

โครงการวิจัย

เรื่อง

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก
The Development of Hospitality Potentiality of Staff in Small-sized Hotel Business

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง หัวหน้าโครงการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อโณทัย งามวิชัยกิจ ผู้ร่วมโครงการ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (งบประมาณแผ่นดิน)
ประจำปี 2559 ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ชื่อเรื่อง : การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก
 ชื่อผู้วิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข็มทอง
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อโณทัย งามวิชัยกิจ
 ปีที่แล้วเสร็จ: 2560

บทคัดย่อ

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการใน ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดเลย เป็นการวิจัยผสม ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันของการประกอบธุรกิจ ปัญหาและ อุปสรรค และความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของ โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดเลย 2) สร้างเอกสาร ประกอบการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และ 3) ประเมิน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก โดยประชากรที่ ศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 43 ราย ในสถานประกอบการ โรงแรมในจังหวัดเลยจำนวน 43 แห่ง ที่มีจำนวน ห้องพักน้อยกว่า 150 ห้อง และมาตรฐานการบริการระดับ 3 ดาวหรือต่ำกว่า ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของ การศึกษา ส่วนผู้ประกอบการจำนวน 43 ราย เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบสอบถาม การฝึกอบรม แบบสังเกต และการสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า 1) ธุรกิจโรงแรมของจังหวัดเลยมีการเติบโตและมีการแข่งขันสูงขึ้น นักท่องเที่ยวเพิ่ม มากขึ้นทุกปี ลูกค้าหลักเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย การประกอบธุรกิจส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก ที่บริหารแบบ ครอบครัว ไม่มีฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร ไม่มีการจัดฝึกอบรมบุคลากรในการให้บริการอย่างเป็นทางการ บุคลากรใช้วิธีเรียนรู้ไปด้วยกันกับเพื่อนร่วมงาน อัตราการหมุนเวียนของบุคลากรค่อนข้างสูง ความพร้อมใน การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนมีข้อจำกัด โดยเฉพาะความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ 2) จากผลการ ดำรวจความต้องการการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการ จึงนำมาสู่การกำหนดหัวข้อการฝึกอบรม 5 หัวข้อ คือ 2.1) การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต 2.2) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 2.3) การสื่อสารและการประสานงานกับ ลูกค้า 2.4) การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม และ 2.5) ความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ 3) ทั้งผู้ เข้ารับการอบรม และผู้ประกอบการได้ประเมินว่ามีการเปลี่ยนแปลงศักยภาพด้านการบริการทั้งด้านความรู้ และ ทักษะการบริการเพิ่มขึ้นหลังจากได้รับการฝึกอบรม ข้อเสนอแนะ คือภาครัฐควรมีการสนับสนุนการพัฒนาและ การฝึกอบรมศักยภาพของบุคลากรใน โรงแรมขนาดเล็ก และสถานประกอบการร่วมมือกับภาครัฐในการพัฒนา ศักยภาพการบริการ โดยส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ

คำสำคัญ: การพัฒนาบุคลากร ศักยภาพการบริการ ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

Title: **The Development of Hospitality Potentiality of Staff in Small-sized Hotel Business**

Researchers: Assistant Professor Suree Khemthong (Ph.D.)
 Assistant Professor Anothai Ngamvichaikit (Ph.D.)

Year: 2017

Abstract

The study on “the development of hospitality potentiality of staff in small-sized hotel business in Loei province” was conducted both quantitative and qualitative methodology. The purposes of this research were: 1) to study the current situation of the small hotel business; to find both obstacles and the readiness to enter in the ASEAN community; 2) to create training materials towards hospitality potential development for staff in small-sized hotel business; and 3) to evaluate opinions on the development of hospitality potentiality of staff in small-sized hotel business. The study population included 43 working staff respondents in 43 hotel establishments in Loei Province with less than 150 rooms and three-star or lower service standards, were the main target group. In addition, 43 entrepreneurs were the key informants of this study. The tools used for data collection were questionnaire, observation, training and focus group discussion. Descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation, and the content analysis were employed to analyze the data.

The findings of the study were as follows: 1) the hotel business in Loei province was growing and more competitive; the number of tourists had increased every year. Target customers were Thai tourists or Thai visitors. The hotels mostly employed family management in operation. There was no formal training activity provided for their staff, therefore they had learnt from actual practice with colleagues. Additionally, staff turnover rates were rather high, the readiness of English communication skills of hotel staff for entering the ASEAN community was still limited. 2) Based on the survey results from hotel entrepreneurs, five topics of hospitality knowledge and skills were required to develop the staff servicing included 2.1) hospitality management, 2.2) the use of information technology 2 .3) communication and coordination 2.4) leadership and entrepreneurship and team development and 2.5) English language. 3) Both participants and entrepreneurs agreed that they became knowledgeable about what the hospitality aspects were in small hotels more than before attending the training. The findings of this study recommended that the government should support the development of hospitality potential and provide training programs for staff in small hotels. Furthermore, the establishment should cooperate with the government towards developing more suitable service improvement activities by encouraging staff members to attend a training course.

Keywords: Human Development, Hospitality Potential, Small- sized Hotel