

แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านคุณภาพของการบริการ โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา

Personnel development guidelines Service quality

A hotel in Phang Nga Province

จूरรัตน์ ว่องปลูกศิลป์^{1*} วณิดา เรืองจิตร²

Churirat Uaongpluksin^{*}, Wanida Rengjit²

สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต 83000^{1*,2}

E-mail: jureerut.w@pkru.ac.th^{1*}

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และปัจจัยที่ส่งต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ พนักงานของโรงแรม จำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านคุณธรรมจริยธรรมของโรงแรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือความซื่อสัตย์ สุจริต และปัจจัยที่ส่งต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรม ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ทำให้ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมจริยธรรม พบว่าด้านความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์กับด้านการได้รับการยอมรับ ซึ่งมีความสำคัญเชิงบวกในระดับ .711 มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา จากข้อค้นพบงานวิจัยเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้สำหรับผู้บริหาร ในการประกอบการตัดสินใจ กำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านคุณภาพของการบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทำงานของพนักงานและการบริการที่ดีต่อลูกค้า

คำสำคัญ: ทรัพยากรมนุษย์, การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, คุณภาพของการบริการ

Abstract

This research has the objective To study human resource development and factors affecting human resource development regarding the quality of service at a hotel in Phang Nga Province. The research format is quantitative research use exploratory methods. The sample group used in the research was 80 hotel employees. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation and the Pearson correlation coefficient. The results of the study found that in terms of morality and ethics Human resource development regarding service quality Moral and ethical aspects of the hotel Overall, it is at the highest level. is honesty, honesty and factors affecting human resource development regarding service quality and human resource development in the quality of hotel services, including work success The nature of the work that is done Recognition Progress in work Responsibility in the work Personality and moral and ethical aspects It was found that work responsibilities It is related to the aspect of being accepted. which has positive significance at the level of .711 Significant at the 0.01 level. Guidelines for human resource development. Quality of service at a hotel in Phang Nga Province From the research findings, it is beneficial to use for executives. in making decisions Set guidelines for human resource development Quality of service To increase the work efficiency of employees and provide good service to customers.

Keyword: human resources, human resource development, quality of service