

แนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมบริการ: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาว
ในเขตกรุงเทพมหานคร

GUIDELINES FOR HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT THREE STAR- RATED HOTELS
IN BANGKOK, THAILAND

นาถวุฒิ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา¹
Nattawut Palakavongsa na Ayudhya¹

¹ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

E-mail nattawut.p@dru.ac.th

¹ Bachelor of Arts Program in Hospitality Industry, Dhonburi Rajabhat University,

E-mail nattawut.p@dru.ac.th

Received February 10,2022

Revised March 19,2022

Accepted April 28,2022

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร 3 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลิกภาพ 2) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 3) ด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาและวิเคราะห์ความสามารถเฉพาะด้านของบุคลากรในแผนก 1) แผนกต้อนรับส่วนหน้า 2) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และ 3) แผนกแม่บ้านและบริการส่วนห้องพักที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพโสด และมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า พนักงานส่วนใหญ่ทำงานใน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกบริการส่วนหน้า และแผนกปฏิบัติงานแม่บ้านและบริการส่วนห้องพักตามลำดับ ทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลิกภาพ 2) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 3) ด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ควรได้รับการพัฒนา 1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพควรพัฒนาในเรื่องการพูดจาสุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน 2) มาตรฐานด้านมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรมควรพัฒนาในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต 3) ด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานควรพัฒนา ในเรื่องมีความสามารถในการติดต่อประสานงาน และสำหรับทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมในด้านความรู้และทักษะเฉพาะตำแหน่งงานโดยแยกตามแผนกดังนี้ 1) แผนกต้อนรับส่วนหน้าด้านความรู้ พฤติกรรม นักท่องเที่ยว ด้านทักษะ การใช้ภาษาไทยที่ถูกต้องเหมาะสม 2) แผนกอาหารและเครื่องดื่มด้านความรู้ จิตวิทยาการบริการ ด้านทักษะ การใช้ภาษาไทยถูกต้องเหมาะสม และ 3) แผนกแม่บ้านด้านความรู้ ความรู้ด้านการรักษาความสะอาดและจัดเตรียมห้องพัก ด้านทักษะ ความซื่อสัตย์ ความอดทน ตามลำดับ

คำสำคัญ

แนวทางการพัฒนา คุณภาพการให้บริการ บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ

ABSTRACT

This objective of this quantitative research was to investigate 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,) as well as for knowledge and skills of specific job positions (front service, food and beverage, and house-keeping/room service sectors).

The results show that most respondents were single female aged between 31-40 years old with a bachelor's degree or equivalent. Most of the respondents were from food and beverage, front service, and house-keeping/room service sectors, respectively. For each of the three standards, the respondents also rated the quality that they would like to develop most. The first standard was related to personality, including speaking politely, accurately and clearly. The second standard was related to morals and ethics, including honesty. The respondents also felt that the development for good attitude towards the job, which was particularly important to the service sector, was still inadequate. It was therefore essential for the organization to encourage more on this point. The third standard was related to general knowledge and skills, including an ability to coordinate.

The respondents' opinions on self-development for knowledge and skills of specific job positions were as follow. First, front service staff should be encouraged to learn more about tourist behavior and needed to use the Thai language properly. Second, food and beverage staff should develop their knowledge on psychology for service sector as well as their Thai proficiency skill. Third, housekeeping and room service staff should develop their knowledge of room cleaning and preparation for the service sector, while the qualities of honesty and patience should also be developed.

Keywords

Development Guidelines, Service Quality, Human Resource in Hospitality industry

ความสำคัญของปัญหา

เศรษฐกิจไทย ท่ามกลางเศรษฐกิจโลกที่เปลี่ยนแปลงและเทคโนโลยีที่พัฒนา การท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างเม็ดเงินเข้าสู่ประเทศเป็นอันดับหนึ่งของประเทศไทย โดยกรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) รายงานสถานการณ์การท่องเที่ยวตลาดต่างประเทศ

ปีงบประมาณ 2559 ในปี พ.ศ. 2559 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งสิ้น 32,585,697 คน ผลการดำเนินงานในปี 2558 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งสิ้น 29,573,350 คน รายได้ในปี 2559 ทั้งสิ้น 1,712,390 ล้านบาท เมื่อเทียบกับปี 2558 ทั้งสิ้น 1,431,299 ล้านบาท (กรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560) การท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับธุรกิจและบริการทุกประเภทที่อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการเดินทาง การคมนาคม ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจขายของที่ระลึก ธุรกิจนำเที่ยว สถานพยาบาล รวมไปถึงธุรกิจที่พักแรม

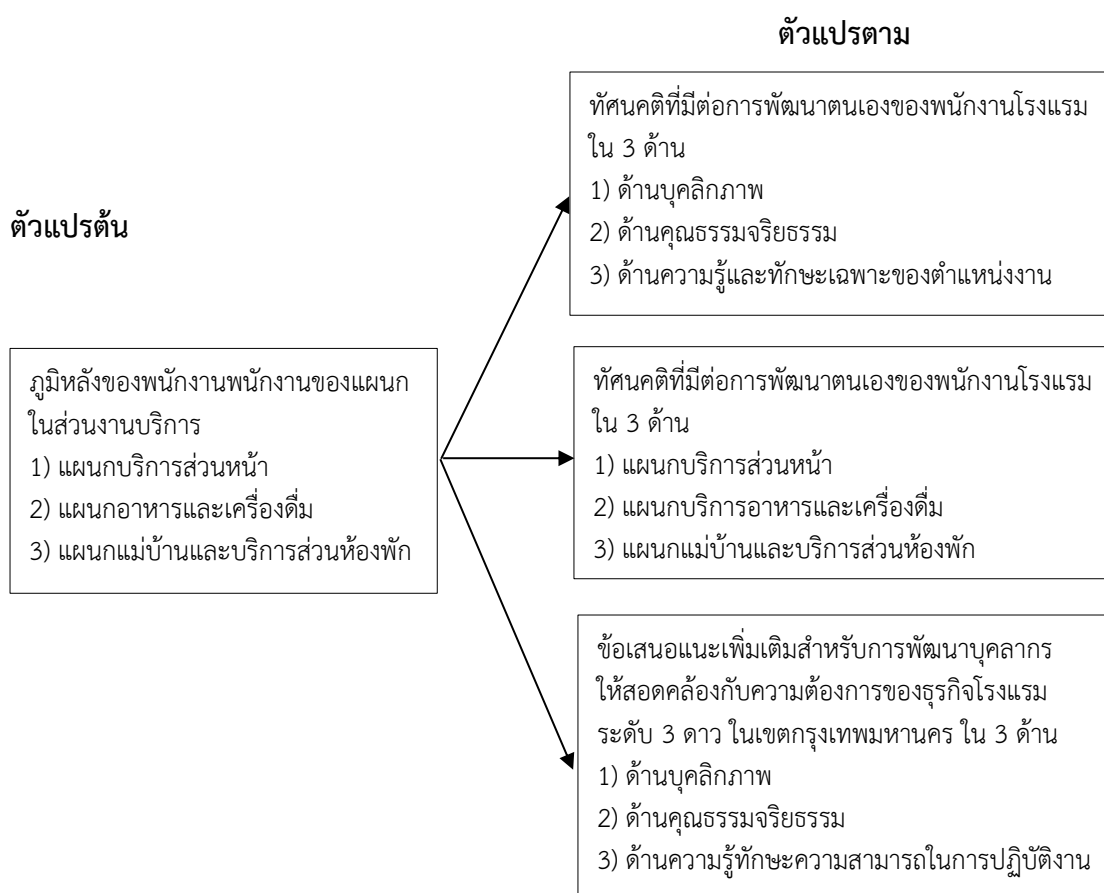
โดยบริษัท วี.เอ็ม.พี.ซี. จำกัด (VMPC) ซึ่งเป็นบริษัทผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ได้เปิดเผยว่า นับตั้งแต่ปี 2556 ตลาดโรงแรมระดับ 3 ดาว ยังมีแนวโน้มที่จะมีการเติบโตสูงสุด (MGRonline, 2556) แต่เนื่องด้วยข้อจำกัดของโรงแรมระดับ 3 ดาว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องขนาดของโรงแรม หรือ สิ่งอำนวยความสะดวก เหตุผลดังกล่าวทำให้ไม่สามารถที่จะไปแข่งขันกับโรงแรมขนาดใหญ่ได้อย่างไรก็ดีผู้รับบริการก็ยังต้องการรับคุณภาพในการบริการที่ดี ทั้งนี้บนพื้นฐานของคุณภาพบริการ นั้น บุคลากรผู้ให้บริการ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ทรัพยากรบุคคล ด้วยเหตุผลดังกล่าวการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาว ถือเป็นหน้าที่หลักของแผนกทรัพยากรบุคคลในการส่งเสริมความรู้ และทักษะ ความสามารถของบุคลากรของตน ซึ่งความรู้ ทักษะ ความสามารถของบุคลากร นั้น ถือเป็นสิ่งที่ต้องการของโรงแรม ในหลายๆ แห่ง ที่ต้องการบุคลากรเหล่านี้เข้ามาทำงานในโรงแรมของตน ซึ่งตรงกับทฤษฎีของ Goldstein & Ford (Goldstein & Ford, 2002) ที่ให้ความสำคัญต่อการสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ในด้านรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และทัศนคติ (Attitude) แก่บุคลากร และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม ของ ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2553) ที่กล่าวถึงความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพทางความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) เพื่อสอดคล้องกับธุรกิจบริการ ทั้งนี้ความรู้ ความสามารถของบุคลากรในโรงแรมถือเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการหาแนวทางการพัฒนาบุคลากรในส่วนของการบริการในโรงแรมระดับ 3 ดาว เพื่อศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาว 3 ด้าน 1) ด้านบุคลิกภาพ 2) ด้านคุณธรรมจริยธรรม 3) ด้านความรู้ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้เลือกศึกษาโรงแรมเฉพาะโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 แห่ง เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางทางด้านเศรษฐกิจ วัฒนธรรม การศึกษา และการท่องเที่ยวของประเทศไทย มีบทบาทในการพัฒนาและสร้างรายได้เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของแผนกทรัพยากรบุคคลในโรงแรมระดับ 3 ดาว เขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยฉบับนี้จะทำให้ทราบถึงปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการบริการของบุคลากรและในอนาคตจะสามารถสร้างแนวทางการพัฒนาคุณภาพของแผนกทรัพยากรบุคคลและกำหนดนโยบายตลอดจนทิศทางขององค์กรในด้านทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร 3 ด้าน 1) ด้านบุคลิกภาพ 2) ด้านคุณธรรมจริยธรรม 3) ด้านความรู้ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์นโยบายขององค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาหาแนวทางพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิด



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ในขอบเขตการวิจัย ได้แก่

กลุ่มที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร ได้แก่ พนักงานในโรงแรมระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการส่วนหน้า งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม และงานแม่บ้าน

กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติของโรงแรมที่จะใช้เป็นสถานที่เก็บข้อมูล คือ เป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว ตามรายชื่อโรงแรมที่จัดอันดับโดยสมาคมโรงแรมไทย จำนวน 6 แห่ง เนื่องจากโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่จะมีเจ้าของกิจการและการบริหารจัดการโดยคนไทย และมีการแบ่งส่วนงานที่ชัดเจนครบในทั้ง 3 ส่วนคือ งานบริการส่วนหน้า งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม และงานส่วนแม่บ้าน

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จะใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากโรงแรม จำนวน 6 โรงแรม แห่งละ 35 ตัวอย่าง ได้จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 210 ตัวอย่าง

การเก็บข้อมูล เก็บข้อมูลเพื่อให้ได้แบบสอบถามจำนวน 210 ตัวอย่าง

กลุ่มที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากร ได้แก่ พนักงานส่วนปฏิบัติงานบริการ กลุ่มผู้บริหาร และหัวหน้างานในโรงแรม

กลุ่มตัวอย่าง หัวหน้างานบริการส่วนหน้า งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม งานส่วนแม่บ้าน และผู้บริหารโรงแรม ในโรงแรมที่กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ปฏิบัติงานอยู่โดยการใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

การเก็บข้อมูล การสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 24 คน จากโรงแรม 6 แห่ง ๆ ละ 4 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงแรมระดับปฏิบัติการจำนวน 210 คนกำหนดสอบถามมีระดับนัยสำคัญที่ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ร่วมกับการใช้แบบสอบถามกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน กลุ่มหัวหน้างานและผู้บริหารโรงแรมโดยใช้เครื่องมือในการวิจัย 2 ชนิดคือ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์

ส่วนประกอบของแบบสอบถาม มีดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังหรือลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส คุณวุฒิ แผนกที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 ทศนคติที่มีต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมใน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ทศนคติที่มีต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมในด้านความรู้และทักษะเฉพาะตำแหน่งงานแยกตามแผนก ได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านและบริการส่วนห้องพัก

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมและทศนคติที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

แนวทางการสัมภาษณ์

เป็นการกำหนดแนวทางการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร และหัวหน้างานแบ่งตามขอบเขตวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพและวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกรอบแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมบริการ: กรณีศึกษา โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 210 ชุด จากโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร 6 แห่งๆ ละ 35 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งข้อมูลในการนำเสนอ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลัง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการตอบแบบสอบถามในวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.70 อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.70 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 62.90 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 40.00 และพนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 42.90 รองลงมาคือ แผนกปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า คิดเป็นร้อยละ 28.60 และแผนกปฏิบัติงานแม่บ้านและบริการส่วนห้องพัก คิดเป็นร้อยละ 28.60

ส่วนที่ 2 ทักษะที่มีต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมใน 3 ด้าน

จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามในเรื่องของ ทักษะที่มีต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมใน 3 ด้าน

1. ด้านบุคลิกภาพ จากการศึกษาพบว่าทักษะที่มีต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การพูดจาสุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1857 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70798

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จากการศึกษาพบว่าทักษะที่มีต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีความซื่อสัตย์สุจริต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3143 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67121

3. ด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่าทักษะที่มีต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.000 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74211

ส่วนที่ 3 ทักษะที่มีต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมในด้านความรู้และทักษะเฉพาะตำแหน่งงานแยกตามแผนก

1. แผนกบริการส่วนหน้า พบว่าทักษะที่มีต่อการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุดคือ พฤติกรรมนักท่องเที่ยวโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4500 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68633 และทักษะที่มีต่อการพัฒนาตนเองในด้านทักษะอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การใช้ภาษาไทยที่ถูกต้องเหมาะสมโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6000 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59824

2. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม พบว่าทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ จิตวิทยาการบริการโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1667 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64772 และทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาตนเองในด้านทักษะอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การใช้ภาษาไทยถูกต้องเหมาะสมโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4667 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68145

3. แผนกแม่บ้านและบริการส่วนห้องพัก พบว่าทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความรู้ด้านการรักษาความสะอาดและจัดเตรียมห้องพักโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1000 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85224 และทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาตนเองในด้านทักษะอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์ ความอดทน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2500 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71635

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในโรงแรม

จากการสัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้ทราบว่าข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในโรงแรม โดยส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปในด้านของการพัฒนาเรื่องภาษาที่ 3 คือ ภาษาจีน และญี่ปุ่น และจากการสัมภาษณ์ระหว่างทำแบบสอบถามพบว่า แผนกปฏิบัติการในส่วนงานแม่บ้านและงานบริการด้านห้องพัก ยังขาดความรู้ในเรื่องของทักษะการสื่อสารทางด้านภาษาต่างประเทศเป็นอย่างมาก

สรุปบทสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหาร และหัวหน้างาน

จากการสัมภาษณ์พบว่า สถานการณ์ในปัจจุบันเป็นปัจจัยที่มีส่วนที่สำคัญที่กำหนดแนวโน้มของผู้เข้าพักโรงแรม ซึ่งธุรกิจโรงแรม 3 ดาว มีการลงทุนและค่าบริการจัดการไม่สูงมากนัก ซึ่งกลุ่มผู้บริหารบางกลุ่มแสดงความคิดเห็นว่าในอนาคตต้องมีการปรับกลยุทธ์ในการขายและบริการควบคู่กันไป ซึ่งส่งผลถึงการพัฒนาบุคลากรโดยเฉพาะเรื่องการสื่อสาร พูดจาที่เหมาะสม รวมถึงบุคลิกภาพ กิริยามารยาท ทั้งนี้การพัฒนาบุคลากรดังกล่าวต้องอาศัยการฝึกอบรมเป็นหลัก โดยมีความเห็นว่าการมีความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและสถานประกอบการ อีกทั้งผู้บริหารบางกลุ่มให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจ เพื่อต้องการให้บุคลากรของตนต้องการที่จะพัฒนาด้วยวิธีต่างๆ เช่น การเพิ่มความสามารถในด้านต่างๆ ให้ออกเหนือจากเงินเดือน และค่าบริการ

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยนั้นผู้วิจัยขอนำเสนอเป็นประเด็นต่างๆ ตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. พฤติกรรมและทัศนคติที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านบุคลิกภาพ พบว่า บุคลากรมีทัศนคติต่อการพัฒนาตนเองตามมาตรฐานด้านบุคลิกภาพ พนักงานในส่วนให้บริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ต้องการที่จะพัฒนาตามมาตรฐานด้านบุคลิกภาพมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) การพูดจาสุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน 2) การมีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย และ 3) การแต่งกายสะอาดถูกต้องตามกาลเทศะ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2553) ได้กล่าววามาตรฐานด้านบุคลิกภาพที่ควรพัฒนาเป็นอันดับแรกคือ ด้านกิริยามารยาท แต่เมื่อเวลาผ่านไปพบว่าในปัจจุบันบุคลากรมีความ

ต้องการที่จะพัฒนามาตรฐานด้านบุคลิกภาพเปลี่ยนแปลงไปโดยจากผลวิจัยพบประเด็นเพิ่มขึ้นจากงานวิจัยที่ผ่านมาคือ อันดับแรกต้องการพัฒนาด้านการพูดจาสุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน อันดับที่สองการมีกิจกรรมรยาทสุภาพเรียบร้อย และอันดับที่สามการแต่งกายสะอาดถูกต้องตามกาลเทศะ

1.2 ด้านคุณธรรมจริยธรรม พบว่า บุคลากรมีทัศนคติต่อการพัฒนาตนเองตามมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม พนักงานในส่วนให้บริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ต้องการพัฒนามาตรฐานด้านมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม มากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความยุติธรรม โดยด้านนี้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการมุ่งเน้นการฝึกอบรม และทำความเข้าใจกับบุคลากรในส่วนงานบริการในด้านความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งสอดคล้องกับ Johnson, McGehee และ Thayer (1976;1961 อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2551 น. 14- 15) กล่าวถึงบทบาทและประโยชน์ของการฝึกอบรม นั้นเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ทำให้บุคลากรรู้และเข้าใจในการปฏิบัติตัวในการทำงานบริการต่อผู้ที่มาใช้บริการและเพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วยลดปัญหาในด้านความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันในความแตกต่างทางวัฒนธรรมและการสื่อสาร อีกทั้งการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมสำหรับบุคลากร เพื่อนำมาใช้ในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และในด้านความต้องการสุดท้ายคือความต้องการด้านความยุติธรรม ซึ่งสอดคล้อง และเป็นไปตามทฤษฎีของ J. Stacy Adams (1965 pp.267-299) ซึ่งได้เสนอแนวคิดว่าคุณคดีย่อมแสวงหาความเสมอภาคทางสังคม

1.3 ด้านความรู้ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีทัศนคติต่อการพัฒนาตนเองตามมาตรฐานด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน พนักงานในส่วนให้บริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ต้องการพัฒนามาตรฐานด้านมาตรฐานด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน มีความสามารถในการดูแลรักษาเครื่องมือในการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดี ในมาตรฐานด้านนี้ผู้วิจัยพบว่าบุคลากรในส่วนงานบริการโรงแรม มีความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งไม่เป็นไปตามงานวิจัยของ ฉัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2553) และมุกดา นัยวัฒน์ พรณิภา ซาวคำ และบรรพจน์ หิรัณยรัศมีกุล (2558) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงแรม พบว่าบุคลากรในส่วนบริการมีความต้องการพัฒนาด้านกฎหมายแรงงาน กฎหมายสถานประกอบการที่พักแรม การฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้งการฟังและการพูดตามลำดับ

2. การวิเคราะห์นโยบายขององค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านนโยบายการบริหาร จัดการทรัพยากรบุคคลโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัญหาหลักที่ส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรโรงแรมมีดังนี้

1. ปัญหาด้านจำนวนบุคลากรที่มีน้อย ทำให้ไม่สามารถส่งบุคลากรไปอบรมนอกสถานที่ได้เนื่องจากจำนวนผู้ปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ เพราะจะส่งผลต่อการบริการในภาพรวม

2. ปัญหาด้านระยะเวลา และสถานที่ในการอบรมเป็นอุปสรรคกับการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากการส่งบุคลากรไปฝึกอบรมภายนอกนั้นจะมีระยะเวลาด่วนข้างยาวนาน ประกอบกับปัญหาด้านบุคลากรที่มีน้อย จึงส่งผลทำให้โรงแรมไม่สามารถส่งบุคลากรออกไปอบรมภายนอกได้

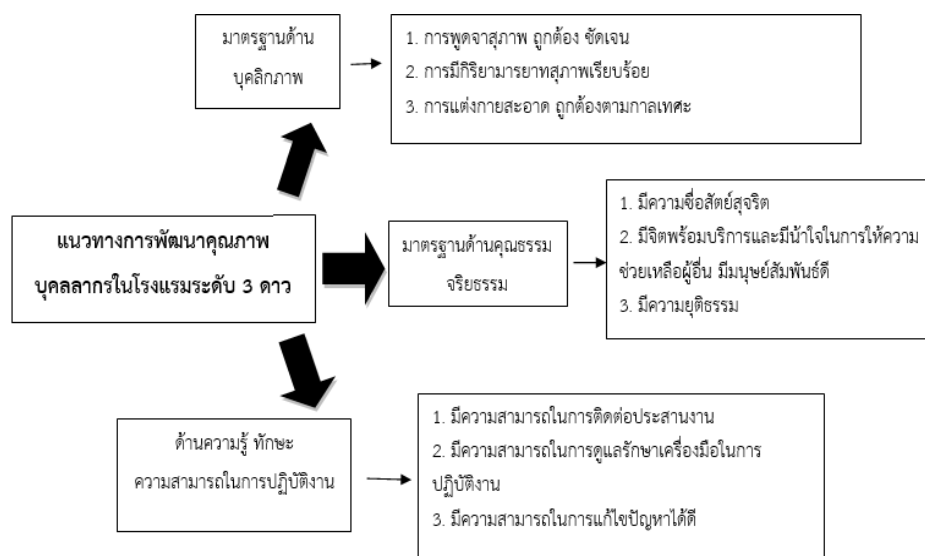
3. ปัญหาด้านนโยบายการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรโรงแรม ซึ่งยังมีข้อจำกัดบางประการ เช่น เรื่องเงินสนับสนุนเพื่อส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม ดังนั้นเมื่อมีการจัดฝึกอบรมโดยหน่วยงานภายนอก บุคลากรจะต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมอบรมเอง หรือบางครั้งโรงแรมสมทบค่าใช้จ่ายให้แก่บางส่วนเท่านั้น

4. ปัญหาด้านขาดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรยังไม่เห็นถึงผลลัพธ์ประโยชน์ และความสำคัญของการพัฒนาตนเอง เมื่ออบรมหรือพัฒนาตนเองแล้วจะส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จึงทำให้ขาดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองเท่าที่ควร

5. ปัญหาด้านสวัสดิการต่างๆ บุคลากรของโรงแรมระดับ 3 ดาว ส่วนใหญ่นั้น นอกจากเงินค่าตอบแทนรายเดือน และสิทธิประกันสังคมซึ่งเป็นไปตามกฎหมายแล้วนั้น มีโรงแรมจำนวนน้อยมากที่มีสวัสดิการด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมให้ เช่น เครื่องแบบพนักงานรวมบริการซักรีด อาหารและเครื่องดื่มสำหรับบุคลากร ค่ารักษาพยาบาล ด้วยเหตุผลนี้จึงส่งผลทำให้บุคลากรที่มีคุณภาพขาดแรงจูงใจที่จะมาร่วมงาน การพัฒนาคุณภาพในการทำงานจึงเป็นไปอย่างมีขีดจำกัด ปรากฏจากการบูรณาการความรู้จากบุคลากรรุ่นใหม่ ๆ

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลวิจัยสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ตามมาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แนวทางการพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรบุคคลในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามมาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักรวม

จากภาพที่ 1 แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ แนวทางการพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรบุคคลในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามมาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พัก ได้แสดงแนวทางการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในด้านต่างๆ ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมใน 3 ด้าน

จากการศึกษาในเรื่องของ ทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมใน 3 ด้าน พบว่า

1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ

จากการวิจัยพบว่า ควรมุ่งเน้นการพัฒนา และฝึกอบรมในเรื่องของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สุภาพ ถูกต้อง และชัดเจน สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว การบริการด้วย กิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อย รวมถึงการรู้จักวางตัว และการแสดงออก ระหว่างการให้บริการที่เหมาะสม การแต่งกายที่สะอาด ถูกต้องตามระเบียบของโรงแรม และการดูแล ภาพลักษณ์ภายนอกให้ชวนมอง เพื่อส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและการมีบุคลิกภาพที่ดี

2) มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม

จากการวิจัยพบว่า ควรมุ่งเน้นการพัฒนา และฝึกอบรม และทำความเข้าใจในเรื่องของความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ รวมถึงการมีจิตบริการ และมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่มาใช้บริการและแก่เพื่อนร่วมงาน การเรียนรู้และเข้าใจในด้านของความยุติธรรม การรู้จักสิทธิ หน้าที่ และรู้จักความสามารถของตนเองและผู้ร่วมงานเป็นสิ่งที่พึงพัฒนา เพื่อลดปัญหา ความขัดแย้ง ความไม่เข้าใจกัน และความเลื่อมล้ำของบุคลากรเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

3) ด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

จากการวิจัยพบว่า ควรมุ่งเน้นการพัฒนาและฝึกอบรมในด้านความสามารถในการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ภายในและภายนอกแผนก รวมถึงการติดต่อประสานงานกับลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่อพัฒนาและให้ความรู้ความสามารถในการดูแลรักษาเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อความคงอยู่ที่ยาวนาน และลดภาระค่าใช้จ่ายขององค์กร อบรม และพัฒนากลยุทธ์ และวิธีการแก้ไขปัญหา โดยใช้หลักจิตวิทยาการให้บริการมาประยุกต์ เพื่อเป็นยกระดับความสามารถในการให้บริการของบุคลากร

2. แนวทางการพัฒนาทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมในด้าน ความรู้ และทักษะเฉพาะตำแหน่งงานแยกตามแผนก

จากการวิจัยทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมในด้านความรู้ และทักษะเฉพาะตำแหน่งงาน โดยแยกตามแผนก 1) แผนกบริการต้อนรับส่วนหน้า 2) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และ 3) แผนกแม่บ้านและบริการส่วนห้องพัก ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน พบว่า

1) แผนกบริการแผนกต้อนรับส่วนหน้า

จากการวิจัยพบว่า พนักงานในส่วนให้บริการของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขต กรุงเทพมหานครนั้น ต้องการพัฒนาในด้านความรู้และทักษะเฉพาะด้านงานบริการส่วนหน้า ดังนี้

ด้านความรู้ ควรได้รับการพัฒนาและให้ความรู้ในเรื่องของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว เพื่อบุคลากรจะสามารถรู้และเข้าใจถึงความแตกต่าง และความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ต่างกันได้ เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการบริการ การให้ความรู้และความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ควรพัฒนาตั้งแต่แรกเริ่มเข้าทำงานโดยผ่านการปฐมนิเทศ รวมถึงการพัฒนาด้านจิตวิทยาการบริการ

ด้านทักษะ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาไทยที่ถูกต้องเหมาะสมตามสถานการณ์ รวมถึงพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้นกับผู้มาใช้บริการที่เป็นชาวต่างชาติ ทั้งในรูปแบบการสนทนาแบบง่าย ๆ และการอธิบายข้อมูลข่าวสารของโรงแรม และสถานที่ต่างๆบริเวณใกล้เคียงโรงแรม อีกทั้งการให้ความรู้ความเข้าใจในทักษะด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมยังส่งผลอันดีให้แก่บุคลากร เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้องทั้งในด้านท่าทางกิริยา และภาษาที่ใช้

2) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

จากการวิจัยพบว่า พนักงานในส่วนให้บริการของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครนั้น ต้องการพัฒนาในด้านความรู้และทักษะเฉพาะด้านงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ดังนี้

ด้านความรู้ ควรได้รับความรู้ และเสริมสร้างในด้านจิตวิทยาการบริการ ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ในด้านอาหารและความปลอดภัยของอาหาร ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานในแผนกนี้ และการศึกษาความรู้ด้านการขายและการให้บริการอาหาร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความผิดพลาดในการบริการ อันจะก่อผลเสียให้แก่องค์กรได้

ด้านทักษะ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาไทยถูกต้องเหมาะสมเนื่องจากโรงแรมระดับ 3 ดาว จากศึกษาข้อมูลพบว่าผู้มาใช้บริการที่เป็นชาวไทยมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ฉะนั้นทักษะการใช้ภาษาไทยจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ควรพัฒนา ทักษะการจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการอาหาร และทักษะการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ทักษะการให้บริการ ซึ่งรวมถึงการให้บริการตามมาตรฐานถูกต้องตามหลักสากล และทักษะด้านจิตสำนึกการบริการ เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ จนกลายเป็นลูกค้าที่มีความจงรักภักดี และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

3) แผนกแม่บ้านและบริการส่วนห้องพัก

จากการวิจัยพบว่า พนักงานในส่วนให้บริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครนั้น ต้องการพัฒนาในด้านความรู้และทักษะเฉพาะด้านงานแม่บ้านและบริการส่วนห้องพัก ดังนี้

ด้านความรู้ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ด้านการรักษาความสะอาดและจัดเตรียมห้องพัก เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา และตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ศึกษาความรู้เกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ต่างๆในห้องพัก เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลได้อย่างถูกต้อง และ

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับน้ำยาและสารเคมี ทั้งนี้เพื่อใช้สารเคมีต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมกับอุปกรณ์ พื้นผิวต่างๆ อีกทั้งเพื่อความปลอดภัยแก่ตัวบุคลากร และผู้มาใช้บริการ

ด้านทักษะ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะในเรื่องของความซื่อสัตย์ ความอดทน เนื่องจากแผนกแม่บ้านเป็นส่วนงานที่ต้องใช้ทักษะ และแรงงาน ภายใต้ความกดดันอย่างยิ่งยวด ทักษะการทำความสะอาดและการจัดเตรียมห้องพักได้อย่างถูกต้อง เป็นไปตามมาตรฐาน อย่างมีระบบที่แน่นอน เพื่อที่จะสามารถตรวจสอบคุณภาพของการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในแผนก และทักษะการให้บริการและจิตสำนึกการบริการ ถึงแม้ว่าแผนกแม่บ้านจะไม่ได้มีโอกาสนี้จะพบกับผู้มาใช้บริการ แต่อย่างไรก็ดีการมีจิตสำนึกการบริการที่ดี และปฏิบัติงานเป็นกิจวัตร เป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองเหนือความคาดหมายให้แก่ผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี รวมถึงเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์อันดีขององค์กรต่อผู้มาใช้บริการ

3. แนวทางเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในโรงแรม

จากการวิจัยทำให้พบข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครดังนี้ โดยส่วนใหญ่พนักงานโรงแรมในส่วนบริการจะมุ่งเน้นไปในการพัฒนาด้านของภาษาที่ 3 คือต้องการความรู้ด้านภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่นเพิ่มเติม เนื่องจากมีกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนสนใจที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศเป็นจำนวนมากขึ้น ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ไม่สามารถที่จะสื่อสารภาษาอื่นได้นอกจากภาษาประจำชาติของตนเอง จึงทำให้พบปัญหาในการบริการบ่อยครั้ง และจากการสัมภาษณ์ยังพบว่า ในส่วนงานแม่บ้านและงานบริการด้านห้องพักยังขาดความรู้ในเรื่องของทักษะการสื่อสารทางด้านภาษาต่างประเทศเป็นอย่างมาก ซึ่งควรได้รับการพัฒนาแบบเร่งด่วน

งานวิจัยฉบับนี้ เมื่อเสร็จสมบูรณ์แล้วนั้น ทางโรงแรมในเครือซีที โฮเทล จำกัด ซึ่งเป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว มีโรงแรมในเครือทั้งหมด 6 โรงแรม ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งสิ้น ได้มีการนำเอาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ตามมาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรมจากงานวิจัยฉบับนี้ ไปใช้เพื่อพัฒนาบุคลากรในส่วนให้บริการ ซึ่งผลที่ได้คือสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และตอบสนองความต้องการของบุคลากรในโรงแรมได้เป็นอย่างดี จากการรายงานผลของโรงแรม พนักงานสามารถทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติงานและโรงแรมสามารถสร้างมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการซึ่งส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นจากการให้คะแนนความพึงพอใจในระบบออนไลน์ของโรงแรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของโรงแรม

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

1. ผู้บริหารโรงแรมควรมีความร่วมมือกับภาครัฐในการจัดฝึกอบรมความรู้ และทักษะฝีมือแรงงาน โดยอาจเข้าร่วมกับโครงการฝึกต้นกล้าอาชีพ ซึ่งเป็นโครงการเพื่อมีส่วนร่วมในการพัฒนาทักษะด้านอาชีพการบริการให้กับบุคลากร

2. โรงแรมควรคำนึงถึงความจำเป็นในการจัดห้องกิจกรรมการฝึกอบรม พร้อมจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เพื่อสนับสนุนในการเรียนการสอน ทั้งนี้ต้องอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาดและเพียงพอแก่การใช้งาน เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแผนกต่างๆ ให้มีความรู้ เพิ่มพูนทักษะในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และอย่างมืออาชีพ

3. โรงแรมควรจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในระดับปฏิบัติการในส่วนของงานบริการ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพส่วนบุคคล ให้บุคลากรระดับปฏิบัติการหรือพนักงานในส่วนให้บริการ มีความรู้ในเรื่องของภาษาต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการสื่อสารและสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการ

4. แผนกทรัพยากรบุคคลควรศึกษาความต้องการ และควรตรวจสอบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ของบุคลากร เพื่อจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจนตรงกับความต้องการของบุคลากรมากที่สุด อีกทั้งเพื่อให้การฝึกอบรมและพัฒนาเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ไม่สูญเสียงบประมาณขององค์กรโดยเปล่าประโยชน์

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัยในเมืองท่องเที่ยวอื่นๆ ที่มีความสำคัญและมีการเจริญเติบโตทางธุรกิจใกล้เคียงกับกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะได้ผลการวิจัยตามสภาพบริบทของโรงแรมแต่ละพื้นที่ได้อย่างเจาะจงมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยในครั้งต่อไปอาจจะทำการพัฒนาปัจจัยชี้วัดคุณภาพด้านการบริการ ที่สามารถวัดคุณภาพการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและทำการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการใหม่ให้เหมาะสมกับธุรกิจโรงแรมมากยิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ฉัฐชธรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2553). แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรมระดับ 3 ดาวใน

เขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ชูชัย สมितिไกร. (2551). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มุกตา นัยวัฒน์ พรณิภา ซาวคำ และบรรพจน์ หิรัณยรัศมีกุล. (2558). แนวทางการพัฒนาบุคลากรในโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรม ระดับ 3 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.

วารสารการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. 2(2), 35-52.

กรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2559. สถิตินักท่องเที่ยว สืบค้นจาก

http://www.mots.go.th/more_news.php?cid=438&filename=index

(สืบค้นวันที่ 9 สิงหาคม 2560)

MGR Online. (Online). Available: <https://mgronline.com/stockmarket/detail>

เผยแพร่: 28 ต.ค. 2556

Adam, Stacy J. (1965). Inequality in Social Exchange. In L. Berkowitz ed. **Advances in Experimental Psychology**. 2 (1965), 267 – 299

Goldstein, I. L., & Ford, J.K. (2002). **Training in Organization** (4th ed.). Belmont, CA: Wadsworth.

ประวัติแนบท้ายบทความ (ภาษาอังกฤษ)

	Name and Surname: Nattawut Palakavongsa na Ayudhya Highest Education: Doctor of Philosophy in Architectural Heritage Management and Tourism (International Program), Silpakorn University, Thailand. University or Agency: Dhonburi Rajabhat University Field of Expertise: Hotel and Tourism Management Address: 172 Issraparb Road, Kanlaya, Thonburi, Bangkok 10600
---	--