

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพ ของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา

Factors Related to Personnel Development Service Quality A Hotel in Phang Nga Province

จूरรัตน์ ว่องปลูกศิลป์^{1*} และวนิดา เรืองจิตร²

Churirat Uaongpluksin^{1*} and Wanida Rengjit²

สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต^{1,2}

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

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยที่สัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ พนักงานของโรงแรม จำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.75 และเป็นเพศชาย จำนวน คิดเป็นร้อยละ 41.25 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.75 รองลงมาคือ อายุในช่วง 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 อายุในช่วง 20 -29 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.3 อายุในช่วง 50 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.8 อายุในช่วงต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.25 และไม่มีอายุในช่วง 60 ปี ขึ้นไป ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมาคือ จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.75 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.25 และจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 3.75 รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.5 มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.25 และมีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านคุณภาพของการบริการของพนักงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในมาก ($\bar{X}$ = 4.50 และ S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ($\bar{X}$ = 4.81 และ S.D. = 0.35) รองลงมา คือ ด้านบุคลิกภาพ ($\bar{X}$ = 4.19 และ S.D. = 0.50) ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของปัจจัยที่สัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบด้านการได้รับการยอมรับ (PA3) กับ ด้านความรับผิดชอบในงาน (PA5) มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับสูงสุดที่ 0.711 และด้านความก้าวหน้าในงาน (PA4) กับด้านความรับผิดชอบในงาน (PA5) ความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำสุดที่ 0.479 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ

พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพ (PB1) กับด้านคุณธรรมจริยธรรม (PB2) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมากที่สุด .132 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของปัจจัย ที่สัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านคุณภาพ ของการบริการ พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวแปรทุกตัวที่จะนำมาใช้ ในการวิเคราะห์มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 แสดงว่าตัวแปรทุกตัวที่จะนำมาใช้ ในการวิเคราะห์ มีลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในลักษณะเชิงเส้นตรงจากข้อค้นพบงานวิจัยเป็นประโยชน์ ในการนำไปใช้สำหรับผู้บริหารในการประกอบการตัดสินใจ กำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านคุณภาพของการบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทำงานของพนักงาน และการบริการที่ดีต่อลูกค้า

คำสำคัญ : ทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพของการบริการ

Abstract

This research has the objective of studying the level of human resource development and factors related to human resource development regarding the quality of service at a hotel in Phang Nga Province. The research format is quantitative research which uses exploratory methods. The research sample was 80 hotel employees. The research instrument was a questionnaire. Data was analyzed using statistics, namely frequency, percentage, mean, and standard deviation, and the Pearson correlation coefficient. The results of the study found that the majority of the sample are females, accounting for 58.75 percent, and males, accounting for 41.25 percent. Most of them are in the age range of 30 - 39 years, accounting for 33.75 percent, followed by those in the age range of 40 - 49 years, accounting for 30.00 percent. In the range of 20 -29 years, accounting for 26.3 percent, in the age range of 50 - 59 years, accounting for 8.8 percent, in the age range under 20 years, accounting for 1.25 percent, and in the age range of 60 years and over education level: Most have a bachelor's degree accounted for 46.25 percent, followed by those who graduated with less than a bachelor's degree. Representing 38.75 percent graduated with a bachelor's degree. Accounted for 11.25 percent and graduated with a master's degree. Calculated as 3.75 percent of monthly income most had income between 20,001 - 30,000 baht, accounting for 40.00 percent, followed by income between 15,001 - 20,000 baht, accounting for 27.5 percent, income less than 15,000 baht, accounting for 21.25 percent, and income of more than 30,000 baht. or more, accounting for 11.25 percent of results of data analysis of mean and standard deviation regarding human resource development regarding the quality of employee services. It was found that overall it was very high ($\bar{X}$ = 4.50 and S.D. = 0.32). When considering each item in order from the highest average, it was morality and ethics ($\bar{X}$ =4.81 and S.D. = 0.35), followed by personality ($\bar{X}$ = 4.19 and S.D. = 0.50), respectively Pearson correlation coefficient of factors related to

human resource development in service quality. It was found that the relationships between the components were significantly related by composition. The aspect of being accepted (PA3) and the aspect of responsibility in work (PA5) have a positive relationship at the highest level of 0.711. The advancement in work (PA4) and responsibility in work (PA5) have a positive relationship at the lowest level of 0.479. Pearson correlation coefficient of human resource development in service quality. It was found that the relationships between the components were significantly related. The personality component (PB1) and morality and ethics (PB2) had a very low positive relationship at .132. The Pearson correlation coefficient of the related factors with the development of human resources in the quality of services and the development of human resources in the quality of services, it was found that the results of the coefficient analysis Peirson correlation of all variables are to be used in the analysis. There is a linear relationship, statistically significant at the 0.05 level indicating that every variable used in the analysis. There is a linear relationship between the variables. From the research findings, it is beneficial to use executives in making decisions to set guidelines for human resource development quality of service to increase the work efficiency of employees and provide good service to customers.

Keywords : Human Resources, Human Resource Development, Quality of Service

บทนำ

ธุรกิจบริการ เป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นลำดับต้น ๆ โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมในการให้บริการลูกค้า คุณภาพของการให้บริการ ขึ้นอยู่กับตัวบุคลากรผู้ให้บริการ การสรรหาบุคลากรที่มีใจรักอาชีพการให้บริการและมีความสามารถ พัฒนาศักยภาพจนเกิดประสิทธิผลของการบริการที่พึงพอใจของลูกค้า การที่ธุรกิจโรงแรมเติบโตอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการบริการที่ดี และมีคุณภาพ โรงแรมต่าง ๆ จึงมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินการ ทั้งในด้านบุคลากร รูปแบบการทำงานการบริหารให้สอดคล้องกัน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงาน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของพนักงาน ต้องมีการพัฒนาตนเองในเรื่องหัวใจ การให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ มีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา มีการเพิ่มการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง มีการทบทวน ปรับปรุง และตระหนักถึงความสำคัญของการบริการในด้านคุณภาพการบริการแก่ผู้รับบริการ ส่งเสริมให้องค์กรสร้างความแตกต่างเหนือคู่แข่งได้

จากความสำคัญของการดำเนินธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะด้านคุณภาพของการบริการ แนวทางในการบริหารจัดการควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ จึงต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน ในการเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา เพื่อนำผลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริการในองค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

แนวคิด ทฤษฎีและกรอบแนวคิด โดยทบทวนวรรณกรรมสำหรับงานวิจัยนี้ มีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือการใช้กลยุทธ์เชิงรุกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในองค์กร คือบุคคลที่ทำงานทั้งกรณีที่ทำงานรวมกันและกรณีที่ทำงานคนเดียว เพื่อบรรลุเป้าหมายในการประกอบธุรกิจใด ๆ กลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปตามเวลาและสถานการณ์ จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงตลอดเวลา การบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทั้งทฤษฎีในเชิงวิชาการและแบบปฏิบัติในธุรกิจที่ศึกษาวิธีการบริหารแรงงาน ทั้งในภาคทฤษฎีและปฏิบัติ

แนวคิดและทฤษฎีจากกลุ่มนักคิด ได้เสนอแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

1) ตัวแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กลุ่มฮาร์วาร์ด (The Harvard Model) หรือเรียกว่ากลุ่มแนวคิดแบบ “มนุษย์นิยมเชิงพัฒนาการ” (Developmental Humanism) เป็นแนวคิดกระแสหลักที่ทรงอิทธิพลและแพร่หลายที่สุด มีรากฐานทางความคิดมาจากสำนักคิด “มนุษย์สัมพันธ์” ซึ่งมีจุดเน้นทางความคิดอยู่ที่เรื่อง ของการสื่อสารในองค์กร การสร้างทีมเวิร์ก และการใช้ความสามารถของแต่ละบุคคลให้เกิดอรรถประโยชน์สูงสุด กล่าวโดยสรุปสำหรับแนวคิดของสำนักนี้แล้ว การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จะให้ความสำคัญกับเรื่อง ของการสร้างสัมพันธ์ภาพของคนในองค์กร เพราะการที่จะทำให้องค์กรมีผลประกอบการที่ดีขึ้น องค์กรจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการ ของบุคลากรในองค์กรให้เหมาะสม และเมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดี ก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทำให้้องค์การเกิดภาวะอยู่ดีมีสุขทางสังคมขึ้นภายในองค์กร อันจะนำไปสู่คุณภาพและปริมาณงานที่ดีขึ้น

2) ตัวแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์สำนักมิชิแกน (The Michigan School) หรือเรียกอีกนามหนึ่งว่าเป็นแนวคิดแบบ “บริหารจัดการนิยม” (Managerialism) กล่าวคือ เป็นกลุ่มที่เน้นเรื่อง ของการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ที่มองการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จากมุมมองของฝ่ายจัดการ ธรรมชาติ ของฝ่ายจัดการคือ การให้ความสำคัญอันดับแรกกับผลประโยชน์ตอบแทนที่องค์กรจะได้รับ โดยที่เรื่อง ของคนและการบริหารจัดการคนเป็นเครื่องมือ ในการจะทำให้บรรลุสู่เป้าหมายเช่นนั้นขององค์กร ดังนั้นจึงมี ผู้เรียกแนวคิดการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักคิดนี้ว่า เป็นพวก “อรรถประโยชน์ – กลไกนิยม” (Utilitarian-instrumentalism) คือมองผลประโยชน์หรือผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก โดยมีการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ผลประโยชน์ที่เป็นเลิศเมื่อมีตัวแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ในยุคโลกาภิวัตน์นี้ เชื่อกันว่า “คน” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” เป็นกุญแจไขสู่ความสำเร็จ ขององค์กร ซึ่งหากประเทศไทยมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ คุณภาพ และจริยธรรมที่สูง ก็คงก้าวเข้าไปแข่งขันในโลก ไร้พรมแดน (Globalization) ได้อย่างไม่ยากเย็นนัก (สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร, 2545) การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร จึงไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญกับขั้นตอนการสรรหา และคัดเลือกบุคคลให้เข้ามาทำงาน ตลอดจน มีการสลับสับเปลี่ยน โอนย้าย เลื่อนขั้นตำแหน่งบุคคลเหล่านั้น ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับ ความสามารถของเขา ดังคำที่ว่า จัดคนให้เหมาะสมกับงาน (“Put the Right Man in the Right Job”) เท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ เป็นผู้ที่มีความสามารถพัฒนาตนเอง พัฒนางานและพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้ารองรับการเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และกระแสการค้าโลกได้อย่างทันทั่วทั้งที่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นการลงทุนที่คุ้มค่ากับการพัฒนาความมั่งคั่งขององค์กรในอนาคต การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์เป็นการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ความสามารถ ตลอดจนการอุทิศตัว บุคลิกภาพการปรับตัว และการคิดริเริ่มของบุคคลในองค์กร ผ่านกระบวนการของการศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาซึ่งองค์กร เป็นผู้จัดดำเนินการให้ หรือโดยบุคลากรดำเนินการเอง เพื่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านความคิด ความรู้ จิตใจ บุคลิกภาพและการทำงาน

3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อสื่อสาร ส่งต่อกันระหว่างผู้บริโภคร และพนักงานให้บริการ หรือสินค้า หรือระบบของผู้ให้บริการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีนั้น ควรปราศจาก ข้อบกพร่อง สามารถทราบความต้องการและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพการบริการเป็นสิ่งหนึ่ง ที่สร้าง ความแตกต่างทางธุรกิจ และเป็นสิ่งที่สามารถทำให้ธุรกิจเหนือคู่แข่งโดยผู้ให้บริการ ควรคำนึงถึงความต้องการ ความรู้สึก หรือสิ่งใดก็ตามที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ประทับใจ และนึกถึงเสมอ เมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ไปจนถึง ความภักดีของลูกค้า สำหรับการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจบริการ Parasuraman Zeithaml and Berry (1985) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อประเมินการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจบริการ และธุรกิจค้าปลีก และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของงานบริการ เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็นหนึ่งในมาตรวัด ที่มีชื่อเสียง ต่อมาพบว่ามีความสัมพันธ์กันเอง (Degree of Correlation) ระหว่างตัวแปรดังกล่าวค่อนข้างสูง จึงปรับเกณฑ์ ในการประเมินคุณภาพของบริการโดยให้เหลือเกณฑ์ อย่างกว้างทั้งหมดรวม 5 เกณฑ์ ซึ่งในแต่ละ เกณฑ์ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

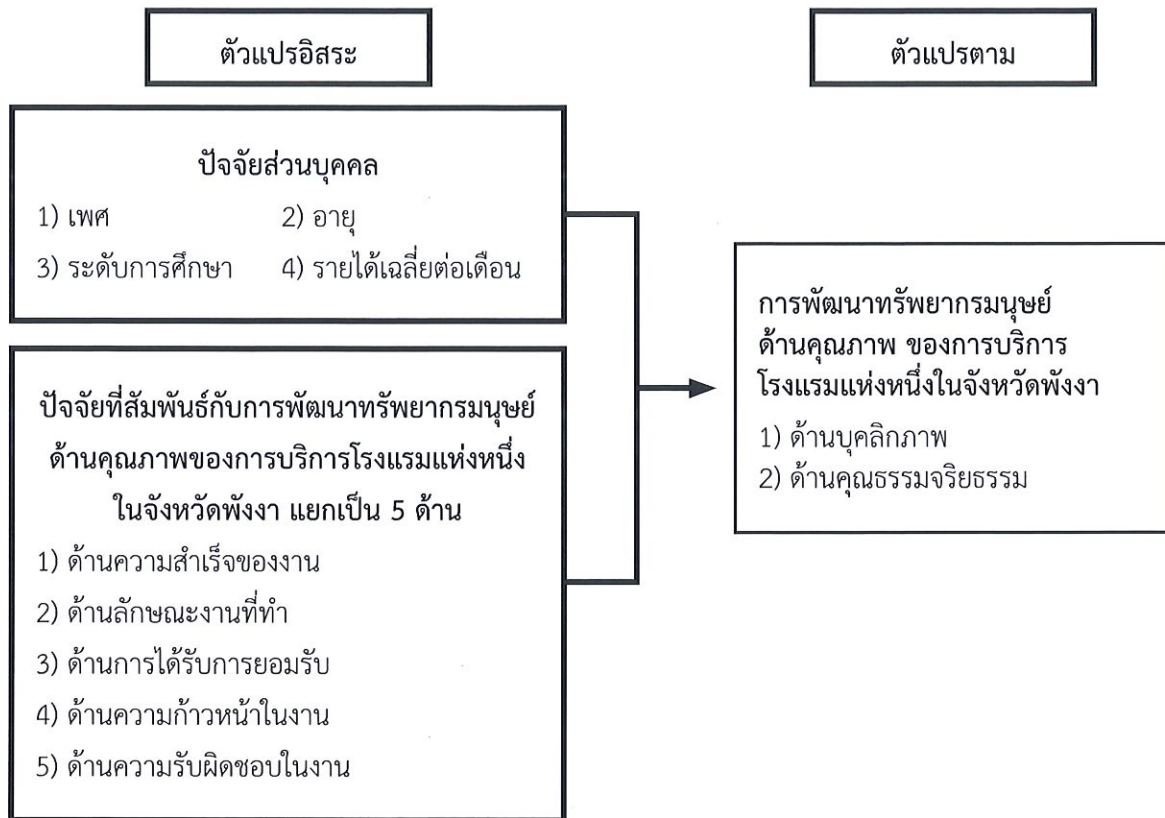
กานต์ อ่อนน้อม (2561) บทคัดย่อ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมการโรงแรม ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อ 1) ศึกษาการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ของอุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหิน 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กับการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานอุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหิน และ 3) หาแนวทางที่เหมาะสม ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานอุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหิน พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการที่ส่งเสริมให้บุคลากรในอุตสาหกรรมการโรงแรม ได้เพิ่มความรู้ ทักษะ และพัฒนาศักยภาพ ของตนเองให้มีประสิทธิภาพ และมีความพร้อมในด้านการงานบริการให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการขยายตัว

ในอุตสาหกรรมบริการและส่งเสริมการท่องเที่ยว งานด้านการบริการให้มีคุณภาพรวมทั้งกระตุ้นเศรษฐกิจ โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมโรงแรม ในด้านการสอนงาน ด้านการฝึกอบรม ด้านการศึกษา และด้านการเรียนรู้ตามคุณลักษณะของพนักงานที่อุตสาหกรรมโรงแรมต้องการ ประกอบด้วยด้านการบริการ ด้านจิตสาธารณะ ด้านทักษะทางสังคม ตามแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน อุตสาหกรรมโรงแรมในอำเภอหัวหิน ผลการศึกษาพบว่า (1) มีการสอนงานให้กับพนักงาน ทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ (2) มีการฝึกอบรมปฐมนิเทศเพื่อให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ เข้าใจ กฎระเบียบ ในการทำงาน (3) การศึกษา จัดอบรมเพิ่มเติมหลังจากเวลาเลิกงานและ (4) การเรียนรู้ มีการถ่ายทอดจากการทำงานร่วมกัน ระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้องและระหว่างเพื่อนร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

Wu et al. (2021) ศึกษาเรื่อง การบริหารคุณภาพการบริการภายในโรงแรม ปัจจัย และผลกระทบ โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ (1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยและกลไกที่มีอิทธิพลต่อการส่งมอบการบริการภายใน โรงแรมระหว่างพนักงาน (2) เพื่อสร้างตัวชี้วัดสำหรับการพัฒนาการบริการ ภายในโรงแรม สำหรับการสร้าง หรือรักษา ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งเป็นการวิจัยเชิง ผสมผสาน ในวิธีวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสนทนากลุ่ม แบบกึ่งโครงสร้างจำนวน 12 กลุ่ม ซึ่งมี ผู้เข้าร่วมให้ข้อมูลทั้งหมด 86 คน ผู้ให้ข้อมูลเป็นพนักงานโรงแรมสี่ และห้าดาวในเมืองเซียมิน จำนวน 6 โรงแรม โดยดำเนินการสนทนากลุ่มกับโรงแรมแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มพนักงาน ส่วนหน้าและกลุ่มพนักงานสนับสนุน เพื่อให้เข้าถึงปัจจัยของการบริการภายในโรงแรมอย่างครอบคลุม หลังจากนั้น จึงดำเนินวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งได้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานโรงแรม ระดับห้าดาว ในเมืองฝูโจว และเซียมิน จากพนักงานปฏิบัติงานทั่วไปกับพนักงานระดับหัวหน้างาน เป็นจำนวน 332 คู่ เพื่อยืนยันปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งมอบการบริการในโรงแรมผ่านทักษะและประสิทธิภาพการบริการระหว่าง พนักงานด้วยกันเอง ตลอดจน เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ไปคาดการณ์ทักษะ และประสิทธิภาพการบริการภายในโรงแรม ผลการศึกษาพบว่า (1) ระบบฝึกอบรม ระบบการบริหาร วัฒนธรรมการปฏิบัติงานร่วมกัน และการสื่อสารระหว่าง แผนก มีส่วนช่วย ในการส่งเสริมคุณภาพการ บริการภายในโรงแรมระหว่างพนักงานเป็นอย่างมาก ในขณะเดียวกัน ค่านิยมผู้บริหาร แบบคน ปฏิบัติงาน บุคลิกที่รักษาความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ความเครียดของพนักงาน และบุคลิกที่มี ความเห็นอกเห็นใจ ส่งผลในแง่บวกต่อคุณภาพการบริการภายในโรงแรมระหว่างพนักงานเช่นกัน (2) การให้ความสำคัญต่อเพื่อนร่วมงาน และการให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการให้บริการต่อ เพื่อนร่วมงาน ส่งผลแง่บวกกับคุณภาพ การบริการภายในโรงแรมระหว่างพนักงาน (3) ปฏิกริยาตอบสนอง 3 ด้าน ได้แก่ ระบบ การบริหาร วัฒนธรรม การปฏิบัติงานร่วมกัน และความเครียดระหว่างปฏิบัติหน้าที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ ระหว่างพนักงาน อย่างมีนัยยะสำคัญ

ณัฐธินา นิमितสูมาวงศ์ (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ เข้าใช้บริการ คลินิกศัลยกรรมแบบไม่ผ่าตัดในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพ การให้บริการโดยรวมเห็นด้วยมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่าทุกด้านเห็นด้วยมาก ซึ่งเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยมากที่สุดในแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบ สอนง ต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ ความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ จากการวิเคราะห์การถดถอย เชิงพหุคูณ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ 0.868 โดยปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านความเป็น รูปธรรมของบริการทำให้กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ที่มา : คณะผู้วิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้มีรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ พนักงานของโรงแรม รวมทั้งสิ้น 100 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแบบของ Krejcie & Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ประกอบด้วยตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check list) โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีจำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา โดยถามเกี่ยวกับ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ทำด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน และตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา โดยถามเกี่ยวกับด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ในการเก็บข้อมูลโดยกำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับตามเกณฑ์ของ Likert Scales

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบแก้ไขและปรับปรุง ให้มีความชัดเจน ถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมาย และสอดคล้องกับการวิจัย หลังจากนั้น ได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และดำเนินการในขั้นต่อไปในการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) แล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา ได้แก่ บริษัท บี.บี.ซี ภูเก็ต จำกัด จำนวน 30 คน จากนั้น จึงนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน เท่ากับ 0.960 ส่วนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 0.895 ซึ่งถือว่า มีความเที่ยงตรง อยู่ในระดับสูง สามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้ การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งวิเคราะห์จากค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent) และวิเคราะห์โดยใช้สถิติคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ 3. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรม โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยตรงกับพนักงานภายในโรงแรม

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ หาค่าสถิติร้อยละ ดังตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละด้านปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n = 80)

ปัจจัยพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	33	41.25
ชาย	47	58.75
หญิง		
อายุ	1	1.25
ต่ำกว่า 20 ปี	21	26.25
20-29 ปี	27	33.75
30-39 ปี	7	8.75
50-59 ปี	-	-
60 ปีขึ้นไป		

ปัจจัยพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	31	38.75
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	11.25
ปริญญาโท	3	3.75
สูงกว่าปริญญาโท		
รายได้ต่อเดือน	17	21.25
ต่ำกว่า 15,000 บาท	22	27.50
15,001 - 20,000 บาท	32	40.00
20,000 - 30,000 บาท	9	11.25
มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป		

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.75 และเป็นเพศชายจำนวน คิดเป็นร้อยละ 41.25 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.75 รองลงมาคือ อายุในช่วง 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 อายุในช่วง 20 – 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.3 อายุในช่วง 50 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.8 อายุในช่วงต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.25 และไม่มีอายุในช่วง 60 ปี ขึ้นไป ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมาคือจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.75 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.25 และจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 3.75 รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.5 มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.25 และมีรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.25

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย 1) ด้านบุคลิกภาพ 2) ด้านคุณธรรมจริยธรรม ผู้วิจัยได้นำเสนอ ผลด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลในภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ	n = 80		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1) ด้านบุคลิกภาพ	4.19	.50	มาก
2) ด้านคุณธรรมจริยธรรม	4.81	.35	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.50	.32	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านคุณภาพของการบริการของพนักงาน พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในมาก ($\bar{X}$ = 4.50 และ S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ($\bar{X}$ = 4.81 และ S.D. = 0.35) รองลงมา คือ ด้านบุคลิกภาพ ($\bar{X}$ = 4.19 และ S.D. = 0.50) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านคุณภาพของการบริการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ

การทดสอบความสัมพันธ์ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านคุณภาพของการบริการ 2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ และ 3) ภาพรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของปัจจัยที่สัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านคุณภาพของการบริการ

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านคุณภาพของการบริการ	PA1	PA2	PA3	PA4	PA5
1) ด้านความสำเร็จของงาน (PA1)	1				
2) ด้านลักษณะงานที่ทำ (PA2)	.621**	1			
3) ด้านการได้รับการยอมรับ (PA3)	.615**	.615**	1		
4) ด้านความก้าวหน้าในงาน (PA4)	.492**	.578**	.543**	1	
5) ด้านความรับผิดชอบในงาน (PA5)	.554**	.589**	.711**	.479**	1

**p < .01

จากตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของปัจจัยที่สัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านคุณภาพของการบริการ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบ ด้านการได้รับการยอมรับ (PA3) กับ ด้านความรับผิดชอบในงาน (PA5) มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับสูงสุดที่ 0.711 และด้านความก้าวหน้าในงาน (PA4) กับด้านความรับผิดชอบในงาน (PA5) ความสัมพันธ์ เชิงบวก ในระดับต่ำสุดที่ 0.479 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบ ด้านบุคลิกภาพ (PB1) กับด้านคุณธรรมจริยธรรม (PB2) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมากที่สุดที่ .132 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของปัจจัยที่สัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวแปรทุกตัวที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 แสดงว่าตัวแปรทุกตัวที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์มีลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในลักษณะ เชิงเส้นตรง



อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา” ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการทั้ง 2 ด้านพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพในการบริการของพนักงานมากที่สุด คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านบุคลิกภาพ ตามลำดับพิจารณารายด้าน คือ

1) ด้านคุณธรรมจริยธรรม พบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่า พนักงานปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ร่องลงมาปฏิบัติหน้าที่อย่างประหยัคมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่ถูกค่า ซึ่งสอดคล้องกับระบบคุณธรรม (Merit System) จัดเป็นระบบการสรรหาบุคลากรที่ใช้หลัก แห่งความดีในยุคโลกาภิวัตน์นี้ เชื่อกันว่า “คน” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” เป็นกุญแจไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ซึ่งหากประเทศไทยมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ คุณภาพ และจริยธรรมที่สูง ก็คงก้าวเข้าไปแข่งขันในโลกไร้พรมแดน (Globalization) ได้อย่างไม่ยากเย็นนัก

2) ด้านบุคลิกภาพ พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่า พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา พนักงานสามารถเรียนรู้ และฝึกฝนทักษะในการทำงานได้ พนักงานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีในการทำงาน และลักษณะงานที่พนักงานทำท้าทายความสามารถของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นการเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถ ตลอดจน การอุทิศตัว บุคลิกภาพการปรับตัว และการคิดริเริ่มของบุคคลในองค์กร และผลการศึกษาสอดคล้องกับ กานต์ อ่อนน้อม (2561) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมบริการโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลวิจัย พบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ส่งเสริมให้บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการโรงแรม ได้เพิ่มความรู้ ทักษะ และพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีประสิทธิภาพ และมีความพร้อมในด้านการงานบริการให้เกิดประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพในการบริการของพนักงานทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพในการบริการของพนักงานมากที่สุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับ ซึ่งผลการศึกษสอดคล้องกับ ปุณณพพร บุญธรรมา (2563) ที่ทำการศึกษารื่องคุณภาพการบริการและพฤติกรรม การเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน รวมทั้งสอดคล้องกับ ญญัตติญา นิมิตรสมวงศ์ (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการ เข้าใช้บริการคลินิกสัตวกรรมแบบไม่ผ่าตัดในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมเห็นด้วยมาก

เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน จะเห็นว่าทุกด้าน เห็นด้วยมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดในแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.868 โดยปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการทำให้กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

โรงแรมมีแนวทางให้บุคลากรตระหนักในความสำคัญของกิจกรรมการพัฒนา ซึ่งเป็นแรงเสริมกิจกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บรรลุวัตถุประสงค์และให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- กานต์ อ่อนน้อม. (2561). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมบริการโรงแรมในอำเภอหัวหิน. คณะรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ณัฐจิรา นิมิตรสุมาวงศ์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการคลินิกศัลยกรรมแบบไม่ผ่าตัด ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล [สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการ มหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล].
- บุญญาพร บุญธรรมมา. (2563). คุณภาพการบริการและพฤติกรรมในการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ โรงแรม ขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร
- Wu, X., Wang, J. & Ling, Q. (2021). Managing internal service quality in hotels: Determinants and implications. *Tourism Management*, 86, 1-13.