

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ: RDG5950133

ชื่อโครงการ: การพัฒนาหลักสูตรและต้นแบบกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ ในธุรกิจโรงแรม จังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน

ชื่อนักวิจัย: พรรณี สวนเพลง, ณิชฐปรีญา โพธิ์พันธ์, ชุติมา จักรจรัส และศรียา ประเสริฐสุด

การวิจัยโครงการนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมบุคลากรในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดจันทบุรีให้ได้มาตรฐานอาเซียน 2) เพื่อจัดการฝึกอบรมบุคลากรในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน และ 3) เพื่อพัฒนา “จันทบุรีโมเดล” เป็นต้นแบบของกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเพื่อนำไปสู่การขยายผลและต่อยอดองค์ความรู้ มีกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยมีขั้นตอนการวิจัยที่สำคัญ คือ 1) วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดจันทบุรี 2) พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมจำนวน 3 หลักสูตร คือ หลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแม่บ้าน (Housekeeping) เพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน หลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) เพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน และหลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะหัวหน้างานเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน และได้ประเมินความเหมาะสมของหลักสูตร 3) จัดการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ และการพาไปศึกษาดูงานในโรงแรมที่ได้มาตรฐานสากล 4) ติดตามผลการฝึกอบรม 5) จัดสัมมนาระดมความคิดเห็น (Focus group) เพื่อพัฒนา “จันทบุรีโมเดล” เพื่อเป็นต้นแบบของกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเพื่อนำไปสู่การขยายผลและต่อยอดองค์ความรู้ในจังหวัดอื่น ๆ ที่มีบริบทคล้ายกัน ซึ่งได้ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมบุคลากรในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดจันทบุรีให้ได้มาตรฐานอาเซียน ได้มีการวิเคราะห์ถึงปัญหาในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดจันทบุรี ได้แก่ การ Turn over ที่โดยเฉพาะในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม, บุคลากรในตำแหน่งแม่บ้านส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุและมีแรงงานกัมพูชาเข้ามาทำงาน ตลอดจนการขาดทักษะในการปฏิบัติงานหน้าที่ตามตำแหน่งงานของตน ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับแขกผู้ใช้บริการ และการสอนงานให้กับรุ่นน้อง ประเด็นเหล่านี้จึงนำมาสู่ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรในโรงแรมจังหวัดจันทบุรี ได้แก่ (1) เจ้าของธุรกิจโรงแรม ต้องการให้บุคลากรมีสมรรถนะตามตำแหน่งงานทั้ง Core competency และ Functional competency ตลอดจนต้องการให้บุคลากรความอดทนในการให้บริการ และจะต้องมีการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ (2) หัวหน้างาน ต้องการพัฒนาให้หัวหน้างานมีสมรรถนะทางด้านการบริหารงาน และสามารถสอนงานให้กับลูกรุ่นน้อง (3) บุคลากร ต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ตรงกับตำแหน่งของงาน จากปัญหาดังกล่าว จึงได้นำมาพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน จำนวน 3 หลักสูตร ได้แก่ 1) หลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแม่บ้าน (Housekeeping) เพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน 2) หลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรบริการ

อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) เพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน และ 3) หลักสูตร การพัฒนาสมรรถนะหัวหน้างานเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน

2. การฝึกอบรมบุคลากรในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดจันทบุรี เพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน ได้ทำการฝึกอบรมบุคลากรตามหลักสูตรที่ได้กำหนดไว้ 3 หลักสูตร ระยะเวลาการฝึกอบรม จำนวน 5 วัน โดยมีผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น 120 คน มีขั้นตอนการจัดอบรมดังนี้ 1) การบรรยาย เนื้อหาตามหลักสูตรในภาคทฤษฎี เริ่มจากการบรรยายแนวโน้มการท่องเที่ยว เทคนิคการบริการ และการบรรยายให้ความรู้ตำแหน่งงานแต่ละแผนก 2) การฝึกปฏิบัติงานจริงที่หน้างาน (ภาคปฏิบัติ) เป็นการให้คำแนะนำเชิงปฏิบัติในลักษณะตัวต่อตัว (One-on-One) หรือเป็นกลุ่มเล็กๆ ของปฏิบัติงาน 3) การศึกษาดูงาน เพื่อเปิดโลกทัศน์ให้กับบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม สามารถเข้าใจใน ตำแหน่งงานของตน และสามารถนำเอาความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง 4) การประเมินผลการฝึกอบรม ตลอดระยะเวลาการอบรม 5 วัน จากบุคลากรทั้ง 3 ตำแหน่ง 5) การติดตามผลหลังจากการฝึกอบรมไปแล้ว 6 เดือน ทำให้ทราบว่าบุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้ จากการอบรมและการศึกษาดูงานมาพัฒนางานของตนเอง สอนงานให้เพื่อนๆ และลูกน้องที่ไม่ได้เข้า มาอบรมได้ ให้มีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. เพื่อพัฒนา “จันทบุรีโมเดล” เป็นต้นแบบของกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเพื่อนำไปสู่การขยายผลและต่อยอดองค์ความรู้

การระดมสมองจากเจ้าของธุรกิจโรงแรมของจังหวัดจันทบุรี พนักงานโรงแรม ผู้จัดการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรม หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ในจังหวัดจันทบุรี เพื่อทำ การวิเคราะห์ SWOT หรือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ ซึ่งช่วยให้รู้ถึงจุดแข็งและ จุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน มองเห็นโอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจน ผลกระทบต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ จึงนำไปสู่การจัดทำจันทบุรี โมเดล หรือ ต้นแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดจันทบุรี

“จันทบุรีโมเดล” เป็นแนวทางการพัฒนาและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร ในธุรกิจ โรงแรมของจังหวัดจันทบุรี ให้เป็นแรงงานที่มีศักยภาพ มีทักษะสามารถพัฒนาตนเองและเรียนรู้ที่จะ ปรับตนเองเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของตำแหน่งงาน ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญของ จันทบุรีโมเดล ได้แก่ กระบวนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เริ่มตั้งแต่การพัฒนาให้เด็กและเยาวชนมี ใจรักในงานบริการ มีความเป็นเจ้าบ้านที่ดี (Hospitality) มีความรักในบ้านเกิดเมืองนอน มีความ ต้องการที่พัฒนาบ้านเกิด หรือ เมืองจันทบุรีให้เป็นเมืองที่รองรับการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพได้ จากนั้น เข้าสู่กระบวนการรับบุคลากรเข้าทำงาน (Recruitment & Selection) โดยอาจจะรับบุคลากรที่จะ มาปฏิบัติงานในโรงแรมที่อาจจะไม่ตรงสาขา เนื่องจากมีความขาดแคลนแรงงาน อีกทั้งอาจจะจำเป็น ที่จะต้องมีการรับแรงงานชาวต่างประเทศเข้ามา และหัวใจสำคัญของการพัฒนา คือ กระบวนการ ฝึกอบรม (Training) เพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากรให้ได้มาตรฐานด้วยหลักสูตรอบรมระยะสั้นต่างๆ เพื่อเป็นการเสริมทักษะ โดยใช้การอบรมแบบหน้างาน (On the job training) เพื่อเป็นการฝึก ปฏิบัติให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานจริงที่หน้างาน และไม่ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานด้วย นอกนี้ยัง ควรมีการใช้สื่อออนไลน์ (On line) เช่น YouTube ในการดูคลิป วิดีโอ เพื่อพัฒนาทักษะของตนเอง

โดยเฉพาะทักษะภาษาอังกฤษ อีกทั้งสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมควรมีความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย วิทยาลัยอาชีวะ วิทยาลัยสารพัดช่าง เพื่อร่วมกันฝึกอาชีพและพัฒนาทักษะให้บุคลากรตามหลักสูตรระยะสั้นต่างๆ ประการสุดท้ายควรมีการประเมินและสนับสนุนให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

Abstract

Code: RDG5950133

Title: The curriculum development and training model to developing human capital in hotel business at Chanthaburi Province for serving ASEAN standard

Authors: Pannee Suanpang, Natpreeya Phopun, Chutima Jakjarus and Sariya Prasertsut

The objectives of this research are: 1) to develop a personnel training course for hotel businesses in Chanthaburi province to meet ASEAN standards 2) to conduct personnel training for hotel businesses in Chanthaburi province to support ASEAN standards and 3) to develop a prototype of Human Capital Development in the tourism and service industry leading to knowledge expansion. The important steps of qualitative research are 1) to analyze the current situation of personnel in hotel businesses in Chanthaburi province 2) to develop 3 training curriculums which are: Housekeeping to ASEAN standards, a capacity development program for Food and Beverage staff to ASEAN standards and capacity development for supervisors to ASEAN standards, with evaluation of the suitability of the curriculums 4) to organize both theoretical and practical training, including a study tour of International standard hotels 5) to follow up the training 6) to organize a focus group seminar to develop the “Chanthaburi model” as a model of Human Capital Development in the tourism and service industry leading to knowledge expansion in other provinces that have a similar context. The research results are as follows:

1. Development of a personnel training course for hotel businesses in Chanthaburi province to meet ASEAN standards

There was an analysis about problems of hotel businesses in Chanthaburi; Turn Over issue, especially in food and beverage unit, most personnel in the position of housekeeping are senior or Cambodian labors that lack skills and experiences in their respective duties, lack English communication skill with customers, and also abilities to train their juniors. All these issues lead to the need of development in personnel training for hotels in Chanthaburi. 1) Hotel businesses’ owners require that their personnel have efficiency in their work performance both in Core Competency and Functional Competency, and require that their personnel have patience in servicing customers, and also are with English communication skill. 2) Department leaders are required to have potential in work management and can train their staff

well. 3) Personnel are required to work under their related work scope. With all these requirements, it was lead to the development of the training course to meet the ASEAN standards which are as follows. 1) the training course for capacity development for Housekeeping to meet the ASEAN standards 2) the training course for capacity development for personnel in Food and Beverage unit to meet the ASEAN standards 3) the training course for capacity development for supervisors to meet the ASEAN standards.

2. Personnel training in hotel businesses in Chanthaburi province to meet ASEAN standards

There were 3 main training courses with 5 days period and 120 attendees. The training processes were 1) a theory lecture starting from tourist trends, management technique, work scope of each department 2) workshop training with one-on-one practice or small group workshop 3) fieldtrip to knowledge expansion for all training attendees, make them understand their work scope and be able to adapt to their actual works 4) evaluation after 5 days training from all 3 main personnel sections 5) follow up after 6 months after the training, check whether personnel could bring all knowledge from the training course to develop in their work and be able to advise those who missed the training course.

3. Development of a prototype of Human Capital Development in the tourism and service industry leading to knowledge expansion

Brainstorming from hotel businesses' owners, hotel staff, hotel human resource managers, government and private organizations in Chanthaburi province in order to do SWOT analysis or structured planning method to reach strengths and weaknesses from the inside environment, see opportunities and threats from the outside environment, and results affected human capital development in the tourism and service industry, which finally lead to the launch of Chanthaburi Model or prototype of human capital development in hotel businesses in Chanthaburi.

Chanthabuti Model is the development guideline to lift personnel capacity in hotel businesses in Chanthaburi, which will provide potential labor, self-development and learning ability to adapt to staff's respective works. Chanthaburi Model consists of personnel development process starting from youth development in service minding and being well in Hospitality, by making them love their hometown (Chanthaburi) and want to development their home to support qualitative tourism. The following process is Recruitment and Selection; personnel's skill might not be related to their work scope as of the lack labors or with the need of accepting foreign labors. The heart of development is Training, in order to develop

personnel skills to meet the standards with many short trainings to knowledge expansion. On the job training is selected to train personnel to adapt to their actual works by not wasting their actual work time. Online media is also selected to be part of the training. YouTube, watching clips can expand staff's knowledge and develop their English communication skills. Hotel businesses owners should work together with universities, colleges, polytechnic colleges in order to train and develop in many career skills with short course trainings. Lastly there should be continuity of evaluations and the supports of personnel development.