนละ 2,500 บาท



ภาพที่ 2 บ้านพักลานจันทร์ผา ค่าบริการคืนละ 1,800 บาท



ภาพที่ 3 บ้านพักชมภูผา ค่าบริการคืนละ 1,200 บาท



ภาพที่ 4 บ้านพักนภาส่อง ค่าบริการคืนละ 1,200 บาท



ภาพที่ 5 บ้านพักปรายแสงทอง  
 ค่าบริการเต็มหลัง คืนละ 3,000 บาท  
 ค่าบริการ 1 ยูนิต คืนละ 1,500 บาท



ภาพที่ 6 บ้านพักก้อนที่ธาร ค่าบริการคืนละ 3,000 บาท



อัตรากำลังกลุ่มนันทนาการ มีทั้งหมด 7 แผนก ประกอบไปด้วย

1. ร้านอาหารเรือนโดมน้อย เชื้อนสิรินธร จำนวน 19 คน
2. ร้านกาแฟโดมน้อยสาขา 1 เชื้อนสิรินธร จำนวน 3 คน
3. ร้านกาแฟโดมน้อยสาขา 2 เชื้อนสิรินธร จำนวน 3 คน
4. ร้านอาหารเรือนแซ่ใหญ่ (คลับเฮาส์) เชื้อนสิรินธร จำนวน 8 คน
5. บ้านพักรับรอง เชื้อนสิรินธร จำนวน 16 คน
6. เรือนรับรองพิเศษ เชื้อนสิรินธร จำนวน 4 คน
7. งานสนามกอล์ฟ เชื้อนสิรินธร จำนวน 17 คน

งานส่วนหน้า ได้แก่ แคชเชียร์บ้านพักรับรองเชื้อนสิรินธร จำนวน 2 ตำแหน่ง

งานส่วนหลังบ้านพักรับรองเชื้อนสิรินธร จำนวน 14 ตำแหน่ง

## ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาการวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการต่อการพัฒนาศักยภาพการบริการบ้านพักเชื้อนสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี แบ่งได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่

### ส่วนที่ 1

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการต่อการพัฒนาศักยภาพการบริการบ้านพักเชื้อนสิรินธร ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของความต้องการในการพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติงานบริการบ้านพักเชื้อนสิรินธร สามารถวิเคราะห์ผล ได้ 3 ด้าน ประกอบด้วยด้านการฝึกอบรม (Training) ด้านการศึกษา (Education) และด้านการพัฒนา (Development) (Nadler and Wiggs, 1989)

1. ด้านการฝึกอบรม (Training) ผลการศึกษา พบว่า ตำแหน่งพนักงานส่วนหน้าและพนักงานส่วนหลังของงานบริการบ้านพักรับรองเชื้อนสิรินธร ต้องการฝึกอบรมด้านการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานทั้งปฏิบัติจริงและการฝึกอบรมโดยการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ที่ยกปัญหาที่มีอยู่มาทำการศึกษาหรือทดลองปฏิบัติจริง และอาจจะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหลังการฝึกอบรม เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานหรือในอนาคตได้ ซึ่งจะเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อการเรียนรู้สำหรับงานที่มุ่งหวังให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันทีหรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการขององค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมในด้านการเพิ่มพูนศักยภาพผ่านระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองที่จะสามารถใช้ในการทำงานได้ โดยพนักงานส่วนหน้าต้องการฝึกอบรมในด้านการต้อนรับลูกค้า เนื่องจากยังขาดทักษะในด้านการต้อนรับลูกค้าและไม่มีความมั่นใจในตนเองในการต้อนรับลูกค้าที่รู้ว่าจะต้องทำอะไรและวิธีการต้อนรับลูกค้าภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นในการต้อนรับต้องเป็นอย่างไร และพนักงานส่วนหลังต้องการฝึกอบรมด้านการตกแต่งห้องพัก ห้องประชุม และสถานที่ต่าง ๆ ภายในบ้านพักเชื้อนสิรินธร ซึ่งบุคลากรมีความต้องการในการพัฒนาศักยภาพด้านการฝึกอบรมโดยพื้นฐานแล้ว ทั้งนี้บุคลากรบ้านพักทุกคนต้องการเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในสายงานที่ปฏิบัติอย่างแน่นอน ดังคำสัมภาษณ์

“โดยปกติแล้ว ในทุก ๆ ปี กพพ. เชื้อนสิรินธรจะมีการฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานบริการบ้านพักเชื้อนสิรินธรโดยวิทยากรจากหน่วยงานภายนอก จะมีการจัดฝึกอบรม 1 ครั้งต่อปี เช่น สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานที่ 7 อุบลราชธานี อย่างไรก็ตาม ส่วนตัวมองว่าควรมีการอบรมและฝึกทักษะความรู้เพิ่มเติมรวมถึงการสอนงานตัวต่อตัว เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำเอาความรู้ไปใช้ในการทำงานได้ ตลอดจนถึงองค์ความรู้ทักษะการทำงาน ปฏิบัติงาน และมีองค์ความรู้

ต่าง ๆ ที่ดี เพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ประโยชน์กับการทำงานให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น” (กลุ่มที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2566)

2. ด้านการศึกษา (Education) พบว่า พนักงานส่วนหน้าและพนักงานส่วนหลัง ยังไม่มีการได้ศึกษาและดูงาน หรือ แลกเปลี่ยนที่เกี่ยวกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องของทางด้านธุรกิจโรงแรม การบริการ หรือการท่องเที่ยวต่าง ๆ ส่งผลให้พนักงานต้องการที่จะศึกษาดูงานในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการที่พักที่ประสบความสำเร็จ เพื่อให้มีความรู้ใหม่ ๆ จากการได้ไปสัมผัสด้วยตนเองเพื่อสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองจากการปฏิบัติงาน และต้องการการสนับสนุนทุนการศึกษาตามความสนใจของผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ดังคำสัมภาษณ์

“อยากให้มีการศึกษาและดูงานที่เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมการ เช่น การศึกษาดูงานนอกสถานที่ เพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะทางวิชาชีพแก่ผู้ปฏิบัติงานบ้านพักทั้งส่วนหน้าและส่วนหลัง ที่ได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงและได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับธุรกิจเดียวกัน” (กลุ่มที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2566)

3. ด้านการพัฒนา (Development) พบว่า ต้องการพัฒนาการสอนงาน เป็นรูปแบบการพัฒนาที่ผู้บริหารต้องการให้ มีมากในองค์กรเพิ่มมากขึ้น เพราะแผนกต้อนรับส่วนหน้าเป็นแผนกที่แขกต้องสัมผัสหรือติดต่อก่อนแผนกอื่น ทำให้มองเห็นได้ง่ายที่สุด และการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบคอมพิวเตอร์เฉพาะทางที่จำเป็นกับงาน เพื่อสร้างความ เป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานและการให้การศึกษาเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ตลอดจนการเสริมสร้าง ความสามารถในการปรับตัวในทุก ๆ ด้าน ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งต้องการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ เช่น การเรียนรู้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถเอาไปปรับใช้กับระบบการจองบ้านพัก “E-Resort” ได้ โดยมีการสนับสนุนงบประมาณ การพัฒนาตนเองของบุคลากรอย่างเพียงพอ ดังคำสัมภาษณ์

“ในปัจจุบันพนักงานและลูกจ้างงานบริการบ้านพักเขื่อนสิรินธรยังไม่ค่อยมีทักษะในด้านการใช้เทคโนโลยีใหม่ อยากรให้มีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ที่เป็นฝ่ายเทคโนโลยีของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยและผู้เชี่ยวชาญภายนอกมา แนะนำแนวในการใช้เทคโนโลยีให้แก่ผู้ปฏิบัติงานบริการบ้านพักทั้งส่วนหน้าและส่วนหลัง” (กลุ่มที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2566)

## ส่วนที่ 2

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานบริการบ้านพักเขื่อนสิรินธร โดยการ สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการบ้านพักเขื่อนสิรินธร ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยประกอบด้วยการพัฒนา คุณภาพการบริการ 5 ด้าน ดังนี้ (Zeithaml et al, 1990)

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานให้บริการมีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง การแจ้งชำระเงินมีความถูกต้องตรงตามข้อมูล ทั้งการจ่ายแบบเงินสดและการ Scan QR Code จ่ายเงิน มีการบันทึกข้อมูล รายชื่อผู้เข้าพักทั้งในระบบ E-Resort และในการสนทนาผ่านโทรศัพท์มีความถูกต้อง สร้างความน่าเชื่อถือได้โดยพนักงาน บริการด้วยความถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า การบริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ ดังคำ สัมภาษณ์

“พนักงานผู้ให้บริการ มีการให้บริการแก่แขกลูกค้าได้ตรงตามที่ระบุรายละเอียดไว้ของการจองบ้านพัก สร้างความเชื่อถือให้ตัวเราเองด้วยการบริการที่ไม่ผิดพลาดในการใช้บริการหลายครั้งที่ผ่านมาบ้านพักเขื่อนสิรินธร และบริการ ถูกต้องตามความต้องการ” (กลุ่มที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 18 มกราคม 2566)

2. การตอบสนอง (Responsiveness) จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในด้านการ ตอบสนอง คือ พนักงานดำเนินการเช็คอินให้กับผู้ใช้บริการได้ค่อนข้างช้า ทำให้รอนาน ผู้ใช้บริการไม่ได้รับการบริการตรงตาม ความต้องการ เนื่องจากพนักงานที่ทำงานในเวลาดังกล่าวมีเพียงคนเดียว จึงทำให้ดำเนินการค่อนข้างช้า ดังคำสัมภาษณ์

“พนักงานในกะนั้นมีเพียงคนเดียว จึงทำให้การเช็คอินเข้าที่พักช้า ที่จริงรอแค่เอาคีย์การ์ดแล้วเข้าห้องพักเลย แต่ว่าบางทีมีผู้ใช้บริการค่อนข้างเยอะในเวลาเดียวกัน และไม่มีพนักงานบริการพาไปเข้าที่พัก เนื่องจากเป็นกะเย็น มีพนักงานเพียงคนเดียว ถ้าพนักงานพาออกไปเข้าที่พักจะทำให้ไม่มีคนคอยบริการลูกค้าคนอื่น” (กลุ่มที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 18 มกราคม 2566)

3. ความมั่นใจ (Assurance) จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านของพนักงานบ้านพัก ทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ พนักงานบริการมีมารยาทและสุภาพอ่อนน้อมกับลูกค้า พนักงานของบ้านพักมีความรู้ที่จะตอบคำถามและสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้ มีการดูแลรักษาความปลอดภัย และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อตรวจความเรียบร้อยบริเวณโดยรอบของตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้มีความสบายใจในใช้บริการ ทั้งนี้หากมีข้อร้องเรียนของลูกค้าผู้ใช้บริการบ้านพักเขื่อนสิรินธร ทางบ้านพักจะรับฟังและขอโทษลูกค้า และนำข้อผิดพลาดมาปรับปรุงแก้ไข ดังคำสัมภาษณ์

“ค่อนข้างมั่นใจในด้านการให้บริการของพนักงาน เพราะว่า พนักงานสามารถให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ และมีมารยาทอ่อนน้อมถ่อมตนกับลูกค้าผู้ใช้บริการ และรู้สึกปลอดภัย เพราะเห็น รปภ. ของเขื่อนสิรินธรเดินตรวจและขับรถตรวจตลอด”(กลุ่มที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 18 มกราคม 2566)

4. การเอาใจใส่ (Empathy) จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน คือ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน มีข้อมูลเพียงพอในการตอบคำถามผู้ใช้บริการ และสามารถให้คำชี้แจงค่าบริการได้อย่างถูกต้อง ดังคำสัมภาษณ์

“พนักงานเอาใจใส่ที่จะตอบคำถามและตอบข้อสงสัยที่เราถามได้ พุดดี เป็นกันเองกับลูกค้า ทำให้เรารู้สึกพอใจและเปรียบเสมือนอยู่ที่บ้านตัวเอง” (กลุ่มที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 18 มกราคม 2566)

5. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านของพนักงานบ้านพัก แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และดูดีอยู่เสมอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งรอ ห้องน้ำ วารสาร หนังสือพิมพ์ เครื่องมืออุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ มีป้ายบอกทาง ทางเข้า ทางขึ้น-ลง สำหรับการติดต่อมีความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการที่ต้องนั่งวีลแชร์ และการจัดสถานที่บริการ สะอาด สวยงามเหมาะสม ดังคำสัมภาษณ์

“เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักบางส่วนค่อนข้างเก่า และเมื่อเทียบกับราคาที่ต้องจ่าย กรณีจ่ายเงินเต็มจำนวนควรจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่กว่านี้ เช่น ควรจะต้องมีใครเป่าผมสำหรับห้องพักมากกว่าราคา 1,200 บาท ผ้าเช็ดตัวเนื้อผ้าแข็ง ควรมีผ้าขนหนูขนาดเล็กสำหรับเช็ดหน้า เช็ดผม โชนบ้านพักลานจันทน์ผามีแต่ผ้าเช็ดเท้าที่เป็นผ้าเช็ดเท้าแบบที่ไม่ซับน้ำ ทำให้เช็ดเท้าไม่แห้งและไม่สะอาด” (กลุ่มที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 18 มกราคม 2566)

2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพและความต้องการในการพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติงานบริการบ้านพักเขื่อนสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ในการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานบริการบ้านพัก จากผลการศึกษาในส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานบริการบ้านพักเขื่อนสิรินธร มี 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการฝึกอบรม (Training) ควรมีการสำรวจความต้องการและจัดหาหลักสูตรที่ทันสมัยในการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานบ้านพักเขื่อนสิรินธรที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ซึ่งควรจัดฝึกอบรมรายปี ให้มากกว่า 1 ครั้งต่อปี ในตำแหน่งพนักงานส่วนหน้าและส่วนหลังงานบริการบ้านพักรับรองเขื่อนสิรินธร ที่ต้องการฝึกอบรมด้านการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน ทั้งปฏิบัติจริงและการฝึกอบรม จัดให้มีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ภายในองค์กรและนอกองค์กร โดยเชิญวิทยากรบรรยาย และการมอบหมายให้พนักงานไปอบรมภายนอกองค์กร และควรจัดให้มีการสำรวจความต้องการ

ฝึกอบรมในเรื่องต่าง ๆ ในทุกปีหรือทำแบบสำรวจความต้องการของบุคลากรบ้านพักทั้งส่วนหน้าและส่วนหลังอย่างเป็นรูปธรรม

2. ด้านการศึกษา (Education) ควรจัดการศึกษาหรือทัศนศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมที่ส่งเสริมให้ได้ศึกษาเพิ่มพูนความรู้หรือแลกเปลี่ยนที่เกี่ยวกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องด้านธุรกิจโรงแรม การบริการ การท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อให้มีความรู้ใหม่ ๆ จากการได้ไปสัมผัสด้วยตนเองเพื่อสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้ และควรมีการสนับสนุนทุนการศึกษาตามความสนใจของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานสามารถทำได้ เพื่อให้บุคลากรได้เลือกให้ตรงตามความรู้ ความถนัด ความชอบ และความต้องการมากที่สุด เช่น มีเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรในการรับทุนหรือโควตาการศึกษาที่เหมาะสมกับพนักงานและลูกจ้างทุกคน

3. ด้านการพัฒนา (Development) ควรมีการพัฒนาการสอนงาน เพื่อให้ผู้รับการสอนงานมีการนำไปใช้ปรับปรุงในการทำงานให้ดีขึ้น และเพื่อช่วยพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ ในการทำงาน และควรมีห้องสื่อการเรียนรู้ เช่น ห้องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้มีการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบคอมพิวเตอร์ หรือให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ที่ปฏิบัติงานในแผนกฝ่ายเทคโนโลยีของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และผู้เชี่ยวชาญภายนอกมาแนะนำในการใช้เทคโนโลยีให้แก่ผู้ปฏิบัติงานบริการบ้านพักทั้งส่วนหน้าและส่วนหลัง

จากการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของผู้ปฏิบัติงานบ้านพักเขื่อนสิรินธร ด้านคุณภาพการบริการในด้านที่เป็นปัญหา คือ การตอบสนอง และความต้องการของผู้ใช้บริการบ้านพักเขื่อนสิรินธร ดังนี้

การตอบสนอง (Responsiveness) แผนกต้อนรับส่วนหน้าของเขื่อนสิรินธรควรจะให้บริการอย่างรวดเร็ว หากผู้รับบริการจะต้องรอการเข้ารับบริการควรจะต้องดำเนินการเช็คอินให้กับแขกผู้เข้าพักได้อย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอนาน เพื่อให้ผู้รับบริการทราบว่าเต็มใจบริการ และต้องมีวิธีการเพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ เช่น อาจจะมีการยิ้ม ทักทาย และใส่ใจผู้ใช้บริการอีกทั้งควรมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่เข้าพักทุกคน พนักงานทุกคนจะต้องรู้จักสังเกตพฤติกรรมของแขกแต่ละคนเพื่อที่จะสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ จะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ว่าการบริการที่ได้รับนั้นเกินความคาดหวังและเป็นบริการที่ดีมีคุณภาพ ดังนั้นหากผู้บริหารต้องการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นจะต้องมีแนวทางการจัดการพนักงานผู้ให้บริการในแผนกต้อนรับส่วนหน้าจะต้องมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับการบริการ และเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบ้านพักเขื่อนสิรินธรได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหานั้นและพร้อมที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป โดยในประเด็นการตอบสนอง (Responsiveness) ผู้ศึกษาได้นำการฝึกอบรม (Training) ในด้านที่เป็นปัญหาแก้ไขเพื่อทำให้เกิดการบริการที่ดี คือ การนำเสนอโครงการต่อผู้บริหารในด้านการฝึกอบรม (Training) ให้แก่พนักงานบริการส่วนหน้าและพนักงานส่วนหลังเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการบ้านพักเขื่อนสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

### อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการบ้านพักเขื่อนสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้

1. ด้านการฝึกอบรม (Training) ตำแหน่งพนักงานส่วนหน้าและพนักงานส่วนหลังของงานบริการบ้านพักรับรองเขื่อนสิรินธร ต้องการฝึกอบรมด้านการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน ทั้งปฏิบัติจริงและการฝึกอบรม โดยการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ที่ยกปัญหาที่มีอยู่มาทำการศึกษาหรือทดลองปฏิบัติจริง และอาจจะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหลังการฝึกอบรม เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานหรือในอนาคตได้ ซึ่งจะเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อการเรียนรู้สำหรับงานที่มุ่งหวังให้ผู้รับการอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันทีหรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลง



ไปตามความต้องการขององค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมในด้านการเพิ่มพูนศักยภาพผ่านระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองที่จะสามารถใช้ในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุเนตร (2559) ได้ทำการศึกษา เรื่อง แนวทางพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการฝึกอบรม ได้แก่ การสำรวจความต้องการและจัดหาหลักสูตรที่ทันสมัยในการจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรสายสนับสนุนสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และการสำรวจความต้องการ และจัดหาหลักสูตรที่ทันสมัยในการจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรสายสนับสนุนสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงและเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและสมรรถนะในการทำงาน

2. ด้านการศึกษา (Education) พบว่า พนักงานส่วนหน้าและพนักงานส่วนหลัง ยังไม่มีการได้ศึกษาและดูงาน หรือ แลกเปลี่ยนที่เกี่ยวกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องของทางด้านธุรกิจโรงแรม การบริการ การท่องเที่ยวต่าง ๆ ส่งผลให้พนักงานต้องการที่จะศึกษาดูงานในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการที่พักที่ประสบความสำเร็จ เพื่อให้มีความรู้ใหม่ ๆ จากการได้ไปสัมผัสด้วยตนเองเพื่อสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองจากการปฏิบัติงาน และต้องการการสนับสนุนทุนการศึกษาตามความสนใจของผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Nadler and Wiggs, 1989) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการศึกษา (Education) เป็นกระบวนการหรือวิธีการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยตรง เนื่องจากการให้การศึกษาเป็นการเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ทักษะคิด รวมถึงการเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวในทุก ๆ ด้านให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานตามความต้องการขององค์กรในอนาคต (Future job) หรือการศึกษาเป็นการเตรียมความพร้อมบุคลากรสำหรับการเลื่อนขั้นตำแหน่ง (Promotion) หรือสำหรับการมอบหมายงานในหน้าที่ใหม่

3. ด้านการพัฒนา (Development) พบว่า ต้องการพัฒนาการสอนงานเป็นรูปแบบการพัฒนาที่ผู้บริหารต้องการให้ มีมากในองค์กรเพิ่มมากขึ้น เพราะแผนกต้อนรับส่วนหน้าเป็นแผนกที่แขกต้องสัมผัสหรือติดต่อก่อนแผนกอื่น และต้องการพัฒนาการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ผ่านระบบคอมพิวเตอร์เฉพาะทางที่จำเป็นกับงาน เพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานและการให้การศึกษาเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ตลอดจนการเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวในทุก ๆ ด้าน ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งต้องการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ เช่น การเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถเอาไปปรับใช้กับระบบการจองบ้านพัก “E-Resort” ได้ โดยมีการสนับสนุนงบประมาณการพัฒนาตนเองของบุคลากรอย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Nadler and Wiggs, 1989) กล่าวว่า แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์การพัฒนา (Development) เป็นกระบวนการเพื่อให้บุคลากรในองค์กรได้รับการเรียนรู้รวมถึงประสบการณ์และส่งเสริมให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นรวมถึงแสดงความสามารถและศักยภาพที่ซ่อนอยู่ภายในออกมานำแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการบ้านพักเชิอนสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ในการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานบ้านพักนั้น สามารถจัดทำโครงการฝึกอบรมได้ เนื่องจากทางการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กองโรงไฟฟ้าเชิอนสิรินธร มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในสัดส่วนที่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการในการพัฒนาศักยภาพด้านการฝึกอบรม ซึ่งโดยพื้นฐานแล้วผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องการเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ที่เชี่ยวชาญในสายงานที่ตนเองปฏิบัติ จึงอยากศึกษาเรียนรู้ด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยผู้ศึกษาเห็นว่าวิธีการที่นิยมมากที่สุดที่เห็นจะเป็นการฝึกอบรมหรือการจัดทำโครงการฝึกอบรม ทั้งจากวิทยากรผู้มีความรู้ ความสามารถ ภายในและนอกองค์กรในหลักสูตรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่องาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระครูปลัดวิชัยฐานันท์ อคคปณโณ (2564) ได้ทำการศึกษา เรื่องการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลเมืองดอนสัก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามแนวพระพุทธศาสนา ผลการวิจัยพบว่า ในด้านการฝึกอบรมนั้นมีการฝึกอบรมหลักสูตร เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสายงานที่ตนปฏิบัติอยู่ ซึ่งได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือด้านงบประมาณ การฝึกอบรมจากหน่วยงานอย่างเพียงพอซึ่งมีการฝึกอบรมหลักสูตร การใช้เทคโนโลยี เทคนิค วิทยาการสมัยใหม่ ที่จะประยุกต์ใช้ให้เกิดความก้าวหน้าของหน่วยงานฝึกอบรมหลักสูตรที่

ทันสมัย องค์ความรู้ใหม่ ๆ สามารถนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานได้โดยเน้นการเสริมสร้างทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานและฝึกอบรมแบบเน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติของบุคลากรมีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานฝึกอบรมกับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์เฉพาะด้าน

สรุปผลการวิจัยของบ้านพักเขื่อนสิรินธร จากการฝึกอบรมในครั้งนี้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ในการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการบ้านพักเขื่อนสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี เนื่องจากมีความต้องการใน 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการฝึกอบรม (2) ด้านการศึกษา (3) ด้านการพัฒนา ที่สามารถนำไปสู่การจัดทำโครงการฝึกอบรมได้ เช่น การฝึกอบรมระยะกลาง หรือระยะยาว เช่น 1-3 ปี หรือ 3-5 ปี โดยอาจจะกำหนดโครงการฝึกอบรมไว้ก่อนดำเนินการในการฝึกอบรมพนักงานผู้ปฏิบัติงานบ้านพัก เขื่อนสิรินธร เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานบ้านพักเขื่อนสิรินธร มีการฝึกอบรมในรายปี แค่ 1 ครั้งต่อปี จึงจำเป็นต้องมีการจัดทำโครงการฝึกอบรมขึ้น โดยก่อนการดำเนินการฝึกอบรมนั้น จะต้องหาความจำเป็นในการฝึกอบรมก่อน หรือที่เรียกว่า Training Need Assessment: TNA เพื่อจัดการฝึกอบรมให้ตรงกับปัญหา ที่สามารถแก้ไขได้โดยการฝึกอบรม ซึ่งผู้ปฏิบัติงานบ้านพักเขื่อนสิรินธรต้องการให้มีการฝึกอบรม เพื่อสร้างการเรียนรู้สำหรับงาน และสามารถนำเอาความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ หรือเพื่อเตรียมความพร้อมในอนาคตได้ โดยทางการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กองโรงไฟฟ้าเขื่อนสิรินธร มีงบประมาณสนับสนุนในการอบรมประจำปีให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน และมุ่งเน้นให้เกิดพัฒนาภายในองค์กร โดยมีการจัดทำโครงการฝึกอบรมขึ้น ซึ่งมีวิทยากรผู้มีความรู้ความสามารถภายในและภายนอกองค์กรในหลักสูตรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์อันสูงสุด

แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการบ้านพักเขื่อนสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี คณะผู้วิจัยนำเอาประเด็นสำคัญเพื่อนำมาอภิปราย โดยคณะผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ (Zeithaml et al., 1990) คือ ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่าพนักงานของโรงแรมโดยส่วนใหญ่ยังขาดความพร้อมและความว่องไวในการให้บริการแก่แขกผู้ใช้บริการ ซึ่งเมื่อแขกเดินทางมาถึงโรงแรมแล้วมีพนักงานส่วนหน้าให้บริการเพียงแค่ 1 คน ทำให้แขกต้องรอนานและไม่ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับอุบลวรรณและวิภาส (2565) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว กรณีศึกษา: โรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติคาดหวังและรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว อยู่ในระดับดีทุกด้าน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในเรื่องความสามารถ ความพร้อม และความเอาใจใส่ในการบริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนหน้าเช่นกัน สอดคล้องกับการเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของผู้ปฏิบัติงานบ้านพักเขื่อนสิรินธร ให้บริการด้วยความเต็มใจ ใส่ใจในการให้บริการและความรวดเร็วของการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น

โดยแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานบ้านพักเขื่อนสิรินธร สามารถดำเนินการได้โดยการนำเอาคุณภาพการบริการ ที่สามารถนำไปจัดทำโครงการฝึกอบรม และการพัฒนาคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ความเชื่อถือได้ (2) การตอบสนอง (3) ความมั่นใจ (4) การเอาใจใส่ (5) สิ่งที่ต้องได้ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานบ้านพักเขื่อนสิรินธร ผ่านการจัดทำโครงการฝึกอบรมที่เข้าถึงการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และการบริการของบ้านพักเขื่อนสิรินธรอย่างแท้จริง ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญและนำไปสู่ด้านการให้บริการเพื่อคุณภาพที่ดีขึ้นอีกด้วย

### เอกสารอ้างอิง

- กานต์ อ่อนน้อม. (2559). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*, 11(2), 189-199.
- จารุเนตร เกื้อภักดี. (2559). แนวทางพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. [วิทยานิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร].  
<http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/handle/123456789/941>
- แผนกประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์ เชื้อนสิรินธร. (2565). รายงานประจำปี2565. กองโรงไฟฟ้าเชื้อนสิรินธร: การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.
- พระครูปลัดวิฐฐญาณานนท์ อคฺคปณฺโญ. (2564). การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลเมืองดอนสัก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 6(2), 449-462.
- สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564)*.  
<https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/secretary>
- สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน. (2565). *แผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (พ.ศ. 2561-2580)*. <https://www.egat.co.th/home/egat-development-plan/>
- อุบลวรรณ ศรีขาวรส และวิภาส ทองสุทธิ. (2565). ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว กรณีศึกษา: โรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการไทยวิจัยและการจัดการ*, 3(3), 83.
- Nadler, L. and Wiggs, G. D. (1989). *Managing human resources development*. San Francisco, California: Jossey-Bass.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. P. and Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Simon and Schuster Inc.