

หัวข้อวิจัย	แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเพื่อก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
ผู้ดำเนินการวิจัย	ดร.ปริยพันธ์ ประยูรศักดิ์ นางสาวนันทิกานต์ อยู่จำเริญ นางสาวสุชานาถ ร้าจวน
ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร
หน่วยงาน	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ปี พ.ศ.	2557

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม หาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเพื่อก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และพัฒนาตัวแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเสริมความเข้มแข็งของธุรกิจโรงแรมเพื่อก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

การวิจัยศึกษาตัวอย่างของธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับรางวัล The World's Best Hotel in Asia จากนิตยสาร "Travel and Leisure" ในปี ค.ศ. 2012 จากการลงคะแนนเสียงของกลุ่มผู้อ่าน จำนวนมากกว่า 200,000 ราย ทั้งหมด 11 โรงแรม ได้แก่ โรงแรมบันยันทรี, โรงแรมโพธิ์ซีซั่น, โรงแรมเลอเมอริเดียน, โรงแรมแกรนด์ไฮแอทเอราวัณ, โรงแรมเจ ดับบลิว มาริโอท, โรงแรมแมนดาริน โอเรียลทอล, โรงแรมเพนินซูล่า, โรงแรมรอยัลล่อคิตเซอร์าตันแอนด์ทาวเวอร์, โรงแรมแซงกรีล่า, โรงแรมเซราตัน แกรนด์ และโรงแรมสุโขทัย

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมซึ่งประกอบไปด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารระดับสูงด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละโรงแรม โรงแรมละ 1 ท่าน รวม 11 ท่าน และเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างเท่ากับ 385 คน และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานทั้ง 11 โรงแรม โรงแรมละ 35 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 385 ชุด แล้วนำข้อมูลทั้ง 2 ส่วนมาวิเคราะห์ สรุปผล เพื่อหาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเพื่อก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมที่ได้รับรางวัลระดับนานาชาติทั้ง 11 โรงแรม มีแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่คล้ายคลึงกัน นั้นเกิดจากการที่องค์กรเหล่านี้มีบุคลากรอันทรงคุณค่า เปี่ยมไปด้วยทัศนคติที่ดี มีความพร้อมที่จะร่วมมือและขับเคลื่อนองค์กรพร้อมๆ กัน เข้าใจถึงสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี มีความตระหนักถึงสิ่งต่างๆ ที่เป็นความรับผิดชอบส่วนตน และมองภาพรวมขององค์กรไปในทิศทางเดียวกัน สามารถยอมรับในการเรียนรู้ใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้โดยไม่ถือเป็นความยุ่งยากลำบากใจ

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยขอเสนอตัวแบบ (Model) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเพื่อก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดังนี้

“LEADERSHIP”

- L - Learning Organization (องค์กรแห่งการเรียนรู้)
- E - Energy (พลังขับเคลื่อน)
- A - ASEAN Language & Culture (ภาษาและวัฒนธรรมอาเซียน)
- D - Develop (พัฒนา)
- E - Enhance (เพิ่มพูน)
- R - Responsibility (ความรับผิดชอบ)
- S - Synergy (การทำงานร่วมกัน)
- H - Holistic (องค์รวม)
- I - Industrious (ขยันขันแข็ง)
- P - Positive Thinking (การคิดเชิงบวก)

Research Title	The ways to develop human resources in Hotel Business to ASEAN Economic Community (AEC)
Researcher	Dr. Preeyanan Prayoonsak Miss Nantikarn Yujumnienun Miss Suchanart Rumjuan
Research Consultants	Assistant Professor Nongluck Popichit
Organization	Bachelor of Business Administration Program in Management The faculty of Management Science Suan Dusit Rajabhat University
Year	2014

The objectives of this research are for studying the perceptions regarding human resource in hotel business, for finding the way to develop the hotel business into AEC and for finding the way to develop the human resource to strengthen the hotel business into AEC.

The sample of this research emphasized only Hotels in Bangkok, which received “The World’s Best Hotel in Asia” Award from “Travel and Leisure Magazine” in 2012 from the reader poll more than 200,000 people. There are 11 hotels receiving this award, which are The Banyan Tree Hotel, Four Seasons Hotel, Le Meridien Hotel, Grand Hyatt Erawan Hotel, J.W. Marriott Hotel, Mandarin Oriental Hotel, Peninsula Bangkok Hotel, Royal Orchid Sheraton and Towers Hotel, Shangri-la Hotel, Sheraton Grande Hotel and Sukhothai Hotel.

The researcher used the mix methodology that includes both qualitative and quantitative method. The researcher studied and gathered the qualitative information by using focus group method with the HR representatives from each hotel. There are 11 representatives, 1 from hotel. The researcher gathered quantitative information with 385-sample size. The sample size is for questionnaire for 11 hotels, 35 people per hotel, therefore the total of questionnaire are 385. Then, the researcher used both ways to analyze and conclude to find the way to develop the human resource into AEC.

The research found that all 11 receiving award hotels have similar HR development policy. It is because that all hotels have high quality of manpower with positive thinking. Their people decide to stay together, understand their own hotel's environment, view the same direction of their hotel's overview, and accept to learn new issues without hesitate.

Aforementioned, the researcher would like to present the model of Human Resource Development in Hotel Business for AEC, as followed

“LEADERSHIP”

L	-	Learning Organization
E	-	Energy
A	-	ASEAN Language & Culture
D	-	Develop
E	-	Enhance
R	-	Responsibility
S	-	Synergy
H	-	Holistic
I	-	Industrious
P	-	Positive Thinking