

50601626: สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ / การบริการ

สไลบทฤษฎี มงคลนิมิตร: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ผศ.ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์. 131 หน้า.

งานวิจัยเรื่องกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ลมีวัตถุประสงค์คือเพื่อศึกษานโยบายและการปฏิบัติกระบวนการพัฒนาบุคลากร ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ระดับลึกผู้ให้ข้อมูลหลักคือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรม หัวหน้าพนักงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการและผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า

1. นโยบายและการปฏิบัติของโรงแรมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้การบริการโรงแรมเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงานมีทัศนคติที่ดีและสามารถเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้โดยให้ออกาสกับให้บุคลากรภายในรับการคัดเลือกเพื่อเลื่อนตำแหน่งก่อนหลักในการประเมินสองด้าน โดยพิจารณาจากการทำงานทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพพิจารณาจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานที่พนักงานทำมีความเชื่อว่าหากพนักงานมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับพนักงานปฏิบัติงานเต็มความสามารถ รวมทั้งมีขวัญและกำลังใจในการที่จะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรด้วยความจงรักภักดี ส่งผลให้องค์กรเติบโตก้าวหน้าได้อย่างต่อเนื่อง

2. กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการเน้นการอบรมที่ต้องการพัฒนาทั้งความรู้ ทักษะและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยการฝึกอบรม การส่งไปศึกษาต่อ การพัฒนาการสอนงาน การหมุนเวียนงาน ทำให้บุคลากรมีขีดความสามารถอย่างแท้จริงกำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมตามแผนการฝึกอบรมโดยเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3. ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการต้องประสานกับองค์กรภายนอกใน การฝึกอบรมองค์ความรู้ที่ต้องการความเชี่ยวชาญเฉพาะ ความพร้อมของผู้เข้าอบรม กฎระเบียบของโรงแรม ความพร้อมของแผนกพัฒนาบุคลากรในการจัดการวิเคราะห์วางแผนการอย่างมีประสิทธิภาพในการฝึกอบรมบุคลากรที่เข้ารับพัฒนามีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการพัฒนา

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2554
ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์.....

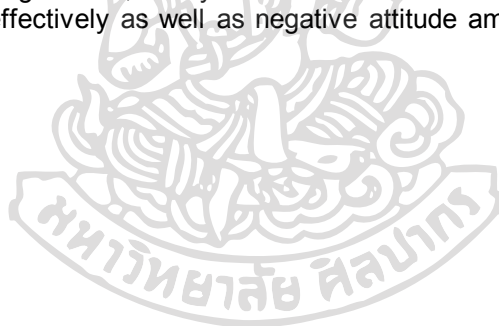
50601626: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORD: HUMAN RESOURCES MANAGEMENT/SERVICE

SABAITHIP MONGKOLNIMIT: HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT SERVICES
OF MANDARIN ORIENTAL BANGKOK. THESIS ADVISOR: PITAK SIRWONG,Ph.D. 131 pp.

This qualitative-based research aims to study policies and practices employed by the Madarin Oriental Hotel to serve the need of its customers and explore the personnel development process of the hotel as well as problems and obstacles existing during such process. Data was collected through an in-depth interview with the manager of the hotel's human resources development department, the chief of the hotel's staff, the service providers and the customers. Upon the research, it is found that, in terms of the hotel's policies and practices, the staff recruited to work there are well-qualified for their job and are able to adjust themselves with peers and working environment. Moreover, priority for professional promotion is given to those who have been working for the hotel for quite some time and the staff can recommend their relatives to apply for the job available at the hotel. The salary and other benefits are considered by each of the staff's behavior and performance; in other words, it is based on qualitative and quantitative work carried out, because the hotel's executives believe that their staff will work effectively if they are satisfied with the salary and benefit. Regarding the personnel development process of the hotel, a training that focuses on enhancing knowledge, professional skills and positive attitude will be provided to all staff.

This training may be in the form of further education, on-the-job teaching and learning or work rotation. It will be categorized by the position: upper-level executives, medium-level executives and general administrators. All staff are required to undergo a training as it is a part of the hotel's performance evaluation. The research also found some problems and obstacles concerning human resources management of the hotel, particularly coordination with outside organizations for a training on specific knowledge, availability of trainees, the hotel's regulations, ability of the hotel's human resources management staff in planning a training effectively as well as negative attitude among the trainees towards the training.



Program of Public and Private Management Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2011

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือจากหลายๆท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาเสียสละเวลาให้คำแนะนำปรึกษาตลอดซึ่งแนะแนวทางต่างๆตั้งแต่การเริ่มต้นทำวิทยานิพนธ์จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงขอขอบพระคุณที่เสียสละเวลาควบคุมวิทยานิพนธ์ให้คำปรึกษาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆและขอขอบคุณดร.ธนิษฐ์ รัตนพงษ์ภักฎิโย ซึ่งเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ที่เสนอข้อคิดเห็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไขในข้อบกพร่องต่างๆรวมถึงการให้กำลังใจที่ดีตลอดมา

ขอขอบคุณผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ผู้จัดการอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพนักงานทุกท่านของโรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ลที่เสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์สัมภาษณ์กลุ่มและตอบคำถามด้วยความเต็มใจอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บรรณารักษ์หอสมุดแห่งชาติ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีที่ช่วยให้คำแนะนำให้ความสะดวกในการค้นคว้าเอกสารข้อมูลต่างๆ

ขอขอบพระคุณท่านคณบดีคณะวิทยาการจัดการท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย สุทธะนันท์ ที่ให้การสนับสนุนทุนการศึกษาและให้กำลังใจอย่างยิ่งอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

ขอขอบพระคุณคุณแม่ที่ได้ให้การสนับสนุนด้านการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ขอขอบคุณเพื่อนๆ และน้องๆที่ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนให้คำแนะนำและให้กำลังใจตลอดมาจนทำให้ผู้วิจัยสามารถประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้