

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันสภาพปัญหาธุรกิจท่องเที่ยวของไทยตกต่ำจากปัญหาเศรษฐกิจโลกโดยรวม ส่งผลกระทบต่อกลุ่มโรงแรมขนาดเล็กของไทยอย่างรุนแรง โดยในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา ธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวของกรุงเทพฯ มีผลประกอบการที่ไม่บรรลุเป้าหมายมากนัก อาจเกิดจากผลกระทบของเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมืองบวกกับภาวะเศรษฐกิจโลกชะลอตัว โดยโจนส์ แลง ลาซาลล์ โฮเทลส์ (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, 2554) กล่าวว่า โรงแรมทุกระดับในกรุงเทพฯ ได้รับแรงกดดันที่เกิดขึ้น ทำให้กลุ่มโรงแรมต่างๆ ทั่วกรุงเทพฯ มีผลประกอบการ โดยรวม อยู่ในระดับใกล้เคียงกับช่วงระหว่างปี 2539 และ 2540 ประกอบกับปี 2554 ธุรกิจโรงแรมทั้งขนาดกลางและขนาดย่อมต้องเสี่ยงกับการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น จากการขยายธุรกิจของโรงแรมต่างชาติที่ได้เข้ามาก่อตั้งธุรกิจในประเทศไทย เพิ่มมากขึ้น เพราะได้ให้ความสำคัญเป็นพิเศษในด้านทำเลที่ตั้งของโรงแรมที่จัดว่ามีศักยภาพสูง เนื่องจากอยู่ในย่านธุรกิจที่อยู่ใกล้เส้นทางรถไฟฟ้าและจุดแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ซึ่งถือได้ว่าล้วนมีความได้เปรียบด้านเงินทุนและเครือข่ายด้านการตลาดที่กว้างขวาง (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2554)

ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่เป็นลักษณะขนาดกลางและขนาดย่อมมีอยู่มากกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนโรงแรมและรีสอร์ททั้งหมดในประเทศไทย จะดำเนินธุรกิจรองรับสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวที่ปรับเปลี่ยนไปได้นั้น จะต้องวางแผนการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ปรับกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเพิ่มช่องทางการจำหน่าย โดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่มีความทันสมัยและสร้างระบบเครือข่ายต่างๆ เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป รวมไปถึงการสร้างเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ ทั้งระหว่างธุรกิจโรงแรมด้วยกัน และธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับภาคการท่องเที่ยว ภาครัฐและภาคเอกชน เป็นต้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2554) และการบริหารจัดการภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาบุคลากรซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการสำหรับโรงแรมขนาดเล็กระดับ 3 ดาว นอกจากพนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีใจรักในการบริการแล้ว จะต้องมีความรู้ด้านภาษาที่นอกเหนือจากการใช้ภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น และความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับการนำระบบการตลาดออนไลน์ และการชำระเงินมาใช้ในการบริหารจัดการ เนื่องจากปัจจุบันนี้

พฤติกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มลูกค้าได้เปลี่ยนไป จะเลือกใช้บริการที่คุ้มค่า โดยมีการค้นหาข้อมูลด้วยตนเองทางอินเทอร์เน็ตหรือบนเว็บไซต์ และผ่านเครือข่ายสังคมมากขึ้น เพื่อการวางแผนสำหรับการท่องเที่ยวด้วยตัวเอง ทำให้โรงแรมระดับ 3 ดาว ต้องพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ และบุคลิกลักษณะแต่ละบุคคลให้โดดเด่น เพื่อสร้างศักยภาพให้กับองค์กร เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดประสิทธิภาพหรือความสำเร็จขององค์กร ดังแผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ที่กำหนดให้ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” ต้องสร้างความสมดุลของการพัฒนาระหว่างภายในประเทศกับโลกภายนอก โดยมุ่งพัฒนาคนให้รู้เท่าทันต่อการพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบจากความผันผวนของกระแสโลกาภิวัตน์ จะทำให้นักุสมยมีความสามารถในการเรียนรู้ สร้างสรรค์ ในการดูดซับความรู้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาดัดแปลงในการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น การพัฒนาบุคลากรในองค์กรจึงเป็นภารกิจที่สำคัญต่อระดับความเจริญเติบโต ก้าวหน้า และความสำเร็จขององค์กร รวมถึงต่อทรัพยากรมนุษย์เอง (ประสิทธิ์ชัย จิธานนท์, 2549, หน้า 2)

จากเหตุผลดังกล่าว พบว่า การขยายตัวอย่างรวดเร็วทางด้านธุรกิจโรงแรมและการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ส่งผลให้โรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร ต้องมีการแข่งขันอย่างมาก เพื่อให้สามารถทัดเทียมกับโรงแรมในระดับ 4-5 ดาว จึงทำให้อุรกิจโรงแรมระดับ 3 จะอยู่รอดได้ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในสายงานและความรู้ในด้านต่างๆ ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรจึงมีบทบาทสำคัญ เพราะเครื่องมือที่สำคัญในการผลักดันให้โรงแรมประสบผลสำเร็จคือ บุคลากรในองค์กรหากองค์กรให้ความสำคัญในบุคลากรได้พัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ และบุคลิกลักษณะแต่ละบุคคลแล้ว จะทำให้อุรกิจในองค์กรมีคุณภาพสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องทำความเข้าใจ เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาในการนำเสนอรูปแบบการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในการปฏิบัติงานตามความเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติ ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งสำหรับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้มีศักยภาพที่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานและขจัดปัญหาที่เป็นอยู่ในองค์กร นอกจากนี้ นำข้อเสนอแนะของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะได้นำเสนอความคิดเห็นและความต้องการนั้นมาเปรียบเทียบและหาข้อสรุปจากผลงานวิจัย เพื่อให้ได้อุรกิจที่มีคุณภาพและมีศักยภาพสำหรับในการปฏิบัติงานต่อไป ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากหากได้ดำเนินการพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีหรือรูปแบบที่มาจากความ

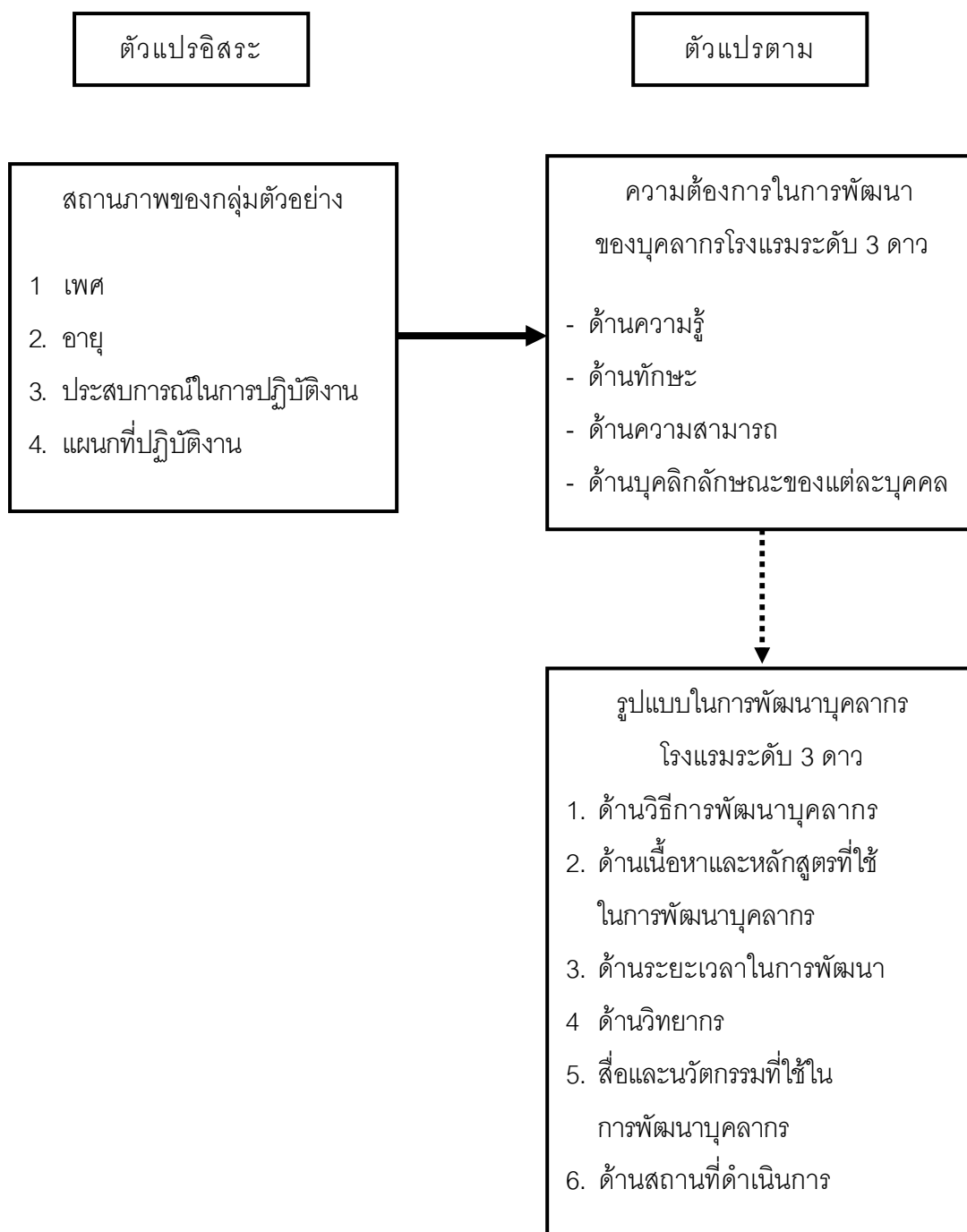
ต้องการของผู้ที่เข้ารับการพัฒนา จะทำให้เกิดความมุ่งมั่น กระตือรือร้น และให้ความร่วมมือในกิจกรรมอย่างเต็มที่ และส่งผลให้การปฏิบัติงานในองค์การประสบผลสำเร็จต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาและรูปแบบการพัฒนาของบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบหาความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพส่วนตัว
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบการพัฒนาบุคลากรตามความต้องการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องคณะผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และแผนกที่ปฏิบัติงาน

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

- 1) ความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาวในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความสามารถ และบุคลิกลักษณะแต่ละบุคคล
- 2) รูปแบบการพัฒนาบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาวในกรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาวในกรุงเทพมหานคร ที่ผ่านการตรวจสอบเพื่อรับรองมาตรฐานโรงแรมไทยประเภท 3 ดาว (สมาคมโรงแรมไทย, 2554) จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ โรงแรมแกรนด์เดอวิลล์ จำนวน 157 คน โรงแรมเอส.ดี.อเนก จำนวน 263 คน โรงแรมเซนต์เจมส์ จำนวน 72 คน โรงแรมเวียงใต้ จำนวน 166 คน โรงแรมเชดอน กรุงเทพฯ จำนวน 55 คน โรงแรมบางกอกกรามา จำนวน 50 คน และโรงแรมสวนดุสิต เฟลส จำนวน 99 คน รวมทั้งสิ้น 862 คน

3. ขอบเขตระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้มุ่งศึกษาโดยกำหนดระยะเวลาในการศึกษา 1 ปี ตั้งแต่เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2554 ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2555

ข้อจำกัด

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาวใน กรุงเทพมหานคร โดยเจาะจงผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาว จาก ข้อมูลโรงแรมที่ลงทะเบียนเพื่อรับรองมาตรฐานโรงแรมไทยประเภท 3 ดาว พ.ศ. 2554 จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ โรงแรมแกรนด์เดอวิลล์ โรงแรมเอส.ดี.อเนก โรงแรมเซนต์เจมส์ โรงแรมเวียงใต้ โรงแรมเชดอน กรุงเทพฯ และโรงแรมบางกอกกรามา รวมถึงโรงแรมที่เทียบชั้นระดับ 3 ดาว ซึ่งมี ลักษณะการดำเนินงานเป็นโครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพธุรกิจ เพื่อเน้นเป็นแหล่ง ฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้นักศึกษาด้านการโรงแรม จำนวน 1 แห่ง คือ โรงแรมสวนดุสิต เฟลส

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรโรงแรมที่เพศต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความสามารถ และด้านบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน
2. บุคลากรโรงแรมที่อายุต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความสามารถ และด้านบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน
3. บุคลากรโรงแรมที่ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความสามารถ และด้านบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน
4. บุคลากรโรงแรมที่ปฏิบัติงานในแผนกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความสามารถ และด้านบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

ความต้องการในการพัฒนา หมายถึง ความปรารถนาในการมุ่งหวังที่จะพัฒนาตนเองของบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาว เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความสามารถ และด้านบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคลให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานโรงแรม โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ

1. ด้านความรู้ หมายถึง ความรู้ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่และความรับผิดชอบที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงแรม รวมถึงความรู้ทั่วไปและวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม เช่น ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่และความรับผิดชอบในแผนกงานที่ปฏิบัติ เป็นต้น

2. ด้านทักษะ หมายถึง ทักษะที่บุคลากรในโรงแรมต้องการพัฒนาเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหา และพัฒนางานเพื่อเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะการใช้ภาษาไทยทั้งการพูด การอ่าน และการเขียน การสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นต้น

3. ด้านความสามารถ หมายถึง ความสามารถของบุคลากรกับตำแหน่งของตนที่ปฏิบัติงานในโรงแรม เช่น การบริหารความขัดแย้ง ความสามารถในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน เป็นต้น

4. ด้านบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคล หมายถึง การมีลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ทั้งในด้านกายภาพอารมณ์ สภาพจิตใจ และด้านสังคม เช่น หลักการพูดจาที่สุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น

รูปแบบการพัฒนาบุคลากร หมายถึง แนวทางหรือเทคนิควิธีการที่ได้จากการศึกษา งานวิจัย การคิดค้น หรือพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้ได้รูปแบบที่มีความเหมาะสมสำหรับการนำไป พัฒนาบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาว ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บุคลากร หมายถึง บุคลากรโรงแรมในกรุงเทพมหานครระดับ 3 ดาว ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน ระดับผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงแรม ผู้จัดการฝ่าย/แผนก หัวหน้าฝ่าย/แผนก และฝ่ายที่ เกี่ยวข้อง รวมถึงพนักงานระดับปฏิบัติการที่ไม่ใช่ตำแหน่งทางการบริหาร

โรงแรม หมายถึง โรงแรมระดับ 3 ดาว ที่ดำเนินกิจการในการให้บริการที่พักและการจัด กิจกรรมต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมจัดทำงานวิจัย จำนวน 7 แห่ง ที่ศึกษา โดยเป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว ที่ผ่านการตรวจสอบเพื่อรับรองมาตรฐานโรงแรมไทย ประเภท 3 ดาว จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ โรงแรมแกรนด์เดวิลส์ โรงแรมเอส.ดี.เอเวนิว โรงแรมเซนต์ เจมส์ โรงแรมเวียงใต้ โรงแรมเชดอน กรุงเทพฯ และโรงแรมบางกอกกรามา รวมถึงโรงแรมที่เทียบ ชั้นระดับ 3 ดาว ซึ่งมีลักษณะการดำเนินงานเป็นโครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพธุรกิจ เพื่อเน้นเป็นแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้นักศึกษาด้านการโรงแรม จำนวน 1 แห่ง คือ โรงแรมสวนดุสิต เฟลส

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของโรงแรมระดับ 3 ดาว ใน กรุงเทพมหานคร เพื่อให้บรรลุตามตามแผนการพัฒนาขององค์กร
2. นำข้อมูลไปใช้ในการเสนอรูปแบบและเป็นกรอบแนวคิดในการวางแผนดำเนินการ พัฒนาบุคลากรของผู้ที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานใน โรงแรมและสถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามกรอบการปฏิบัติงานใน ปัจจุบันอย่างแท้จริง
3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาว เป็นแนวทางให้แก่สถาบันศึกษาต่างๆ ในการนำไปกำหนดหลักสูตรการเรียนการสอน การฝึกอบรม และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป