

## รูปแบบการพัฒนาบุคลากรสู่ตำแหน่งผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม

พิสิทธิ์ ปทุมบาล<sup>1\*</sup> สุวรรณ เทพจิต<sup>2</sup> สุภัททา ปิณฑะแพทย์<sup>3</sup> และ ปรีดา อัครวินิจตระการ<sup>4</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) กำหนดองค์ประกอบด้านการบริหารสำหรับการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารระดับต้นในธุรกิจโรงแรมไทยระดับ 4 ดาว 2) พัฒนารูปแบบการพัฒนาบุคลากรสู่ตำแหน่งผู้บริหารระดับต้นในธุรกิจโรงแรมไทยระดับ 4 ดาว และ 3) จัดทำคู่มือการพัฒนาบุคลากรสู่ตำแหน่งผู้บริหารระดับต้นในธุรกิจโรงแรมไทยระดับ 4 ดาว โดยใช้วิธีการวิจัยแบบ EDFR สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ กลุ่มเป้าหมายในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 7 ท่าน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงจากโรงแรมชั้นนำผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการโรงแรมและด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาพัฒนาแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้บริหารโรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวน 18 ท่าน แล้วจึงพัฒนารูปแบบและตรวจสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม จำนวน 14 ท่าน จากนั้นจัดทำคู่มือและประเมินความเหมาะสมโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ผลของการวิจัย พบว่า องค์ประกอบด้านการบริหารสำหรับการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารระดับต้นในธุรกิจโรงแรมไทยระดับ 4 ดาวสำหรับพัฒนารูปแบบประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) กระบวนการบริหาร ได้แก่ สมรรถนะบุคคล 17 ตัวบ่งชี้และหน้าที่การบริหารจัดการ 26 ตัวบ่งชี้ (2) ขั้นตอนการพัฒนาบุคลากร 5 ขั้นตอน ได้แก่ การศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาหลักสูตรหรือโปรแกรมการพัฒนาบุคลากร การกำหนดรูปแบบการพัฒนาบุคลากร การดำเนินการพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลการพัฒนาบุคลากร รวม 23 ตัวบ่งชี้ และ (3) ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากร 6 ตัวบ่งชี้ สำหรับคู่มือ ประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่ การแนะนำการใช้คู่มือ และแนวทางการพัฒนาบุคลากร

**คำสำคัญ:** การพัฒนาสายอาชีพ, การพัฒนาบุคลากร, องค์ประกอบด้านการบริหารบุคลากร

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

<sup>3</sup> รองศาสตราจารย์ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

<sup>4</sup> ผู้อำนวยการสำนักวิจัยเศรษฐกิจอุตสาหกรรม สังกัดสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

\* ผู้รับผิดชอบประสานงาน โทร. 08-1803-1964 อีเมล: pisit.pa@hotmail.com



## Model Development for Staff to Become Executives of Hotel Industry

Pisit Patumban<sup>1\*</sup> Suwattana Thepjit<sup>2</sup> Supatta Pinthapataya<sup>3</sup> and Preeda Attavinijtrakarn<sup>4</sup>

### Abstract

This research aimed to determine the management components, develop the model, and create the manual for preparing the staff of four-star hotels in Thailand to be the first level executives. The Ethnographic Delphi Futures Research (EDFR) method was used. The statistics used were mean, standard deviation, median and interquartile range. Based on the EDFR method, seven participants, namely top level hotel executives, hotel management expert and human resource development expert, were interviewed in depth. Then the results from the interviews were used to developed a questionnaire which was distributed to 18 four-star hotel managers. After that, the model was developed, and the focus group with 14 hotel management experts was used to test the reliability of the model. Finally, the manual was created, and it was evaluated by five experts. The results showed that there were three management components for the model: the management process, human resource development process, and success factors for human resource development. For the management process, there were 17 indicators of management competency and 26 indicators of management functions. In the human resource development process, five steps for developing human resource were Needs, Content, Training Techniques, Implement, Evaluation, and there were 23 indicators for this process. For the last component, the success factors for human resource development, there were six indicators. Moreover, from this research the preparation manual was produced. The manual was divided into two parts: how to use the manual and the guidelines for human resource development.

**Keywords:** Career development, Human resource development, Human resource management components

<sup>1</sup> Dr. Candidate, Faculty of Business and Industrial Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

<sup>2</sup> Assistant Professor, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

<sup>3</sup> Associate Professor, Faculty of Business and Industrial Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

<sup>4</sup> Director Bureau of Industrial Economic Research, Office of Industrial Economics

\* Corresponding Author Tel. 081-803-1964 email: pisit.pa@hotmail.com