

การศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็ก และที่พักทางเลือกในพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี

Study of the level of service quality development small hotel staff and
alternative accommodation in the area of Suphan Buri Province

ทวีวัฒน์ กันฉาย¹/สมรพรรณ คงสกุล²/สรชัย ยมกกุล³/นิภา วธวานิชกุล⁴/
วิโรจน์ ครั่งกลาง⁵

Thavewat Kunchay¹ / Samornpan Kongsakul³ / Sanchai Yomakakul³/
Nipha wthawnichkul⁴/Wirocn khrangklang⁵

^{1,2} อาจารย์ประจำ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและอีเว้นท์ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

^{1,2} Instructor of Bachelor of Arts Program in Hotel and Event Management, Rattanaabundit University

³ อาจารย์ประจำ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจด้านการบิน มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

³ Instructor of Bachelor of Arts Program in Aviation Business, Rattanaabundit University

⁴ อาจารย์ประจำ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

⁴ Instructor of Bachelor of Arts Program in Integrated Tourism Management Innovation, Rattanaabundit University

⁵ อาจารย์ประจำ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

⁵ Instructor of Bachelor of Business Administration Program in Logistics and Supply Chain Management,
Rattanaabundit University

Corresponding author E-mail: t46050@gmail.com

(Received: April 29, 2023; Revised: December 28, 2023; Accepted: June 21, 2024)

บทคัดย่อ

การศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือกในพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือกในเขตพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบริการ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการ การจัดทำหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการบริการ การเตรียมการก่อนการพัฒนาคุณภาพการบริการ การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการและการประเมินผลการฝึกอบรม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 221 ตัวอย่าง โดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ใน

การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการพนักงาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางสถิติประกอบการบรรยาย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการโรงแรมที่เข้าร่วมงานจัดสอนหลักสูตรโอกาสการลงทุนโรงแรมขนาดเล็ก บุติค&โฮสเทล วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างการพัฒนาคุณภาพการบริการกับ กระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการ ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมการให้ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อพนักงาน ต่อนายจ้างและการแข่งขัน ในภาพรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่วนของกระบวนการพัฒนาศักยภาพการบริการพนักงาน อันประกอบด้วย การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม การจัดทำหลักสูตร การเตรียมการก่อนการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรม ในภาพรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นกัน การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพการบริการพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม ควรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานก่อนเป็นอันดับแรก เพราะจะช่วยให้ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม ทราบข้อมูลและแนวทางสำหรับการดำเนินการฝึกอบรมในขั้นตอนต่อไป การจัดทำหลักสูตร ในการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพการบริการพนักงาน สิ่งที่ต้องพิจารณา คือ กำหนดเนื้อหา วิธีการ กิจกรรม เวลา สถานที่ งบประมาณ วิทยากร เอกสาร สื่อ วัสดุอุปกรณ์และการประเมินผลการฝึกอบรม ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานด้วย พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้รู้ถึงความคาดหวังของการจัดการฝึกอบรม การเตรียมการก่อนการฝึกอบรม ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดผู้เข้ารับการฝึกอบรม รวมทั้งกำหนดวิทยากรและประสานงานกับวิทยากร ประสานงานกับผู้บริหาร ประสานงานกับผู้เข้าร่วม เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงาน การดำเนินการฝึกอบรม สิ่งสำคัญที่สุดผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม ควรปฏิบัติตามแนวทางที่ได้เตรียมการไว้ การประเมินผลการฝึกอบรม ควรจัดให้มีการประเมินความรู้ ทั้งก่อนการเข้าร่วมฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรมและจัดทำรายงานนำเสนอผู้บริหารทุกครั้ง มีแนวทางในการประเมินที่ชัดเจน

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ การพัฒนาศักยภาพ การบริการพนักงาน

Abstract

The study of the level of service quality development for small hotel staff and alternative accommodations in the area of Suphan Buri Province has a purpose to study guidelines for the development of the potential of small hotel employees in the area of Suphan Buri Province. Data were collected using a questionnaire on the importance of service quality improvement and employee service quality improvement process. The sampling in this research includes the operators of small hotels and alternative accommodations, totaling 221

samples. Employing purposive sampling, the data were collected using questionnaires on the service quality development and the data were analyzed using descriptive statistics. The results are presented in the form of tables for lectures. The research method of sample group is based on the hotel operators who participated in a teaching course on investment opportunities in small hotels, boutiques, and hostels. Data were analyzed by finding the frequency, percentage, means, standard deviation (S.D.) and Pearson's correlation coefficient between service quality development and service quality development process. The study found that the importance of improving the quality of service to employees, to employers, and to competition is at a high level. As for the development of employee service potential, which consists of the analysis of training needs, course preparation, preparation before training, training operations, and training evaluation, the importance is overall at a high level. To develop the service potential of the staff for maximum efficiency, the person in charge of training should pay attention to the training needs of the employees first and foremost because it will help those responsible for training to know the information and guidelines for planning the next steps of training. When setting up a training course to develop the potential of service personnel, attention should be paid to the content, methods, activities, time, place, budget, speakers, documents, media, materials, and training evaluation in accordance with the needs of employees, as well as explaining to the trainees the expectations of training management. The preparation before training should focus on to the selection of the participating trainees, the choice of speakers and the coordination with the speakers, the executives, the participants to develop the potential of employees training operations. Most importantly, the people responsible for the training should follow the prepared structure. There should also be a knowledge assessment with clear guidelines for both before attending the training and after, and the reports of this evaluation should be presented to the executives every time.

Keyword: Service quality, Potential development, Service worker

บทนำ

การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน มีศักยภาพในการทำรายได้ให้กับประเทศไทยต้องพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีมาตรฐานความปลอดภัย และการให้บริการระดับสากล มีมาตรฐานสูง โดยการเน้นวัฒนธรรมไทยคู่กับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

(ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ.2561 – 2580 ด้านขีดความสามารถในการแข่งขันและด้านการพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์) จากนั้นหน่วยงานของรัฐบาลก็ให้ความสำคัญของการพัฒนา จึงได้กำหนดพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 ระบุให้สถานประกอบการมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยในแต่ละปีปฏิทินสถานประกอบการแต่ละแห่งจะต้องจัดให้บุคลากร ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 ของทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมดให้เข้ารับการฝึกอบรมเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2559)

ด้วยแนวโน้มเพิ่มขึ้นของการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ การท่องเที่ยวความสนใจพิเศษ และการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ จึงอาจทำให้แนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือกเป็นไปได้ช้า ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการด้านที่พักและมีลักษณะพิเศษที่มีความแตกต่างจากธุรกิจอื่น การแข่งขันเพื่อให้ประสบความสำเร็จจึงเกิดจากคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างมาก การที่จะบรรลุเป้าหมายนั้น เกิดจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการโรงแรมแต่ละแห่งอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ จนทำให้การดำเนินงานด้านการให้บริการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นจังหวัดที่อยู่ในภาคกลางของประเทศไทย เป็นสถานที่ท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์และธรรมชาติ แต่ก็เชื่อว่าจะมีดีแต่ของเก่า ๆ เท่านั้น ของใหม่ ๆ ที่น่าสนใจก็มีอยู่ไม่น้อย จังหวัดสุพรรณบุรี มีโบราณสถานเป็นจำนวนมากที่มีศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ทั้งที่เป็นแบบดั้งเดิมและที่สร้างใหม่ เป็นแหล่งที่ตั้งซึ่งมีความเหมาะสม สำหรับสินค้าเกษตรที่จะส่งออกผ่านการขนส่งทางลำน้ำและทางบก อีกทั้งมีเครือข่ายขนส่งที่สามารถเชื่อมโยงกับภาคอื่น ๆ ไปจนถึงประเทศเพื่อนบ้าน AEC ได้สะดวก อยู่ใกล้กรุงเทพฯ ซึ่งสามารถเดินทางได้สะดวก และสนับสนุนให้เกิดการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับ รวมทั้งเป็นแหล่งที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออก ที่ไม่สามารถขยายหรือตั้งโรงงานในกรุงเทพฯ ได้ ต้องการอยู่ใกล้ศูนย์กลางการขนส่งระหว่างประเทศ รวมทั้งสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมการรวบรวมสินค้าทางการเกษตรไปสู่ตลาดขายส่งในกรุงเทพฯ และปริมาณผลรวมทั้งตลาดส่งออกต่างประเทศ เป็นเมืองอยู่ชานเมือง มีสภาพดินที่อุดมสมบูรณ์ และระบบชลประทานพร้อมสามารถสนับสนุนให้เกิดการทำเกษตรกรรมที่ได้ผลผลิตสูงตลอดทั้งปี เหมาะกับการเกษตร มีชุมชนที่มีรากเหง้าทางเชื้อชาติ และศาสนา ที่มีความแตกต่างกัน แต่สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และสามารถเป็นเครือข่ายช่วยส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประเทศ รวมทั้งเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยว ที่จะทำให้นักท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรีมากขึ้น

เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีมาตรฐานความปลอดภัยและการให้บริการระดับสากล มีมาตรฐานสูง แต่โรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือกที่กำลังขยายตัวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ยังมีปัญหาด้านมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จ จากเหตุผลดังกล่าว การวิจัยในครั้งนี้จึงเน้นเพื่อให้ทราบว่าผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือกในจังหวัดสุพรรณบุรี มีระดับคุณภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก

แบบใด นอกจากนั้นแล้ว ผลการวิจัยสามารถนำไปปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาศักยภาพพนักงานโรงแรมขนาดเล็ก และที่พักทางเลือก เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นด้วย การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการ จึงได้เลือกทำการศึกษาการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรที่ใช้เป็นรูปแบบการพัฒนาศักยภาพพนักงานโรงแรมให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือกในจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการได้ผลตอบแทนจากการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเป็นผลตอบแทนที่ได้จากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่คุ้มค่า นอกจากนี้ผลการศึกษาที่ได้อีกยังสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมอื่น ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก ในเขตพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกับตัวอย่างวิจัยที่เป็นผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือกในพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี โดยคณะผู้วิจัยต้องการเลือกโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก เนื่องจากกิจการที่พักประเภทนี้ดำเนินกิจการโดยสมาชิกในครอบครัว เป็นที่ดินของตนเอง การดำเนินงานขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถและเงินทุนในการดำเนินงาน และเลือกพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี เนื่องจากการท่องเที่ยวของจังหวัดมีแนวโน้มได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์และธรรมชาติ โดยเลือกสอบถามจากผู้เข้าร่วมงานจัดสอนหลักสูตรเจาะลึกโอกาสการลงทุนโรงแรมขนาดเล็ก บูติค&โฮสเทล รุ่นที่ 8 ดำเนินการเก็บข้อมูลในวันที่ วันที่ 2-4 กรกฎาคม 2565

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก ในพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีจำนวนห้องพักน้อยกว่า 30 ห้อง และระดับบริการอยู่ในกลุ่มสามดาวหรือต่ำกว่า มีจำนวน 491 แห่ง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้เข้าร่วมงานจัดสอนหลักสูตรเจาะลึกโอกาสการลงทุนโรงแรมขนาดเล็ก บูติค&โฮสเทล รุ่นที่ 8 เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก มีจำนวนห้องพักน้อยกว่า 30 ห้อง และระดับบริการอยู่ในกลุ่มสามดาวหรือต่ำกว่า เปิด

กิจการมากกว่า 1 ปี ได้ขนาดตัวอย่าง 221 ตัวอย่าง วิธีการเก็บข้อมูล การสำรวจด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instrument) เป็นเครื่องมือวิจัยที่สร้างขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเลือกใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก 3 ด้าน ประกอบด้วย ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อพนักงาน ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อนายจ้าง และความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อการแข่งขัน

ด้านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก ในเขตพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการ การจัดทำหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการบริการ การเตรียมการก่อนการพัฒนาคุณภาพการบริการ การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการและการประเมินผลการฝึกอบรม เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นของแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วจึงคำนวณความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน พบว่า มีข้อคำถาม จำนวน 7 ข้อ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.60 ไม่ผ่านเกณฑ์พิจารณาจึงตัดข้อคำถามดังกล่าวออก ข้อคำถามผ่านเกณฑ์ จำนวน 10 ข้อ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.60 และข้อคำถาม จำนวน 25 ข้อ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.80 ดังนั้น จึงได้แบบสอบถาม จำนวน 35 ข้อ และได้นำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด แล้วนำข้อมูลที่ได้นมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเพื่อคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก 3 ด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.93 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อพนักงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อนายจ้าง ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 และความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อการแข่งขัน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 ในด้านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก 5 ด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า การวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 การจัดทำหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการบริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 การเตรียมการก่อนการพัฒนาคุณภาพการบริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

การบริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 การประเมินผลการฝึกอบรม ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 แล้วจึงนำเครื่องมือไปใช้เก็บตัวอย่างในลำดับต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยศึกษาถึงลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ความคิดเห็นของผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก โดยใช้ตารางสถิติประกอบคำบรรยาย เพื่ออธิบายลักษณะตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ระหว่างการพัฒนาคุณภาพการบริการกับกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล แสดงผลได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=221)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	68	30.45
1.2 หญิง	153	69.55
รวม	221	100
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่าอายุ 31 ปี	73	33.18
2.2 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี	97	44.09
2.3 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี	35	15.91
2.4 อายุ 50 ปี ขึ้นไป	16	6.82
รวม	221	100
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	89	40.45
3.2 ปริญญาตรี	114	51.36
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	18	8.18
รวม	221	100

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ประสบการณ์ทำงานที่โรงแรมแห่งนี้		
4.1 ประสบการณ์ ต่ำกว่า 1 ปี	58	26.36
4.2 ประสบการณ์ 1 – 5 ปี	104	47.27
4.3 ประสบการณ์ 6 – 10 ปี	36	16.36
4.4 ประสบการณ์ 11 – 15 ปี	14	6.36
4.5 ประสบการณ์ มากกว่า 15 ปี	9	3.64
รวม	221	100

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 221 ตัวอย่าง เป็นเพศหญิง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 69.55 และเป็นเพศชาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 30.45 ด้านอายุ มีอายุอยู่ระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 44.09 อายุต่ำกว่าอายุ 31 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 33.18 ด้านระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 51.36 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 40.45 ด้านประสบการณ์ทำงานที่โรงแรมแห่งนี้ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 1–5 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 47.27 ประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.36 และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,001–16,000 บาท จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 79.55 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,501–12,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อพนักงาน แสดงผลได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อพนักงาน

การพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อพนักงาน	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความสำคัญ
1. การพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานมีผลต่อการประเมินผลประจำปี	3.59	0.89	มาก
2. พนักงานได้โอกาสแสดงความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน	4.44	0.79	มากที่สุด
3. พนักงานแต่ละหน้าที่มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตน	4.49	0.95	มากที่สุด
4. การทำงานของแต่ละแผนกมีการประสานงานด้วยความเต็มใจเป็นอย่างดี	3.79	0.89	มาก
รวมเฉลี่ย	4.15	0.89	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.89 โดยเรียงลำดับการให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ พนักงานแต่ละหน้าที่มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตน มีการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.95 พนักงานได้โอกาสแสดงความคิดเห็นสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.79 ส่วนข้อที่ค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญน้อยที่สุดได้แก่ การพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานมีผลต่อการประเมินผลประจำปี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.89 และการทำงานของแต่ละแผนกมีการประสานงานด้วยความเต็มใจเป็นอย่างดีโดย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.89

3. ระดับความคิดเห็นของการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อนายจ้าง แสดงผลได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อนายจ้าง

การพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อนายจ้าง	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความสำคัญ
1. ผู้บริหารรับฟังข้อเสนอแนะจากพนักงานภายหลังเข้ารับการฝึกอบรม	3.49	0.86	มาก
2. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจในการเพิ่มพูนความรู้ของพนักงาน	4.38	0.80	มากที่สุด
3. ผู้บริหารยินดีให้การสนับสนุน ด้านทรัพยากร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการจัดฝึกอบรม	3.48	0.80	มาก
4. ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นธรรมและเอาใจใส่พนักงานทุกคน	2.71	0.78	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.49	0.80	มาก

จากตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นของการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อนายจ้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.80 โดยเรียงลำดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจในการเพิ่มพูนความรู้ของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.80 ผู้บริหารรับฟังข้อเสนอแนะจากพนักงานภายหลังเข้ารับการฝึกอบรม โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.86 ส่วนข้อที่ค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นธรรมและเอาใจใส่พนักงานทุกคน โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.78 และผู้บริหารยินดีให้การสนับสนุนด้านทรัพยากร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการจัดฝึกอบรม โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.80

4. ระดับความคิดเห็นของการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อการแข่งขัน แสดงผลได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อการแข่งขัน

การพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อการแข่งขัน	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความสำคัญ
1. ผู้บริหารมีแผนการพัฒนาพนักงานเพื่อรองรับ การท่องเที่ยวภายหลังจากการเปิดเสรีทางการค้า	4.31	0.80	มากที่สุด
2. ผู้บริหารมีแผนการพัฒนาพนักงานในเรื่องทักษะ ภาษาอังกฤษเพื่อรองรับการท่องเที่ยวจากการเปิดเสรี ทางการค้า	2.68	0.79	ปานกลาง
3. ผู้บริหารมีการกำหนดแผนนโยบายเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในอนาคต	3.71	0.78	มาก
4. โรงแรมของท่านพร้อมในการปรับตัวให้เข้ากับ สถานการณ์ต่าง ๆ	2.85	0.81	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.58	0.75	มาก

จากตารางที่ 4 ระดับความคิดเห็นของการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อการแข่งขัน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.75 เรียงลำดับความคิดเห็นความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารมีแผนการพัฒนาพนักงานเพื่อรองรับการท่องเที่ยวภายหลังจากการเปิดเสรีทางการค้า โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.80 ผู้บริหารมีการกำหนดแผนนโยบายเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในอนาคต โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.78 ส่วนข้อที่ค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารมีแผนการพัฒนาพนักงานในเรื่องทักษะภาษาอังกฤษเพื่อรองรับการท่องเที่ยวจากการเปิดเสรีทางการค้า และโรงแรมของท่านพร้อมในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.81

5. ระดับความคิดเห็นของกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือกด้านการวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการ แสดงผลได้ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านการวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความสำคัญ
1. ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรมสอบถามหัวข้อที่ต้องการก่อนเสมอ	3.37	0.97	ปานกลาง
2. การจัดให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมจะมีการสอบถามความสนใจของพนักงานก่อน	4.35	0.96	มากที่สุด
3. พนักงานสามารถวิจารณ์ความเหมาะสมของการฝึกอบรมได้	3.18	0.84	ปานกลาง
4. ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรมได้กำหนดวัตถุประสงค์ตรงตามความต้องการของเป็นส่วนใหญ่	3.83	0.81	มาก
รวมเฉลี่ย	3.67	0.90	มาก

จากตารางที่ 5 ระดับความคิดเห็นของกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือกด้านการวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.90 โดยเรียงลำดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การจัดให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมจะมีการสอบถามความสนใจของพนักงานก่อน โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.96 ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรมได้กำหนดวัตถุประสงค์ตรงตามความต้องการของเป็นส่วนใหญ่ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.81 ส่วนข้อที่ค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ พนักงานสามารถวิจารณ์ความเหมาะสมของการฝึกอบรมได้ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.84

6. ระดับความคิดเห็นของกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือกด้านการจัดทำหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการบริการ แสดงผลได้ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านการจัดทำหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการบริการ

กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความสำคัญ
1. ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรมมีการแจ้งให้พนักงานทราบถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมทุกครั้ง	3.55	0.90	มาก
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	4.31	0.80	มากที่สุด
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้ถึงความคาดหวังขององค์กรในการจัดการฝึกอบรม	2.68	0.79	ปานกลาง
4. มีการชี้แจงกำหนดการ วัตถุประสงค์ เวลา ให้พนักงานทราบก่อนการฝึกอบรม	3.71	0.78	มาก
รวมเฉลี่ย	3.42	0.82	มาก

จากตารางที่ 6 ระดับความคิดเห็นของกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือกด้านการจัดทำหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.82 เรียงลำดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.80 มีการชี้แจงกำหนดการ วัตถุประสงค์ เวลา ให้พนักงานทราบก่อนการฝึกอบรม โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.78 ส่วนข้อที่ค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ เข้ารับการฝึกอบรม รู้ถึงความคาดหวังขององค์กรในการจัดการฝึกอบรม โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.79

7. ระดับความคิดเห็นของกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือกด้านการเตรียมการก่อนการพัฒนาคุณภาพการบริการ แสดงผลได้ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านการเตรียมการก่อนการพัฒนาคุณภาพการบริการ

กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความสำคัญ
1. ผู้บริหารมีแนวคิดที่ “การฝึกอบรมคือ การพัฒนาคุณภาพคน เพื่อสร้างการบริการที่ดีแก่ลูกค้า”	3.49	0.86	มาก
2. ในการฝึกอบรมมีการใช้สื่อและเครื่องมือที่เหมาะสมกับหัวข้อการฝึกอบรม	4.38	0.80	มากที่สุด
3. ผู้รับการฝึกอบรมมีการแจ้งตารางการฝึกอบรมให้พนักงานทราบทุกครั้งที่มีการฝึกอบรม	3.48	0.80	มาก
4. ผู้รับการฝึกอบรมกำหนดเวลาที่เหมาะสมในการจัดการฝึกอบรม	2.71	0.78	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.43	0.79	มาก

จากตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็นของกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือกด้านการเตรียมการก่อนการพัฒนาคุณภาพการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.79 โดยเรียงลำดับความสำคัญมากที่สุดได้แก่ ข้อที่ การฝึกอบรมมีการใช้สื่อและเครื่องมือที่เหมาะสมกับหัวข้อการฝึกอบรม โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.80 ผู้บริหารมีแนวคิดที่ “การฝึกอบรม คือ การพัฒนาคุณภาพคน เพื่อสร้างการบริการที่ดีแก่ลูกค้า” โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.86 ส่วนข้อที่ค่าเฉลี่ยระดับ

การให้ความสำคัญน้อยที่สุดได้แก่ผู้รับการฝึกอบรมกำหนดเวลาที่เหมาะสมในการจัดการฝึกอบรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.78

8. ระดับความคิดเห็นของกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือกด้านการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการ แสดงผลได้ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการ

กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความสำคัญ
1. กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นไปตามตารางที่กำหนดไว้	3.58	0.86	มาก
2. ในระหว่างการฝึกอบรม ผู้ดำเนินการฝึกอบรมมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	4.38	0.70	มากที่สุด
3. ผู้บริหารสนับสนุนให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการจัดการพัฒนาคุณภาพการบริการให้เหมาะสม	2.98	0.75	ปานกลาง
4. ผู้บริหารยินดีให้การสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการจัดการฝึกอบรม	3.72	0.79	มาก
5. ผู้บริหารให้การสนับสนุนการเรียนรู้สิ่งใหม่ของพนักงานอยู่เสมอ	2.90	0.80	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.51	0.78	มาก

จากตารางที่ 8 ระดับความคิดเห็นของกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือกด้านการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.78 โดยเรียงลำดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ในระหว่างการฝึกอบรม ผู้ดำเนินการฝึกอบรมมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.70 ผู้บริหารยินดีให้การสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการจัดการฝึกอบรม โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.79 ส่วนข้อที่ค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารให้การสนับสนุนการเรียนรู้สิ่งใหม่ของพนักงานอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.80

9. ระดับความคิดเห็นของกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือกด้านการประเมินผลการฝึกอบรม แสดงผลได้ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านการประเมินผลการฝึกอบรม

กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความสำคัญ
1. โรงแรมของท่านมีกฎ ระเบียบ และข้อบังคับในรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.55	0.90	มาก
2. ผู้บริหารสนใจรับฟังข้อเสนอแนะจากพนักงานที่ประสบปัญหาในการเข้ารับการฝึกอบรม	4.31	0.80	มากที่สุด
3. ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรมมีการประเมินความรู้ความสามารถ และทักษะของพนักงานก่อนการฝึกอบรม	2.68	0.79	ปานกลาง
4. ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรมมีการประเมินความรู้ความสามารถ และทักษะของพนักงานหลังการฝึกอบรม	3.71	0.78	มาก
5. ผู้บริหารมีการเตรียมพร้อมในการปรับตัวให้สอดคล้องกับผลการประเมินในสถานการณ์ต่างๆ	3.41	0.82	มาก
รวมเฉลี่ย	3.42	0.82	มาก

จากตารางที่ 9 ระดับความคิดเห็นของกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือกด้านการประเมินผลการฝึกอบรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.80 โดยเรียงลำดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารสนใจรับฟังข้อเสนอแนะจากพนักงานที่ประสบปัญหาในการเข้ารับการฝึกอบรม โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.80 ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรมมีการประเมินความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงานหลังการฝึกอบรม โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.78 ส่วนข้อที่ค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญน้อยที่สุดได้แก่ ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรมมีการประเมินความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงานก่อนการฝึกอบรม โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.79

10. ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาคุณภาพการบริการกับกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการ แสดงผลได้ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาคุณภาพการบริการกับกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการ (n=221)

ตัวแปร	กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการพนักงาน				
	การวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพ	การจัดทำหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพ	การเตรียมการก่อนการพัฒนาคุณภาพ	การดำเนินการพัฒนาคุณภาพ	การประเมินผล การฝึกอบรม
1. การพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อพนักงาน	0.68*	0.68*	0.62*	0.62*	0.64*
2. การพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อนายจ้าง	0.71*	0.66*	0.74*	0.62*	0.68*
3. การพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อการแข่งขัน	0.73*	0.63*	0.61*	0.66*	0.66*
โดยภาพรวม	0.90*	0.89*	0.91*	0.92*	0.88*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาคุณภาพการบริการกับกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับสูงสุด ไปหาน้อยที่สุด คือ กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านการเตรียมการก่อนการพัฒนาคุณภาพการบริการกับการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อนายจ้าง มีค่า $r = .74$ กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านการวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการกับการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อการแข่งขัน มีค่า $r = .73$ กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านการวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการกับการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีต่อนายจ้าง มีค่า $r = .71$ ความสัมพันธ์ของการพัฒนาคุณภาพการบริการกับกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การพัฒนาคุณภาพการบริการด้านการฝึกอบรมที่มีต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับสูงสุด คือ การฝึกอบรมที่มีต่อพนักงานกับกระบวนการฝึกอบรมพนักงานด้านการวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการและการจัดทำหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพพนักงานมีความสัมพันธ์กันระดับสูง มีค่า $r = .68$

การพัฒนาคุณภาพบริการด้านการฝึกอบรมที่มีต่อนายจ้าง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับกระบวนการฝึกอบรม โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับสูงสุด คือ การฝึกอบรมที่มีต่อพนักงานกับกระบวนการพัฒนาคุณภาพพนักงานด้านการเตรียมการก่อนการพัฒนาคุณภาพพนักงานมีความสัมพันธ์กันระดับสูง มีค่า $r = .71$

การพัฒนาคุณภาพบริการด้านการฝึกอบรมที่มีต่อการแข่งขัน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับกระบวนการฝึกอบรม โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับสูงสุด คือ การฝึกอบรมที่มีต่อการแข่งขันกับกระบวนการฝึกอบรมพนักงานด้านการวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์กันระดับสูง มีค่า $r = .73$

การอภิปรายผล

การศึกษานี้แสดงให้เห็นถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการด้านการวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก ในเขตพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการด้านการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมมากที่สุด ได้แก่ ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรมได้กำหนดวัตถุประสงค์ตรงตามความต้องการของพนักงานเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ จงลักษณ์ (2561) ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า การอบรมและการพัฒนาพนักงานของโรงแรมชั้นนำของประเทศไทยนิยมใช้การฝึกอบรมตามความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากที่สุด และพนักงานสามารถวิเคราะห์ความเหมาะสมของหัวข้อการพัฒนาศักยภาพได้ และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรมสอบถามหัวข้อที่ต้องการฝึกอบรมก่อนเสมอ

จากการศึกษาพบว่า กระบวนการด้านการจัดทำหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก ในเขตพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการด้านการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมมากที่สุดได้แก่ ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรมคัดเลือกวิทยากรได้เหมาะสมกับหัวข้อการฝึกอบรม สอดคล้องกับการศึกษาของ ดวงมล กุลทอง (2564) เรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมในประเทศไทย พบว่า การอบรมและพัฒนาของโรงแรมชั้นนำนิยมคัดเลือกวิทยากรให้เหมาะสมกับหัวข้อการพัฒนาศักยภาพ และมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ เหตุผล เวลา ให้พนักงานทราบก่อนการพัฒนาศักยภาพ และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ผู้รับผิดชอบการพัฒนาศักยภาพมีการแจ้งให้พนักงานทราบถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมทุกครั้ง

สำหรับภาพรวมของกระบวนการด้านการเตรียมการก่อนการพัฒนาศักยภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก ในเขตพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการด้านการเตรียมการก่อนการฝึกอบรมมากที่สุด ได้แก่ การฝึกอบรมมีการใช้สื่อและเครื่องมือที่เหมาะสมกับหัวข้อการฝึกอบรม สอดคล้องกับการศึกษาของ ยศนันท์ อ่อนสันตต์ (2560) ที่กล่าวถึงลักษณะ

สำคัญของการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมว่ามีการใช้สื่อและเครื่องมือที่เหมาะสมกับหัวข้อการฝึกอบรม และผู้บริหารมีแนวคิดที่ว่า “การอบรมคือ การพัฒนาคน เพื่อสร้างบริการที่ดีแก่ลูกค้า” และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ งบประมาณในการฝึกอบรมเพียงพอและเหมาะสม

สำหรับภาพรวมของกระบวนการด้านการดำเนินการพัฒนาศักยภาพพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก ในเขตพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการด้านการดำเนินการฝึกอบรมมากที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารยินดีสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการจัดการพัฒนาศักยภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ สุมานันท์ สกุลดี และ ชिरโสณ วิสฐนิธิกิจจา (2561) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน กล่าวไว้ว่า ให้การสนับสนุนการเรียนรู้สิ่งใหม่ของพนักงานและกระบวนการเรียนรู้และการฝึกอบรมของพนักงานอยู่เสมอ ภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก

สำหรับภาพรวมของกระบวนการด้านการประเมินผลการพัฒนาศักยภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก ในเขตพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการด้านการประเมินผลการฝึกอบรมมากที่สุด ได้แก่ ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรมมีการประเมินความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงานก่อนการฝึกอบรม รองลงมา คือ ข้อที่โรงแรมของท่านมีกฎระเบียบ และข้อบังคับในรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารสนใจรับฟังข้อเสนอแนะจากพนักงานที่ประสบปัญหาในการเข้ารับการพัฒนาศักยภาพ การประเมินผลการฝึกอบรมในด้านเนื้อหา สถานที่ฝึกอบรม รวมทั้งด้านการใช้สื่อต่าง ๆ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการพัฒนาศักยภาพ ซึ่งการประเมินดังกล่าว เป็นการประเมินผลในระดับพื้นฐานหลังจากการฝึกอบรมเท่านั้น หากจะให้ทราบผลที่แท้จริงตามที่ได้กำหนดไว้ ควรมีการติดตามพนักงานที่ผ่านการอบรมว่าได้นำความรู้และทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้ผลมากน้อยเพียงใดซึ่งอาจจะทำได้จากการสอบถามหัวหน้างานสอดคล้องกับการศึกษาของ ดิสพงศ์ จันทรนิล (2561: 229-246) ศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยว คือ ศักยภาพการบริการพนักงานโรงแรม พนักงานได้รับการฝึกอบรมมีการประเมินความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงานก่อนการฝึกอบรม มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก

จากผลการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก ในเขตพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก ดำเนินการพัฒนาศักยภาพการบริการพนักงาน อันประกอบด้วย การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม การจัดทำหลักสูตร การเตรียมการก่อนการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรม อยู่ในระดับมากแล้วก็ตาม หากแต่ผู้วิจัยขออภิปรายผลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการบริการพนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นสำหรับโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือก ดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม ในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบริการพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม ควรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานก่อนเป็นอันดับแรก เพราะจะช่วยให้ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม ทราบข้อมูลและแนวทางสำหรับการดำเนินการฝึกอบรมในขั้นตอนต่อไป และควรให้ความสำคัญกับประเด็นของการวิเคราะห์คุณสมบัติ ประเมินความรู้และทักษะความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ก่อนฝึกอบรมด้วย เพราะผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีระดับความรู้และทักษะความสามารถที่แตกต่างกัน ทำให้ส่งผลต่อระดับความเอาใจใส่ การรับรู้การเตรียมตัวที่แตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับผิดชอบการจัดการฝึกอบรมพนักงาน สามารถวิเคราะห์กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม และวิเคราะห์ความจำเป็นในหัวข้อที่เหมาะสมสำหรับพนักงานที่ได้จากการประเมินความรู้และทักษะความสามารถ ซึ่งการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมพนักงานอาจใช้วิธี ทดสอบความรู้ทั่วไป ทดสอบความรู้เกี่ยวกับงานด้านโรงแรม ทดสอบความสามารถในการทำงาน ทดสอบปฏิภาณไหวพริบและทดสอบการใช้ภาษาต่างประเทศ สอดคล้องกับการศึกษาของ วิชุดา ประชุมทอง และกฤตชน วงศ์รัตน์ (2560: 146) ได้กล่าวว่า ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม ควรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ความจำเป็นของพนักงานก่อนเป็นอันดับแรก เพราะจะช่วยให้ผู้รับผิดชอบทราบข้อมูลและแนวทางสำหรับการฝึกอบรมในขั้นตอนต่อไป มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

การจัดทำหลักสูตร ในการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบริการพนักงาน สิ่งที่ต้องพิจารณา คือ กำหนดเนื้อหา วิธีการ กิจกรรม เวลา สถานที่ งบประมาณ วิทยากร เอกสาร สื่อ วัสดุ อุปกรณ์และการประเมินผลการฝึกอบรม ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานด้วย พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้รู้ถึงความคาดหวังของการจัดการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้รับรู้ถึงผลที่ต้องการหลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้ว สามารถปฏิบัติได้ตามหลักสูตรการฝึกอบรมที่จัดขึ้น ทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการเข้ารับการฝึกอบรมต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาของ จันทรทาม มั่งคัม (2562: 1-25) ศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ภายใต้แนวทางการบริหารจัดการแนวใหม่ พบว่า แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร คือ กำหนดเนื้อหา กิจกรรม เวลา สถานที่ งบประมาณ วิทยากร วัสดุอุปกรณ์และการประเมินผลการฝึกอบรม

การเตรียมการก่อนการฝึกอบรม ในขั้นการเตรียมการ ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพบริการพนักงานให้มีความเหมาะสมกับหลักสูตรที่ได้จัดขึ้น รวมทั้งกำหนดวิทยากรและประสานงานกับวิทยากร ประสานงานกับผู้บริหาร ประสานงานกับผู้เข้าร่วม เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงาน รวมถึงการจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสม เพราะหากมีการเตรียมงบประมาณและกำหนดวิทยากรในการจัดอบรมที่เหมาะสมแล้ว แต่ผู้เข้ารับการประเมินมีคุณสมบัติที่ไม่เหมาะสมกับหัวข้อการฝึกอบรม ส่งผลให้ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบริการพนักงาน ไม่เป็นไปตามหลักสูตรและไม่สามารถพัฒนาศักยภาพการทำงานได้อย่างเต็มที่ ราณี อธิชัยกุล (2561: 17) ได้กล่าวว่า พนักงาน

โรงแรมทุกคนต้องให้ความสำคัญกับการเตรียมการก่อนการฝึกอบรม ถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน

การดำเนินการฝึกอบรม ในขั้นตอนการดำเนินการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพบริการพนักงาน สิ่งสำคัญที่สุด ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม ควรปฏิบัติตามแนวทางที่ได้เตรียมการไว้ ซึ่งในขั้นตอนการดำเนินการฝึกอบรมมี ขั้นตอนเริ่มจากการต้อนรับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม ลงทะเบียน พิธีเปิด ดำเนินการการฝึกอบรม พิธีปิด และมอบประกาศนียบัตร สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง ผู้จัดการฝึกอบรมควรปฏิบัติตามตารางที่กำหนดไว้ เนื่องจากผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมมีการปฏิบัติงานในแต่ละวันประจำอยู่แล้ว การเปลี่ยนแปลงตาราง อาจส่งผลให้ไม่สามารถเข้ารับการพัฒนาศักยภาพได้ ในส่วนใหญ่แล้วการจัดการฝึกอบรม จะเน้นการจัดในเวลาว่าง เพื่อให้พนักงานสามารถเข้ารับการพัฒนาศักยภาพได้และให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความตระหนักในการพัฒนาศักยภาพบริการมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ชูลีพร จินณธนพงษ์ (2554: 20) กล่าวว่า เมื่อบุคคลากรได้รับการฝึกอบรมในระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม ควรปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ มีการรักษาเวลาให้เหมาะสมจะทำให้การดำเนินการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพสูงสุด

การประเมินผลการฝึกอบรม ในการประเมินผลการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพบริการพนักงาน ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม ควรจัดให้มีการประเมินความรู้ ทั้งก่อนการเข้าร่วมฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม และจัดทำรายงานนำเสนอผู้บริหารทุกครั้ง มีแนวทางในการประเมินที่ชัดเจน พร้อมทั้งติดตามผลการปฏิบัติงานตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อให้ทราบว่าผู้ผ่านการพัฒนาศักยภาพสามารถนำความรู้ และทักษะความสามารถ ไปใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่และก่อให้เกิดผลดีมากขึ้นเพียงใด อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้ในการประเมินคุณค่าในการพัฒนาบุคลากร เพราะการพัฒนาศักยภาพพนักงานที่ไม่มีประสิทธิภาพไม่สามารถแสดงออกมาได้อย่างคุ้มค่า จะทำให้ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญและไม่มีการส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพต่อไป แต่ถ้ามีการประเมินผลได้ชัดเจน มีการแสดงออกมาอย่างคุ้มค่า การจัดการพัฒนาศักยภาพจะถือว่าประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย และเป็นที่น่าพอใจกับทุกฝ่าย ยังจะส่งผลดีต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่พักโรงแรมด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ คณพศ มหพันธ์ (2560: 1-2) กล่าวว่า การประเมินผลการฝึกอบรมที่ดีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้พนักงาน เพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

ผลการวิจัยของบทความนี้จะป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการนำไปพัฒนาคุณภาพการบริการและรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการของโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือกรวมทั้งผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภาคกลางของประเทศไทย เพื่อพัฒนาศักยภาพบริการพนักงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการพิจารณาเฉพาะรูปแบบการพัฒนาศักยภาพพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือกในเขตพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี โดยศึกษาในส่วนของรูปแบบการพัฒนาศักยภาพพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือกในจังหวัดสุพรรณบุรี ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจจะศึกษาในประเด็นดังต่อไปนี้

ควรมีการศึกษาปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพพนักงานเพิ่มเติม ทั้งสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ประสิทธิภาพและความสามารถของเพื่อนร่วมงาน เครื่องมือ อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เช่น การเมืองท้องถิ่น สภาพเศรษฐกิจภายในพื้นที่ สังคมและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เป็นต้น เพื่อเป็นการยืนยันว่ายังมีปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพพนักงานโรงแรม ซึ่งจะช่วยให้การเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพเหมาะสมกับสถานการณ์ นำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้สนใจควรทำการศึกษาในส่วนของการพัฒนาศักยภาพการบริการพนักงานโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาว ขยายขอบเขตการศึกษาในพื้นที่จังหวัดใกล้เคียงหรือพื้นที่ภาคกลาง เพื่อให้ได้รูปแบบการพัฒนาศักยภาพพนักงานโรงแรมที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการของพนักงานโรงแรมที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและที่พักทางเลือกในพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรีสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากคณะปฏิบัติงาน ด้านงานบริหารงานวิจัยและตำรา มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต ที่กรุณาให้ออกาส และให้ความอนุเคราะห์ทุนในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ให้ความกรุณาในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย ทั้งให้ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินการวิจัย ขอขอบพระคุณในความกรุณาของผู้ประกอบการโรงแรม ในพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสารและงานวิจัยทุกท่าน ที่ผู้ศึกษาคนนี้ได้นำมาอ้างอิง

สุดท้ายนี้ขอคุณพระศรีรัตนตรัยจงช่วย ดลบันดาล ปกป้องรักษาให้ทุกท่านที่ข้าพเจ้ากล่าวถึงมีสุขภาพและพลานามัยที่แข็งแรงและมีความสุขตลอดไป

เอกสารอ้างอิง

- คณพศ มหพันธ์. (2560). สมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการภายหลังการ ฝึกอบรมที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- จันทร์ทา มั่งค้ำมี. (2562). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามยาเสพติด ภายใต้แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ: โครงการ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จุลสิทธิ์ จินณธพงษ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการฝึกอบรมกับความก้าวหน้าในสายอาชีพครู โรงเรียนเอกชนใน เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ดวงกมล กุลทอง. (2554). ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัด แม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดิสพงศ์ จันทรนิล. (2561). การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบ ที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 กองพลนาวิกโยธิน หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ยศนันท์ อ่อนสันทัด. (2560). แรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ราณี อิลชัยกุล. (2561). แนวทางการพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมการตลาดออนไลน์ แหล่งท่องเที่ยวชุมชนเชิง นิเวศในจังหวัดน่าน. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 13(2): 92-108.
- วิชุดา ประชุมทอง และกฤตชน วงศ์รัตน์. (2560). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานสายการผลิตกับ ประสิทธิภาพขององค์การ บริษัท ผลิตภัณฑ์ไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สุมนันท์ สกฤติ และ ชีรโสณ วิสิฐนิจิภา. (2561). แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษา ความปลอดภัย. Veridian E-Journal, Silpakorn University, 11(3): 1909-1925.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). ข้อมูลผู้ประกอบการโรงแรม. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2559). สรุปผลการปฏิบัติการ ตามพระราชกฤษฎีกาการทบทวน ความเหมาะสมของกฎหมาย พ.ศ. 2558. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกา.