

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ สำหรับบุคลากรผู้ให้บริการ
ในโรงแรม (TRAINING CURRICULUM DEVELOPMENT ON SERVICE-MINDED
CONSCIOUSNESS FOR HOTEL PERSONNEL)

พัชรี อินทรเสนีย์ 4536745 SHAC / M

ศษ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษาต่อเนื่อง)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : นฤนันท์ สุริยณิ, Ed.D., จันทวัลย์ สุนสวัสดิ์, D.M.S.,

พวงพยอม ยูวบูรณ์, M.Ed. (Admin. and Supervision)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การสร้าง
จิตสำนึกในการให้บริการ สำหรับบุคลากรผู้ให้บริการในโรงแรมและเพื่อประเมินผลหลักสูตร โดยมี
ลำดับขั้นตอนในการทำวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเตรียมการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม โดยสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม
ระดับองค์การจากเอกสารของโรงแรมประกอบกับการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรม และสำรวจความ
จำเป็นในการฝึกอบรมระดับบุคคลจากบุคลากรผู้ให้บริการในโรงแรม จำนวน 554 คน ได้รับ
แบบสอบถามกลับคืน จำนวน 232 คน และคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 30 คน

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม โดยการพัฒนาโครงสร้างและองค์ประกอบของ
หลักสูตร ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ทั่วไป วัตถุประสงค์เฉพาะและวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
เนื้อหาสาระสำคัญ เทคนิคการฝึกอบรม สื่อและอุปกรณ์ ระยะเวลา สถานที่ วิทยากร การประเมินผลและ
การติดตามผลการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นฝึกอบรมและประเมินผลหลักสูตรฝึกอบรมกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
ณ โรงแรมสยามซิตี้ กรุงเทพฯ เป็นเวลา 2 วัน การประเมินผลฝึกอบรมจากแบบทดสอบความรู้ แบบวัด
เจตคติก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยใช้ค่าสถิติ T-test และแบบประเมินความพึงพอใจในการฝึกอบรม

ผลการวิจัยพบว่า ค่า P-Value ของผลการทดสอบความรู้และเจตคติก่อนและหลังการ
ฝึกอบรมน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ผลคะแนน Post-test มากกว่าผลคะแนน
Pre-test ซึ่งแสดงว่า หลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้
และเจตคติเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มขึ้น สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจหลักสูตรฝึกอบรม พบว่า
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่พึงพอใจและเห็นว่า มีประโยชน์ต่อตนเอง และโรงแรมในระดับมาก

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ คือ ควรมีการติดตามผลการฝึกอบรม เพื่อศึกษาถึงการ
ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความมีจิตสำนึกในการ
ให้บริการตามที่ต้องการหรือไม่ มากน้อยเพียงใด และนอกเหนือจากการฝึกอบรมควรมีแรงจูงใจอื่นๆเข้า
มาผสมผสาน เช่น การให้รางวัล การทำงานเป็นทีม ฯลฯ เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานเกิดจิตสำนึกในการ
บริการอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : หลักสูตรฝึกอบรม / จิตสำนึก / การบริการ / ผู้ให้บริการในโรงแรม / การพัฒนาทรัพยากร
บุคคล

TRAINING CURRICULUM DEVELOPMENT ON SERVICE-MINDED CONSCIOUSNESS FOR HOTEL PERSONNEL

PATCHAREE INTRASENEE 4536745 SHAC / M

M.Ed. (ADULT AND CONTINUING EDUCATION)

THESIS ADVISORS : NARANAN SURİYAMANEE, Ed.D.,

CHANTAWAN SUNSAWAT, D.MS., PHUANGPAYOM YUWABOON, M.Ed. (ADMIN AND SUPERVISION)

ABSTRACT

The objectives of this research were to develop and try out a training curriculum on service-minded consciousness for hotel personnel and to evaluate the training curriculum. The steps of research were as follows:

1. Preparation for development of the training curriculum was done by surveying training need. On the organizational level hotel documents were examined and hotel executives were interviewed. On the personnel level 554 hotel personnel were given a questionnaire. Of these, 232 people returned the completed questionnaires and 30 were selected as training participants.

2. Development of the training curriculum by developing the structure and elements of the training curriculum, which was composed of general objectives, specific objectives and behavior objectives, key content, training methods, training material/equipment, period of time, place, trainers, measurement and evaluation method.

3. Training and evaluation of the curriculum with a sample group of 30 people at the Siam City Hotel, Bangkok for 2 days. The evaluation of training was done by using a knowledge test form and an attitude measurement form both before and after the training. There was also an evaluation of satisfaction with the program by a satisfaction evaluation form.

The research results found that the post-test results were significantly higher than the pre-test results which means that the training curriculum was efficient and the training participants had more knowledge and better attitude. Regarding the results of satisfaction evaluation on training curriculum, the researcher found that most training participants were satisfied and agreed that this training was very beneficial to them and the hotels.

As for the research recommendations, there should be a follow-up program in order to study whether and how much the training participants have behavior according to service-minded consciousness. As well as training to endure the service-minded consciousness, there should also be integration of the other motivations such as rewarding and team work.

KEY WORDS : TRAINING CURRICULUM / SERVICE-MINDED CONSCIOUSNESS /
HOTEL PERSONNEL / HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

169 pp.