



สถานประกอบการ : โรงแรม ทวินปาล์มส์ ภูเก็ต

กลยุทธ์การพัฒนากฎหมายการมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรม

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

เริ่มต้น 3 พฤศจิกายน 2568 ถึง 20 กุมภาพันธ์ 2569

พี่เลี้ยงในหน่วยงาน

นาย จักรกริช แก้วขอมดี ตำแหน่ง พนักงานฝ่ายบุคคล

สแกนคิวอาร์โค้ด



ผู้รับผิดชอบ

นางสาวกมลรัตน์ ภัฏญาคำ รหัสนิสิต 651011050
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ วรธา มงคลสืบสกุล

หลักการและเหตุผล

ประเทศไทยยังคงพึ่งพาภาคการท่องเที่ยวเป็นรายได้หลักของประเทศ โดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ตซึ่งเป็นจุดหมายสำคัญของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก ธุรกิจโรงแรมจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้เข้าพัก ซึ่งคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับศักยภาพของพนักงานโดยตรง หากพนักงานขาดความรู้ ทักษะ และความเข้าใจในมาตรฐานการบริการ อาจส่งผลต่อภาพลักษณ์และความพึงพอใจของลูกค้าได้ ดังนั้น การอบรมพนักงานใหม่ให้มีความรู้พื้นฐาน ทักษะการทำงาน และทัศนคติด้านการบริการที่เหมาะสม จึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เป็นมาตรฐานเดียวกัน และช่วยยกระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในระยะยาว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเสริมสร้างความรู้พื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม โดยมุ่งเน้นให้พนักงานใหม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการทำงาน นโยบาย, แนวคิดผ่านรูปแบบของงานบริการและมาตรฐานการให้บริการของโรงแรม และสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กรของ ได้อย่างเหมาะสม
2. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันตั้งแต่เริ่มต้นการทำงาน



การดำเนินงาน



การอบรมใช้รูปแบบผสม 2 วิธีหลัก เพื่อให้พนักงานใหม่ได้ทั้งความรู้พื้นฐานและประสบการณ์จริง

1. การบรรยาย (Lecture)

- ให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับโรงแรม
- ประวัติและภาพรวมองค์กร
- กฎระเบียบและมาตรฐานการทำงาน
- ใช้สื่อ Presentation ช่วยให้เข้าใจง่ายและเห็นภาพรวมชัดเจน

2. การฝึกปฏิบัติงานจริง (On-the-Job Training: OJT)

- เรียนรู้จากการทำงานจริงในแผนก
- มีหัวหน้างานหรือพี่เลี้ยงคอยสอนและให้คำแนะนำ
- เริ่มจากการสังเกตงาน ก่อนทดลองทำจริง
- ฝึกแก้ปัญหาและให้บริการลูกค้าในสถานการณ์จริง

ผลการศึกษา

หลังจากการนำเสนอ Presentation ไปใช้ในการอบรมพนักงานใหม่ พบว่าพนักงานสามารถเรียนรู้เนื้อหาได้รวดเร็วขึ้น และมีความเข้าใจในระบบการทำงาน โครงสร้างองค์กร รวมถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน ส่งผลให้สามารถเริ่มปฏิบัติงานจริงได้อย่างมั่นใจและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อีกทั้งจากความคิดเห็นของหัวหน้างานยังพบว่าอัตราความผิดพลาดในการทำงานและการสื่อสารกับลูกค้าลดลงอย่างเห็นได้ชัด พนักงานใหม่มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ และสามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของโรงแรม

มีการปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการอบรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต ซึ่งช่วยยกระดับคุณภาพของสื่อและการฝึกอบรมได้อย่างต่อเนื่อง