

ความต้องการการฝึกอบรมด้านความรู้และทักษะของพนักงานแม่บ้านโรงแรม
ภายใต้การบริหารงานของคอมพาส ฮอสพิทอลิตี้ (Compass Hospitality) ประเทศไทย

Training Needs for Knowledge and Skills of Hotel Housekeeping Staff
Under Compass Hospitality Group Thailand

นางสาวอรอนงค์ แผลงประพันธ์
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการการฝึกอบรมในด้านความรู้และทักษะของพนักงานแม่บ้านโรงแรมภายใต้การบริหารงานของคอมพาส ฮอสพิทอลิตี้ (Compass Hospitality) ประเทศไทย ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นเรื่อง ความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานแม่บ้าน โรงแรม เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยวิธีการแจกแบบสอบถามให้กับเฉพาะพนักงานแม่บ้านโรงแรมที่อยู่ภายใต้การบริหาร 31 โรงแรม จำนวน 451 คน

ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการการฝึกอบรมด้านความรู้และทักษะของพนักงานแม่บ้านโรงแรมภายใต้การบริหารของคอมพาส ฮอสพิทอลิตี้ (Compass Hospitality) ประเทศไทย มีความต้องการที่จะได้รับการฝึกอบรมแบ่งได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านความรู้และด้านทักษะ โดยภาพรวมแล้วมีความต้องการการอบรมด้านความรู้และด้านทักษะอยู่ในระดับที่มีความต้องการมาก โดยมีความต้องการการฝึกอบรมด้านความรู้ในเรื่องขั้นตอนในการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนในการทำความสะอาดห้องพัก ความสำคัญและบทบาทของงานแม่บ้าน ความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการ การปฏิบัติงานอย่างมีระบบ เป็นต้น ส่วนความต้องการการฝึกอบรมด้านทักษะได้แก่ ความสามารถในการแนะนำบริการต่าง ๆ และทักษะการติดต่อสื่อสาร รองลงมาได้แก่ วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การทำงานเป็นทีม การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน การใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น สิ่งที่ต้องการอบรมในระดับต้น ๆ นี้ส่วนใหญ่เป็นความรู้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่การทำงานให้ดีและมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับนับถือของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ

