

หัวข้อวิจัย	:	แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	:	นางฉัฐชธรณ์ กาญจนศิลาพันธ์
หน่วยงาน	:	ภาควิชาอุตสาหกรรมบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีที่พิมพ์	:	พ.ศ. 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทัศนคติต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านมาตรฐานทั่วไปของบุคลากรผู้ให้บริการในสถานที่พักแรม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป และ ด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร 2) ศึกษาทัศนคติต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้และทักษะเฉพาะตำแหน่ง โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 แผนกหลัก ได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และ แผนกแม่บ้านและบริการส่วนห้องพัก 3) วิเคราะห์นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร และ 4) ศึกษาหาแนวทางเพื่อการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำมาตราฐานระดับชาติของบุคลากรโรงแรมในประเทศไทย: มาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรม 4 ด้าน ได้แก่ 1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ 2) มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม 3) มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป และ 4) มาตรฐานด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำแนกเป็นผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ พนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในแผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน/งานบริการส่วนห้องพัก ในโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้สัมภาษณ์ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าแผนกจำนวน 12 กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาใช้การทดสอบแบบสอบถามแล้วจึงเก็บรวบรวมและทำการบรรณาธิกรข้อมูลแล้วทำการวิเคราะห์ประมวลผลด้วยสถิติเชิงบรรยายและการทดสอบด้วยการสร้างตาราง Cross-tab โดยเสนอผลการวิจัยในรูปแบบตารางไขว้ประกอบการแปลความเชิงอธิบาย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี สถานภาพโสด และจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) เมื่อแยกกลุ่มตัวอย่างตามแผนกที่ทำการศึกษามีจำนวน 3 แผนกหลัก และเรียงตามลำดับจำนวนมากไปหาน้อยได้แก่ 1) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม 2) แผนกแม่บ้านและบริการส่วนห้องพัก และ 3) แผนกบริการส่วนหน้า

ความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าตนเองได้รับการพัฒนาตามคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรมทั้ง 4 ด้านมากที่สุดแล้ว คือ อยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องปรับปรุง โดยเห็นว่ามาตรฐานด้านบุคลิกภาพได้รับการพัฒนามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป และด้านความสามารถ ทักษะด้านภาษาและการสื่อสารตามลำดับ

หากจำแนกตามมาตรฐานแต่ละด้านพบว่าบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ต้องการการพัฒนาในแต่ละด้านมากที่สุดดังนี้ **1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ** การมีกิจกรรมายาทที่สุขภาพเรียบร้อย การพูดสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน มีความกระฉับกระเฉงว่องไวในการทำงาน และการวางตัวอย่างเหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะ **2) มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม** การมีความอดทนอดกลั้น

ควบคุมอารมณ์ได้ดี การปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ และการมีวินัย ส่วนสิ่งสำคัญยิ่งต่องานบริการ คือการมีทัศนคติที่ดีต่องานนั้น บุคลากรเองยังมีความเห็นว่าได้รับการพัฒนาและส่งเสริมไม่มากพอ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรควรหันมาให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง **3) มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป** การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานและกฎหมายสิทธิพื้นฐานคุ้มครองผู้บริโภค การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย สถานประกอบการที่แพคเกจ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และ **4) มาตรฐานด้านความสามารถ/ ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร** ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศนอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้อย่างน้อย 1 ภาษา ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ และความสามารถในการใช้ภาษาท่าทาง (Body Language)

ส่วนการศึกษาความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองด้านความรู้และทักษะเฉพาะตำแหน่งจำแนกตามกลุ่มงานหลัก พบว่า **1) แผนกบริการส่วนหน้า** ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนา **ด้านความรู้** มากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และความรู้ด้านบริหารจัดการ ส่วน**ด้านทักษะ**ที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนามากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ การใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม **2) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม** ด้านที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนา **ด้านความรู้** มากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม และจิตวิทยาการบริการ ส่วน **ด้านทักษะ** ที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนามากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ การใช้ภาษาอังกฤษ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และ **3) แผนกแม่บ้านและบริการส่วนห้องพัก** ด้านที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนา **ด้านความรู้** มากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม และจิตวิทยาการบริการ ส่วน **ด้านทักษะ** ที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนามากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และทักษะการเรียนรู้สิ่งต่างๆ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา การพัฒนาบุคลากร พนักงานโรงแรม โรงแรมระดับ 3 ดาว

Research Title : **Human Resource Development Guidelines for Three Star-Rated Hotels in Bangkok, Thailand**

Name of Researcher : **Mrs.Chatchasorn Kanjanasilanon**

Name of Institution : **Department of Service Industry, Faculty of Liberal Arts, Sripatum University**

Year of Publication : **B.E.2553**

Abstract

This research investigates the attitude towards self-development of the three-star hotel staff in Bangkok for general standard of service personnel (personality, moral and ethics, general knowledge and standard, and language and communication skills) as well as for knowledge and skills of specific job positions (front service, food and beverage, and house-keeping/room service sectors). It also analyses the three-star hotel policies on human resource management with the main aim to identify the approach to the staff development for three-star hotels in Bangkok.

There are some four hundreds operational level hotel staff who work in the front service, food and beverage, and house-keeping/room service sectors participate in the questionnaire surveys. In addition, there are twelve executives and managerial level personnel participate in the one-to-one interviews. The data obtained from the questionnaire and interviews are analyzed using descriptive statistics and cross-tab table.

The results show that most respondents are single female aged between 21-30 years old with high school and vocational school certificates. The number of respondents are from food and beverage, house-keeping/room service, and front service respectively. Most respondents believe that the development in general standard for service personnel is satisfactory adequate and do not need further improvement. Among the four aspects, the personality standard appears to be most developed, then the moral and ethics, the general knowledge and skills, and the language and communication skills respectively.

For each of the four standards, the respondents also rate the quality that they would like to be developed most: 1) Personality standard: good manners, conversation skills, enthusiasm and responsiveness, and (time and place) appropriateness. 2) Moral and ethics standard: patience and self-control, thoroughness, and discipline. The respondents also feel that the development for good attitude towards the job, which is particularly important to the service sector, is still inadequate. It is therefore essential for the organization to encourage more on this point. 3) General knowledge and skills: labor laws and consumer rights, laws and regulations for accommodations, and computer skills. 4) Communication and language skills: knowledge of at least one foreign language other than English, English proficiency and the ability to use body language.

The respondents' opinions on self-development for knowledge and skills of specific job positions are as follow: 1) Front service staff should be encouraged to learn more about relevant laws and

management strategies, while specific skills that should be developed are foreign languages and cross-cultural communication skills. 2) Food and beverage staff should develop their knowledge on hotel business and psychology for service sector as well as their English proficiency and skills to solve facing problem. 3) Housekeeping and room service staff, similar to the food and beverage sector, should develop their knowledge on hotel business and psychology for service sector, while the skills to solve facing problem and to learn new things should also be developed.



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

KEYWORDS: Staff development, Hotel personnel, Three-star rated hotel