

หัวข้อวิจัย	รูปแบบการพัฒนาบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร
ผู้ดำเนินการวิจัย	นางสาวนิตยา ทวีชีพ นางรัชศิรี ชุณหพันธุ์รักษ์ นายวรภัทร จัตูชัย
ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ จันทรเจริญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวิภา จัตูชัย
หน่วยงาน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ปี พ.ศ.	2555

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการในการพัฒนาและรูปแบบการพัฒนาของบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบหาความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพส่วนตัว และ 3) นำเสนอรูปแบบการพัฒนาบุคลากรตามความต้องการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรระดับปฏิบัติการโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 7 แห่ง คือ โรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ โรงแรมเอส.ดี.เอเวนิว โรงแรมเซนต์เจมส์ โรงแรมเวียงใต้ โรงแรมเซดอน กรุงเทพ โรงแรมบางกอกกรามา และโรงแรมสวนดุสิตเพลส รวมทั้งสิ้น 273 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย บุคลากรในระดับผู้บริหารที่ปฏิบัติงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร รวม 14 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับตามวิธีของครอนบาคเท่ากับ .8585 แบบสัมภาษณ์เจาะลึก และการสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ่ และวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคล ด้านความสามารถ ด้านความรู้ และด้านทักษะ

2. การเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพส่วนตัว พบว่า บุคลากรที่มีเพศและอายุต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนา ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และอยู่แผนกที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนา ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. รูปแบบการพัฒนาบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ควรมีมาตรฐานในการที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และนำไปสู่การเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานได้ รวมถึงควรมีความยืดหยุ่นที่บุคลากรทุกระดับสามารถนำไปต่อยอดพัฒนาองค์ความรู้และเพิ่มทักษะให้ตนเอง โดยอาจจะวิเคราะห์จากตำแหน่งงาน หากเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือเป็นบุคลากรที่อยู่มานานแล้ว ก็อาจจะจัดอบรมให้ในเชิงปฏิบัติการ แต่หากเป็นบุคลากรที่เข้ามาใหม่หรือประสบการณ์ในการปฏิบัติงานยังไม่มากนัก อาจจะฝึกอบรมที่เป็นในทางทฤษฎีและสอดแทรกด้านคุณธรรมจริยธรรมในการให้บริการ รวมถึงความรู้ความสามารถทั่วไปที่เขาควรจะรู้และเกี่ยวข้องกับงานของตน ตลอดจนรูปแบบในการพัฒนา ควรมุ่งเน้นในการพัฒนาบุคลากรในระดับผู้จัดการหรือหัวหน้างานด้วย เพราะหากผู้จัดการหรือหัวหน้างานไม่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องงานแล้ว ก็จะไม่สามารถถ่ายทอดให้กับบุคลากรที่เข้ามาใหม่หรือที่ปฏิบัติงานอยู่ได้ อีกทั้ง รูปแบบที่ดีควรต้องมีการสามารถวัดผล และทดสอบในงานของบุคลากรได้ด้วย เพื่อทราบปัญหาและข้อบกพร่องในงานของบุคลากร เพื่อจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างตรงจุด