

56602734: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คำสำคัญ: พนักงาน โรงแรม / อัตราการเปลี่ยนงาน

อรรถนา เกตุแก้ว: แนวทางการลดอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ย่านราชประสงค์ กรุงเทพมหานคร. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: อ. ดร.อัญจนา นิลนพคุณ. 83 หน้า.

การวิจัยเรื่องแนวทางการลดอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ย่านราชประสงค์ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออัตราการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงาน ศึกษาผลกระทบของอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานต่อคุณภาพการบริการ และเสนอแนะแนวทางเพื่อลดอัตราการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงาน โดยศึกษากับพนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้างานขึ้นไป จำนวน 350 คน จากทุกแผนกทั้ง 5 โรงแรม ย่านราชประสงค์ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ออกแบบแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้างาน และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) สำหรับพนักงานระดับผู้จัดการแผนกโรงแรมที่กำลังจะลาออกโดยผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Information) คือพนักงานระดับผู้จัดการแผนกในส่วนงานต่างๆ พนักงานโรงแรม 5 ดาว ย่านราชประสงค์ มีอัตราการเปลี่ยนงานในระดับปานกลาง และพบว่าปัจจัยหลัก 5 ด้าน ที่ส่งผลกระทบต่ออัตราการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรมได้แก่ ภาพลักษณ์ขององค์กร ความผูกพันและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้นำมีมนุษยสัมพันธ์และความยุติธรรม ผลตอบแทนและสวัสดิการ และพบว่าการพัฒนาคุณภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และการคัดเลือกพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นเพื่อลดอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรม ควรให้ความสำคัญในด้านของการสื่อสารข้อมูลในองค์กรและการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับการทำงานเพิ่มขึ้น มีการจัดโปรแกรมอบรมเกี่ยวกับเสริมสร้างคุณภาพชีวิต ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น นอกจากนี้โรงแรมควรมีการนำระบบพี่เลี้ยงมาใช้เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า งานที่ปฏิบัติโดยได้รับคำแนะนำจากพี่เลี้ยงก่อให้เกิดประสบการณ์และความชำนาญได้มากที่สุด นอกจากนั้นผู้บริหารและทรัพยากรบุคคลควรมีการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรักและความผูกพันต่อองค์กร ให้ความเอาใจใส่พนักงานมากขึ้น

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2557

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

56602734: MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM

KEY WORDS: HOTEL STAFF / STAFF TURNOVER RATE

AUNJANA KATEKAEW: GUIDELINE ON DECREASING STAFF TURNOVER RATE OF FIVE STAR HOTEL IN RATCHAPRASONG AREA, BANGKOK. THESIS ADVISOR: ATTAMA NILNOPPAKUN, Ph.D. 83 pp.

This study aims to guideline on decreasing staff turnover rates of five star hotels in Ratchaprasong area in Bangkok. The tool used in this research for data collection, the survey was distributed to a sample group of staff who works in rank & file and supervisor level. In-depth interview for group of manager's level who desire to resigned from the hotel of the area. The result of the study showed the decision to change the job was in the medium for turnover rate. It also found that image of organization, employee engagement, work life balance, fairness and compensation and benefit were the most important factors in turnover, As well staff development plan and recruitment qualification effect service quality. The informant comments that affective communication, selective of the right candidate, promotes training session in work life balance. As well, organization should provide mentor program as the results showed that a practice that contributes to the experience and expertise at the highest level. Therefore, it should be encouraging staff passion and commitment, more attention on staff detail, there are still assured executives and human resources to consider in order to decrease staff turnover rate for five stars hotel in Rachaprasong area.

Master of Business Administration Program

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature.....

Academic Year 2014

Thesis Advisor's signature