

หัวข้อสารนิพนธ์	การสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา ศักยภาพบุคลากรของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
ชื่อผู้เขียน	นางสาวอุษาภรณ์ ไครทิพย์
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง/ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ประชัน วัลลิโก
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในรูปแบบของการจัดการฝึกอบรม เพื่อทราบถึงสภาพปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในรูปแบบของการฝึกอบรม และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการสื่อสารในรูปแบบการฝึกอบรมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รวมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในกลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มงานสินค้าการท่องเที่ยว กลุ่มงานตลาดในประเทศ กลุ่มงานตลาดต่างประเทศ กลุ่มงานสื่อสารการตลาด

ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วส่วนใหญ่จะมีช่วงอายุระหว่าง 31-35 ปี อายุราชการ 6-10 ปี ส่วนใหญ่มีคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และกระจายอยู่ในสายงานต่าง ๆ ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งเคยผ่านการฝึกอบรมในสายงานนั้นมาแล้ว สำหรับทัศนคติของเจ้าหน้าที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ส่วนใหญ่จะมีทัศนคติส่วนตัวที่ดีต่อการฝึกอบรม โดยเห็นว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์และมีคุณค่าในการที่จะช่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และเมื่อผ่านการฝึกอบรมมาแล้วก็สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้พอสมควร แต่ก็ยังมีความเห็นว่าการดำเนินการจัดฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสมควรที่จะได้รับการปรับปรุงแก้ไขในทุกๆด้าน โดยไม่เน้นให้ความสำคัญเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง ซึ่งสามารถประมวลสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะออกเป็นปัจจัยด้านต่าง ๆ รวม 10 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการจัดการฝึกอบรมโดยทั่วไป
2. ด้านเนื้อหาวิชา และหลักสูตร
3. ด้านความเหมาะสมของคุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม และความต้องการในการฝึกอบรม
4. ด้านสถานที่ และบรรยากาศในการฝึกอบรม
5. ด้านเอกสาร อุปกรณ์ และเครื่องมือประกอบในการฝึกอบรม
6. ด้านเทคนิค และวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม
7. ด้านจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม และความเหมาะสมของระยะเวลา
8. ด้านวิทยากร
9. ด้านการประเมินผล
10. ด้านอื่น ๆ

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยเห็นว่าควรศึกษาถึง

1. ทักษะคติของเจ้าหน้าที่ในกองพัฒนาบุคลากร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ที่มีต่อกระบวนการสื่อสารการฝึกอบรมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. ทักษะคติของผู้บริหารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยในครั้งต่อไปมาประกอบกับผลการวิจัยในครั้งนี้เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารการฝึกอบรมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต่อไป