



รายงานการวิจัย

กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท
เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน

Human Resources Potential Strategy Development of
Hotels and Resorts to Create a Competitive Advantage

กฤษฎิญา มูลศรี และคณะ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2561

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท
เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน

Human Resources Potential Strategy Development of
Hotels and Resorts to Create a Competitive
Advantage

กฤษฎิยา มุลศรี	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ
สุนทรีย์ รอดดิษฐ์	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ
วิไลพร วงษ์อินทร์	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ
ปิยรัตน์ มุลศรี	หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ทุนอุดหนุนโดยงบประมาณแผ่นดินที่พิจารณาจากโดยผ่านความเห็นชอบจาก
สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ 2561

ชื่องานวิจัย	กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน
ผู้วิจัย	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎิญา มูลศรี
ผู้ร่วมวิจัย	อาจารย์สุนทรี รอดดิษฐ์ อาจารย์ วิไลพร วงษ์อินทร์ และ รศ. ดร.ปิยรัตน์ มูลศรี
คณะวิชา	สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีเสรีจวิจย 2561

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท 2) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท และ 3) นำเสนอกลยุทธ์ความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 35 คน และกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องจำนวน 7 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณคือ ลูกค้าที่เข้าพักโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบประเมินศักยภาพ การสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ ผลการวิจัยพบว่า

1) บุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีศักยภาพหรือมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านจิตวิทยาการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านวิชาชีพการโรงแรมมีศักยภาพอยู่ในระดับปานกลาง และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้นมีศักยภาพอยู่ในระดับน้อย โดยบุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการพัฒนาตนเอง ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้นมากที่สุด รองลงมาคือด้านวิชาชีพการโรงแรม และด้านจิตวิทยาการบริการ ตามลำดับ และสามารถสรุปแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ 3 ด้าน คือ 1) ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น 2) ด้านวิชาชีพการโรงแรม และ 3) ด้านจิตวิทยาการบริการ

2) ลูกค้าพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คือการให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า และลูกค้ามีความพึงพอใจรองลงไปคือ การมีจิตพร้อมบริการและมีความตั้งใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และความมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ตามลำดับ

3) กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ให้มีศักยภาพที่สูงขึ้น สามารถบริการให้ลูกค้ามีพึงพอใจและต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำและแนะนำบอกต่อบุคคลคนอื่นนั้น จะต้องมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรใน 3 ประเด็น คือ 1) ด้านจิตวิทยาการบริการ 2) ด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรม และ 3) ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา, ศักยภาพบุคลากร, ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท

Abstract

The purposes of this current research were: 1) to examine the potential development of hotel and resort personnel in Khao Kho, Phetchabun Province. 2) to examine the levels of the customers' service satisfaction of hotel and resort personnel 3) present strategies for success in potential development of hotel and resort personnel. The key informants were the 35 personal and 7 related parties and samples used in this study were 400 customers who stayed at the hotels and resorts in Khaokho district of Phetchabun province. The tool for data collecting was personnel evaluation form, depth interview and questionnaires. The statistics used in this research were percentage, average, standard deviation, pearson correlation coefficient and exploratory factor analysis (EFA)

1) the research found that the hotel and resort personnel have potential in the psychology of service in a medium level. Professional hospitality showed at a moderate level. The ability to use the English language showed a low level of potential. They need to improve them self especially for the most English in communication, professional hospitality, and psychological services, respectively. In conclusions on potential development of hotel and resort personnel 1) English language for basic Communication 2) Professional Hospitality 3) Psychology of Service, respectively

2) the result showed that the levels of the customers' service satisfaction of hotel and resort personnel is ranked as highest ($\bar{X} = 4.51$), the aspect that contains the highest mean lies with the issue of service meets customers' needs ($\bar{X} = 4.91$), and the customer satisfaction is secondary to being service-minded and helpful to others ($\bar{X} = 4.83$), Being friendly and extrovert ($\bar{X} = 4.91$), respectively.

3. Strategies for success in potential development of hotel and resort personnel. To have a higher potential. It can provide customers with satisfaction and want to repurchase the service and recommend to others. The development of human resources in 3 issues: 1) psychology of service, 2) professional hospitality and 3) English language for communication.

Keywords : Development Guidelines, Personnel Potential, Hotels and Resorts

(ค)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความร่วมมือ ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย ที่เสียสละเวลาในการให้คำแนะนำ ขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูล ขอขอบพระคุณทีมผู้ร่วมวิจัย และขอขอบพระคุณ ทีมงานสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ที่ได้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานวิจัย และขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ที่ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยครั้งนี้

กฤษฎิญา มุลศรี

15 สิงหาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 กรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย.....	2
1.4 ระเบียบวิธีวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	15
2.3 แนวคิดการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท	22
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	32
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
3.2 เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ.....	33
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	42
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและ รีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อให้บริการลูกค้า	42
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์	50
4.3 กลยุทธ์ความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน	71
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	75
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	75
5.1 อภิปรายผล.....	78
5.2 ข้อเสนอแนะ	82
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก.....	
ภาคผนวก ก (เครื่องมือแบบสอบถาม).....	88
ประวัติคณะผู้วิจัย.....	99

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสามารถในการปฏิบัติตนในการทำงาน ก่อนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท	35
3.2 ตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสามารถในการปฏิบัติตนในการทำงาน หลังการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท	36
3.3 ตัวอย่างแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากร โรงแรมและรีสอร์ท	37
3.4 ความเชื่อมั่น (α) ของแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์	38
4.1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อ.เขาค้อ จ.เพชรบูรณ์ ..	43
4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	50
4.3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า	51
4.4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ	52
4.5 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการวางตน แสดงออกอย่างเหมาะสมถูกต้อง	52
4.6 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	53
4.7 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการพูดสื่อสาร สุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน	53
4.8 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	54
4.9 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน	54
4.10 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี	55
4.11 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอ เขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการมีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	55
4.12 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	56
4.13 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน	56

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

4.14 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการใช้ภาษากาย (Body Language).....	57
4.15 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการสังเกตและเตรียมตัวในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ.....	57
4.16 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความโอปอ้อมอารีและรู้จักเอาใจคน.....	58
4.17 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการสร้างความประทับใจต่อลูกค้า	58
4.18 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการลงทะเบียนเข้าพัก (check-in).....	59
4.19 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการคืนห้องพัก (check-out).....	59
4.20 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการสำรองห้องพัก (room reservation).....	60
4.21 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความสะอาดห้องพัก	60
4.22 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้	61
4.23 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม.....	61
4.24 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่า.....	62
4.25 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์.....	62
4.26 ค่า KMO and Bartlett's Test of Sphericity.....	64
4.27 ค่า Total Variance Explained ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	65
4.28 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หลังจากมีการหมุนแกนองค์ประกอบของ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	66
4.29 ค่า KMO and Bartlett's Test of Sphericity.....	68
4.30 ค่า KMO and Bartlett's Test of Sphericity.....	69

(ซ)

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

4.31 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หลังจากมีการหมุนแกนองค์ประกอบของ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	70
4.32 ความสัมพันธ์ (Correlations) ระหว่างตัวแปร ด้านการบริการกับทักษะวิชาชีพการ โรงแรมของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์	71

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2.1 ตัวอย่างการจัดองค์กรโรงแรมตามหน้าที่ปฏิบัติงาน	9
2.2 แผนผังโครงสร้างการบริหารงานในกิจการที่พักแรมขนาดเล็ก	10
2.3 แผนผังโครงสร้างการบริหารงานในกิจการที่พักแรมประเภทรีสอร์ท.....	12
2.4 ลักษณะสำคัญของการบริการ	18
2.5 วงจรแห่งความสำเร็จ	25
4.1 กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท	73
5.1 กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท	77

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยในแต่ละปีสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศปีละหลายแสนล้านบาท ดังรายงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2561) ที่รายงานว่า ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ไตรมาสที่ 4/2560 ของประเทศไทยขยายตัวร้อยละ 4.0 มีปัจจัยสนับสนุนหลักมาจากภาคบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและสาขาอุตสาหกรรม โดยภาคธุรกิจบริการโรงแรมขยายตัวร้อยละ 19.5 เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวจากเกือบทุกภูมิภาค ด้วยอัตรานักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปี ทำให้ภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเศรษฐกิจของประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจยุคใหม่ที่เรียกว่า “เศรษฐกิจการบริการ” เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายการส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์ การท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ทำให้อุตสาหกรรมบริการเป็นธุรกิจที่มีอัตราการขยายตัวในลำดับต้น ๆ (दनัย เทียนพุม, 2556: 62)

ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทคือหนึ่งในธุรกิจบริการที่มีความสำคัญและเกี่ยวเนื่องสนับสนุนการท่องเที่ยวไทยให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกพึงพอใจและประทับใจ และกลับมาเที่ยวซ้ำ รวมถึงแนะนำบอกต่อในเชิงบวก ดังนั้นการพัฒนาธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องเร่งพัฒนา ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทเป็นธุรกิจที่ต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกในการสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ทรัพยากรมนุษย์คือ “ผู้ให้บริการ” เป็นผู้มีบทบาทในการทำหน้าที่ “ส่งมอบบริการหรือผลิตภัณฑ์บริการ” ให้แก่ผู้รับบริการ หากธุรกิจไม่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการแล้วก็จะส่งผลกระทบต่อ “คุณภาพการบริการ” โดยตรง ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งหากผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการก็จะกลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ธุรกิจนั้นยังคงดำเนินกิจการต่อไปได้ แต่หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับก็จะไม่กลับมาใช้บริการอีก ส่งผลให้ธุรกิจนั้นไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ เนื่องจากรายได้หลักของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทมาจากการจ่ายเงินค่าบริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งหนึ่งได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เนื่องจากเขาค้อมียอดเขาสูงประมาณ 1,174 เมตร เหนือระดับน้ำทะเล ส่งผลให้สภาพภูมิอากาศบนเขาค้อเย็นตลอดปีทั้งปี และมีทิวเขาที่สวยงาม จนมีชื่อเรียกว่า สวิตเซอร์แลนด์เมืองไทย ที่สามารถชมทะเลหมอกในช่วงตอนเช้า ชมวิวทะเลภูเขา อีกทั้งยังมีแหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์หลายแห่ง เช่น น้ำตกศรีดิษฐ์ อดีตเป็นสถานที่อาศัยของกลุ่มผู้ก่อการร้ายคอมมิวนิสต์ ซึ่งมีหลักฐานยังคงปรากฏอยู่ ในปัจจุบัน และยังมีสถานที่ท่องเที่ยวอีกหลายแห่งที่เป็นจุดดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวแวะมาเยือน เช่น พระตำหนักเขาค้อ อนุสาวรีย์จันฮ่อ ฐานพิพิธภัณฑสถาน

เจดีย์พระบรมสารีริกธาตุเขาค้อ อนุสรณ์สถานผู้เสียสละเขาค้อ หอสมุดนานาชาติเขาค้อ ไร่ปีเ็น และสถานี่เพาะเลี้ยงสัตว์ป่าเขาค้อเพชรบูรณ์ (สวนสัตว์เปิดเขาค้อ) เป็นต้น ทั้งนี้วัตถุประสงค์หลักของการมาท่องเที่ยวเขาค้อ คือ การมาชมทะเลหมอก ในช่วงเวลาเช้าและสัมผัสอากาศหนาวเย็น การจะชมทะเลหมอกในตอนเช้า จำเป็นที่จะต้องพักค้างคืนเพื่อความสะดวกในการชมทะเลหมอก ดังนั้นอำเภอเขาค้อจึงมีรีสอร์ทและโรงแรมเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลให้การแข่งขันของโรงแรมและรีสอร์ทอำเภอเขาค้อ มีความรุนแรงมากขึ้น และจากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ประกอบการของโรงแรมและรีสอร์ทอำเภอเขาค้อ พบว่า โรงแรมและรีสอร์ทมีพนักงานส่วนใหญ่เป็นคนในท้องถิ่น ไม่มีทักษะและความรู้พื้นฐานด้านการโรงแรม รวมทั้งขาดความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการ รวมทั้งขาดทักษะทางภาษาในการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อค่าบริการและสร้างความไม่ประทับใจแก่ลูกค้าผู้ให้บริการ ดังนั้นทีมวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท ให้มีศักยภาพและมีสมรรถนะในวิชาชีพ เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน เนื่องจากหัวใจในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน คือ การพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ หรือเรียกว่า “ทุนมนุษย์” อันจะก่อให้เกิดกำลังแรงงานที่มีสมรรถนะ สอดคล้องตามความต้องการของภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท และเกิดการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจท้องถิ่น สร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

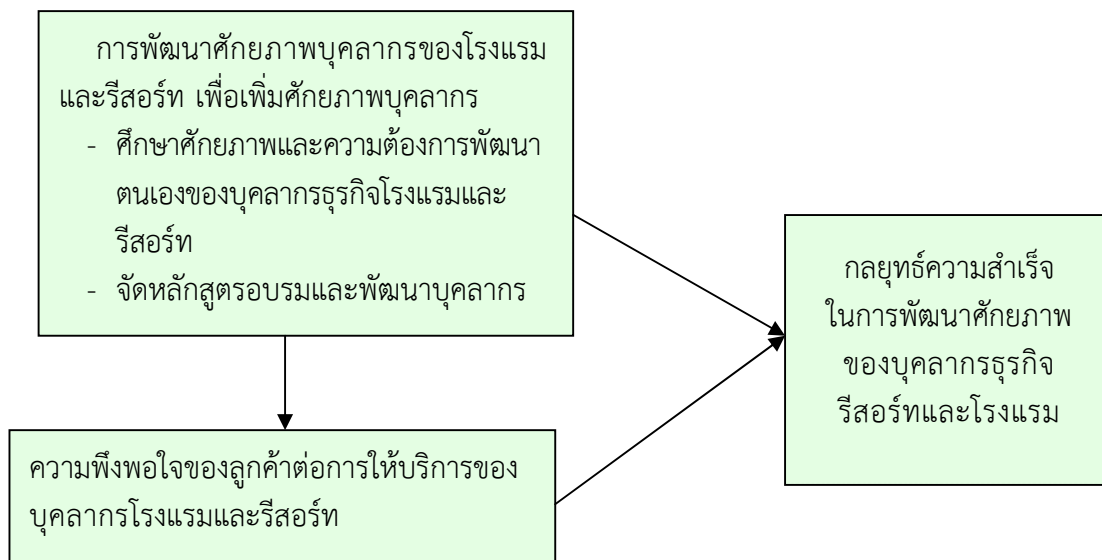
1.2.1 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อให้บริการลูกค้า

1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

1.2.3 เพื่อนำเสนอกลยุทธ์ความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน

1.3 กรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แนวทางในการศึกษากลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท ใน 2 ประเด็นหลัก คือ 1) ศึกษาการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากร 2) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากร เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาให้บุคลากรมีแนวทางในการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า อันจะเป็นรากฐานสำคัญในการดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการซ้ำ แนะนำบอกต่อบุคคลอื่นให้มาใช้บริการของโรงแรมและรีสอร์ทต่อไป ซึ่งทีมผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมากำหนดเป็นกรอบในการดำเนินการวิจัย เพื่อให้ได้กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท ที่มีความเหมาะสม ใช้ได้จริง ดังภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.4 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) ซึ่งประกอบไปด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ มีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

รายละเอียดเนื้อหาประเด็นสำคัญที่ต้องศึกษา คือ 1) ศักยภาพและความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท 2) การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท 3) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ 4) กลยุทธ์ความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โรงแรมและรีสอร์ท เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร : ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) บุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 3 ปี 2) ลูกค้าที่เข้าพักโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 1,817,014 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

กลุ่มตัวอย่าง : การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก (key information) ด้วยวิธีเจาะจง (purposive sampling) โดยแบ่งผู้ให้ข้อมูลหลักออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. บุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 3 ปีและประสงค์จะเข้าร่วมโครงการวิจัย จำนวน 35 ท่าน
2. กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 2 ท่าน เจ้าหน้าที่ภาครัฐ จำนวน 1 ท่าน นักวิชาการ จำนวน 2 ท่าน และบุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 2 ท่าน

กลุ่มตัวอย่าง : การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าที่เข้าพักโรงแรมและรีสอร์ท
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973)
ได้ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + NE^2}$$

กำหนดให้

n คือ จำนวนหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหรือขนาดประชากร (1,817,014 คน)

e คือ คำนวณจะเป็นของความคลาดเคลื่อน (0.05)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \frac{1,817,014}{1 + 1,817,014 (0.05)^2}$$

$$n = 400 \text{ ตัวอย่าง}$$

1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการทำการวิจัยไม่เกิน 1 ปีในการศึกษาค้นคว้าและเก็บ
รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ บนรากฐานการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

ผลการวิจัยเรื่องกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อสร้างข้อได้
เปรียบทางการแข่งขัน จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ บุคลากรของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทและ
หน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

15.1 เป็นการช่วยเหลือ ส่งเสริม ให้บุคลากรในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท มีศักยภาพในการ
ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

15.2 เพื่อสะท้อนความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท ซึ่ง
เป็นสารสนเทศที่มีคุณค่า ที่จะนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
เพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจของลูกค้าอย่างแท้จริง

15.3 เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้สนใจทำงานในภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทได้รับการพัฒนา
ศักยภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

15.4 ผู้ประกอบการโรงแรมและรีสอร์ท มีแนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพ
ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการวางรากฐานความได้เปรียบทางการแข่งขัน
และเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ต่อไป

15.5 ผู้ประกอบการธุรกิจบริการอื่น ๆ สามารถนำข้อมูลกลยุทธ์ความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากรไปเป็นแนวทางและประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรได้

15.6 ประโยชน์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมท้องถิ่น เนื่องจากโรงแรมและรีสอร์ทเป็นแหล่งจ้างงาน สร้างอาชีพให้กับคนในชุมชนท้องถิ่น รวมถึงก่อให้เกิดอาชีพในส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น อาชีพเกษตรกรในการผลิตพืช ผัก ผลไม้ในประกอบอาหาร อาชีพไม้ดอกไม้ประดับ อาชีพเครื่องเรือนเครื่องใช้ เป็นต้น ซึ่งเกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนต่อไป

15.7 ประโยชน์เชิงวิชาการ ในข้อค้นพบกลยุทธ์ความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท ซึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการต่อยอดศึกษาการพัฒนาบุคลากรภาคบริการในธุรกิจอื่น ๆ และสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการจัดการเรียนการสอนได้ เช่น รายวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ รายวิชาการจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รายวิชาการประกอบการธุรกิจ รายวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม เป็นต้น อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอนให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น และนักวิจัยอื่น ๆ สามารถนำข้อค้นพบไปใช้ต่อยอดในการศึกษารูปแบบธุรกิจอื่น ๆ ได้

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

โรงแรม หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน

รีสอร์ท หมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงการค้า มีลักษณะเป็นโรงแรมประเภทหนึ่ง มีที่ตั้งอยู่ในแหล่งธรรมชาติ หรืออยู่ใกล้กับธรรมชาติ มีบรรยากาศดี เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว สำหรับผู้เดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน

ศักยภาพบุคลากร หมายถึง คุณสมบัติอันพึงประสงค์ของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้มาใช้บริการ

การพัฒนาบุคลากรในโรงแรมและรีสอร์ท หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือการปฏิบัติงานในโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าที่รับบริการ

กลยุทธ์การพัฒนา หมายถึง แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท ให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น สามารถสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้กับลูกค้าผู้มาใช้บริการ

ข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน หมายถึง ความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง ด้วยความสามารถในการนำเสนอสิ่งที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และส่งผลให้ธุรกิจสามารถบรรลุเป้าหมาย รวมถึงสามารถทำกำไรได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่ศึกษาที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ได้ให้ความหมาย “โรงแรม” ว่าหมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ ไม่รวมถึง

1) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้ โดยมิใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน

2) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

3) สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ซึ่ง สุพัตรา สร้อยเพชร (2553: 34) ได้สรุปลักษณะสำคัญของคำว่า “โรงแรม” ไว้ดังนี้

1. ผู้เข้าพักจะต้องจ่ายค่าที่พัก เป็นเงินค่าเช่าเป็นค่าตอบแทนให้กับสถานบริการจึงจะสามารถเข้าพักได้ เนื่องจากโรงแรม เป็นสถานประกอบการที่สร้างขึ้นเพื่อรับค่าสินจ้างจากผู้เข้าพัก
2. มีบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้เข้าพัก
3. เป็นที่พักแบบชั่วคราวหรือระยะเวลาในการเข้าพักไม่เกินหนึ่งเดือน
4. เป็นสถานประกอบการที่มีขนาดใหญ่ใช้ต้นทุนและแรงงานมาก ดังนั้นจึงต้องมีการบริหารจัดการที่ดี มีระบบแบบแผนในการดำเนินงานที่ได้มาตรฐานเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

และมีสถานบริการด้านที่พักในรูปแบบอื่น ๆ ที่มีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่าโรงแรม คือ รีสอร์ท (Resort) เป็นสถานที่พักที่ใช้เป็นสถานที่พักผ่อน มักตั้งอยู่ในทำเลที่สมบูรณ์ตามเขตชานเมือง หรือตามแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ มีความเหมาะสมทั้งทิวทัศน์ธรรมชาติ สภาพอากาศ รวมถึงมีกิจกรรมบันเทิง กีฬากลางแจ้ง และบริการอาหาร เป็นต้น สุพัตรา สร้อยเพชร (2553: 35)

ธุรกิจที่พักแรมเป็นธุรกิจที่เน้นการขายบริการ จึงมีลักษณะงานที่แตกต่างจากธุรกิจอื่น ซึ่งวัดได้จากระดับความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละคน ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถ

มองเห็นได้ จึงแยกอธิบายลักษณะของงานในโรงแรมเป็นข้อ ๆ สุพัตรา สร้อยเพ็ชร (2553: 38-39) ได้ดังนี้ 1) โรงแรมเป็นสถานที่ให้บริการ ณ สิ่งปลูกสร้างที่ไม่สามารถเคลื่อนไหวได้ หากลูกค้าต้องการมาใช้บริการ ก็จะต้องเดินทางมายังสถานที่ที่โรงแรมตั้งอยู่ เช่นการให้บริการห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม และบริการอื่น ๆ เนื่องจากโรงแรมไม่สามารถเคลื่อนย้ายการบริการไปยังสถานที่ต่าง ๆ ตามความต้องการของลูกค้าได้ (ยกเว้นการบริการบางอย่าง เช่น การรับจัดเลี้ยงนอกสถานที่) 2) โรงแรมเป็นธุรกิจที่ไม่สามารถเก็บค่าบริการต่าง ๆ เอาไว้ได้ เนื่องจากเงื่อนไขของเวลา ก็จะเกิดความเสียหายต่อทางโรงแรม ดังนั้นหากไม่สามารถขายการให้บริการบางอย่างได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ตัวอย่างเช่น หากขายห้องพักได้ไม่หมด ทำให้จำนวนห้องพักว่างที่ยังขายไม่ได้ในวันนั้นก็เกิดความสูญเสียเปล่าทางรายได้ ต่างจากสินค้าอื่นที่ยังสามารถเก็บสินค้าไว้ขายในวันต่อ ๆ ไปได้ และสิ่งนี้อาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้โรงแรมประสบปัญหาการขาดทุนได้ 3) บุคลากรผู้ให้บริการถือว่ามีความสำคัญและจำเป็นต่อธุรกิจโรงแรมอย่างมาก เนื่องจากโรงแรมเป็นงานบริการที่เน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ และความพึงพอใจนี้จะต้องอาศัยทักษะและความชำนาญจากการให้บริการจากบุคลากรเป็นหลัก ดังนั้น บุคลากรจึงถือเป็นทรัพยากรสำคัญที่ทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จ 4) ลักษณะการให้บริการของโรงแรม เป็นการให้บริการลูกค้ารายบุคคล จึงถือเป็นการให้บริการแบบเฉพาะตัว ดังนั้นระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าแต่ละคนได้รับจากการบริการก็อาจจะมีความแตกต่างกันออกไป ถึงแม้ว่าจะได้รับการบริการที่เทียบเท่ากัน ลูกค้าบางคนอาจรู้สึกพึงพอใจแล้ว ในขณะที่ลูกค้าบางคนอาจรู้สึกไม่พึงพอใจจากการรับบริการดังกล่าว ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากลูกค้าแต่ละคนนั้นมีความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกัน 5) โรงแรมเป็นธุรกิจบริการสำหรับสาธารณชนทั่วไป ทุกคนจึงมีสิทธิและสามารถเข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรมได้โดยการจ่ายค่าบริการเป็นการตอบแทน 6) โรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยธุรกิจอื่น ๆ เพื่อการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างครบครัน ได้แก่ ธุรกิจการท่องเที่ยว สถานบันเทิง ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงร้านขายของที่ระลึก ธุรกิจเหล่านี้ล้วนมีส่วนช่วยให้โรงแรมประสบผลสำเร็จได้ทั้งสิ้น 7) โรงแรมเป็นสถานที่ที่ให้บริการแก่ลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง และไม่มีวันหยุด แผนกที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง จะมีพนักงานคอยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยการผลัดเปลี่ยนรอบการทำงานเป็น 3 รอบในแต่ละวัน ได้แก่ รอบเช้า รอบบ่าย และรอบดึก 8) ธุรกิจโรงแรมเป็นงานที่เน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ทั้งนี้ หัวใจสำคัญอยู่ที่การบริการลูกค้าให้ดีที่สุด โดยเปรียบเสมือนว่า “ลูกค้าคือพระราชา (Customer is the King) และลูกค้าถูกต้องเสมอ (Customer is Always Right)” เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าและให้กลับมาใช้บริการกับทางโรงแรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งก็จะส่งผลให้ธุรกิจมีผลประกอบการที่ดีและอยู่รอดได้ 9) ธุรกิจโรงแรมต้องใช้งบลงทุนสูง เนื่องจากปัจจุบันที่ดินมีราคาแพง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริเวณทำเลที่ดี อีกทั้งยังต้องคัดเลือกและสรรหาการบริการที่ดีไว้คอยให้บริการแก่ลูกค้า ดังนั้นบริการดังกล่าวจึงต้องมีคุณภาพ มีความทันสมัยเพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้านั่นเอง 10) ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่คำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยทางโรงแรมจะจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยทำหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าทุกคน

ในการแบ่งประเภทของที่พักแรม หรือโรงแรมแตกต่างกันออกไปตามวัตถุประสงค์ในการจัดประเภทซึ่งอาจขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้งการเข้าพักอาศัยของแขก การบริหารงาน การจัดการบริการแก่แขก

หรือขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่น ๆ ดังนั้น การจัดแบ่งประเภทของที่พักแรมจึงไม่มีข้อยุติแน่นอน และแตกต่างกันออกไปตามวัตถุประสงค์ สำหรับประเภทโรงแรมที่มีการแบ่งตามลักษณะทางการตลาดสามารถแบ่งได้ดังนี้ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555: 24-25)

1) โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ หรือโรงแรมแขกพักไม่ประจำ (Commercial or Transient Hotels) โรงแรมประเภทนี้มีมากกว่าประเภทอื่น ๆ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเมือง ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการติดต่อธุรกิจ แขกซึ่งพักในโรงแรมดังกล่าวแล้ว เป็นนักธุรกิจ นักท่องเที่ยว ที่มีวัตถุประสงค์พักชั่วคราวเพื่อติดต่อธุรกิจ หรือการท่องเที่ยวได้มีวัตถุประสงค์เพื่อเข้าพักประจำสำหรับการประกอบธุรกิจ หรือที่อยู่อาศัย โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ หรือโรงแรมแขกพักไม่ประจำดังกล่าว จะจัดบริการความสะดวกสบายต่าง ๆ แก่แขกอย่างพร้อมเพรียง เช่น ห้องอาหาร สถานที่บริการด้านธุรกิจ เช่น การส่งจดหมาย โทรเลข หรือระบบการสื่อสารอื่น ๆ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจและการออกกำลังกาย ธุรกิจจะจัดบริการให้แขกเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ในการติดต่อธุรกิจ และการพักผ่อนอย่างพอเพียง เพื่อให้การบริการเกิดความประทับใจ

2) โรงแรมแขกพักประจำ (Residential Hotels) โรงแรมประเภทนี้มีวัตถุประสงค์ในการให้แขกเข้าพักอาศัยอยู่ประจำ มีการจัดห้องอาหารบริการแก่แขกและลูกค้าทั่วไป ทำเลที่ตั้งโดยปกติแล้วอยู่ในบริเวณชานเมืองเพื่อเหมาะแก่การเป็นที่พักอาศัย แต่ก็มีบางโรงแรมตั้งอยู่ใกล้ย่านธุรกิจ ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่แขกในการติดต่อการทำงาน

3) โรงแรมรีสอร์ท (Resorts Hotel) โรงแรมประเภทนี้ตั้งอยู่ในบริเวณที่ใกล้ชิดกับธรรมชาติ เช่น ชายทะเล หรือบริเวณภูเขา ทั้งนี้เพื่อให้แขกได้พักผ่อน สามารถสัมผัสกับธรรมชาติได้อย่างแท้จริง โรงแรมต้องจัดบริการต่าง ๆ เช่น ห้องอาหาร การชกิต การติดต่อสื่อสาร หรือบริการอื่น ๆ เหมือนโรงแรมทั่วไป แต่ต้องเน้นบริการทางด้านการกีฬา และนันทนาการแก่แขกให้มากกว่าโรงแรมทั่วไป ดังนั้นโรงแรมรีสอร์ท ต้องจัดสร้างสรวายน้ำ ตลอดจนกิจกรรมในการบันเทิงอื่น ๆ ให้กับแขกผู้มาพัก ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในด้านการพักผ่อนเป็นหลัก ในปัจจุบันโรงแรมรีสอร์ท นอกจากมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจแล้ว การตอบสนองลูกค้าเพื่อการประชุม สัมมนา การจัดงานเลี้ยงแบบให้รางวัลเพิ่มปริมาณมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การใช้สถานที่ดังกล่าวนอกฤดูกาลท่องเที่ยว เพราะสามารถลดค่าบริการได้ต่ำกว่าฤดูกาลท่องเที่ยว

รูปแบบการจัดโครงสร้างองค์กรโรงแรม สามารถแบ่งได้ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555: 59-60) ดังนี้

1. การแบ่งส่วนงานไม่เป็นทางการ: การแบ่งส่วนงานแบบไม่เป็นทางการ สามารถแบ่งกลุ่มงานในโรงแรมทั้งหมดอย่างกว้าง ๆ ได้ดังนี้

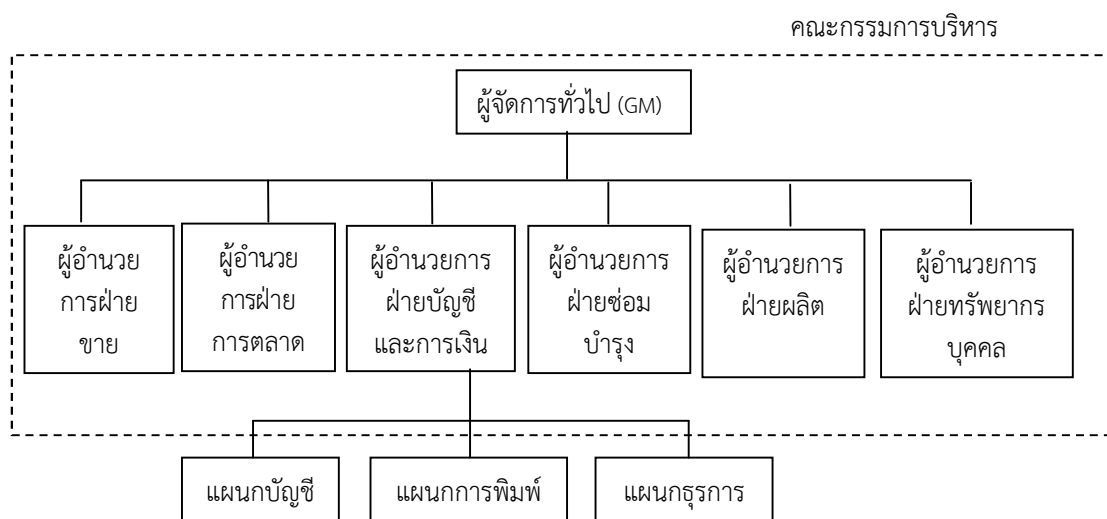
1) ส่วนหน้าบ้าน (Front of the House) ประกอบด้วยแผนกที่เป็นส่วนให้ บริการโดยตรง คือ มีการต้อนรับและพบปะเจรจากับแขก คล้ายเป็นผู้ดูแลอยู่หน้าฉาก มีบทบาทสำคัญในการสร้างความประทับใจและพึงพอใจแก่ผู้เข้าพัก

2) ส่วนหลังบ้าน (Back of the House) ประกอบด้วยแผนกที่ทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการบริการอีกทอดหนึ่ง โดยไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับแขกหรือผู้มาติดต่อมีบทบาทคล้ายอยู่หลังฉาก เป็นส่วนปฏิบัติงานที่สนับสนุนงานบริการแขกและมีอิทธิพลต่อคุณภาพการพักอยู่ของแขก

3) งานที่คาบเกี่ยว 2 ส่วน หมายถึงพนักงานในแผนกนั้น มีทั้งส่วนที่พบบปะกับแขก และส่วนที่ไม่พบบปะกับแขก เช่น พ่อครัวในแผนกประกอบอาหาร ส่วนใหญ่เป็นพนักงานหลังบ้าน แต่ก็มีบางคนที่ต้องออกไปออกร้านในห้องอาหารเมื่อมีบุฟเฟต์ หรือพนักงานแผนกซักรีดบางคนก็มีหน้าที่ต้องนำเสื้อผ้าที่ซักรีดแล้วไปส่งให้กับแขกบนห้องพัก

2. การแบ่งส่วนงานแบบเป็นทางการ

การแบ่งส่วนงานแบบเป็นทางการ เป็นการรวมกิจกรรมหรืองานในหน้าที่ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมาจัดเป็นแผนก แต่ละแผนกจะมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีผู้จัดการดูแลควบคุมงาน และประสานงานกับแผนกอื่นที่เกี่ยวข้อง แล้วรายงานต่อผู้บริหารสูงสุด หรือต่อคณะกรรมการบริหาร โดยผังองค์กรจะมีรูปคล้ายพีระมิด การสั่งงานมีลักษณะบนลงล่าง (Top – Down) ดังตัวอย่างแผนผังองค์กรโรงแรมตามหน้าที่ปฏิบัติงาน ดังนี้

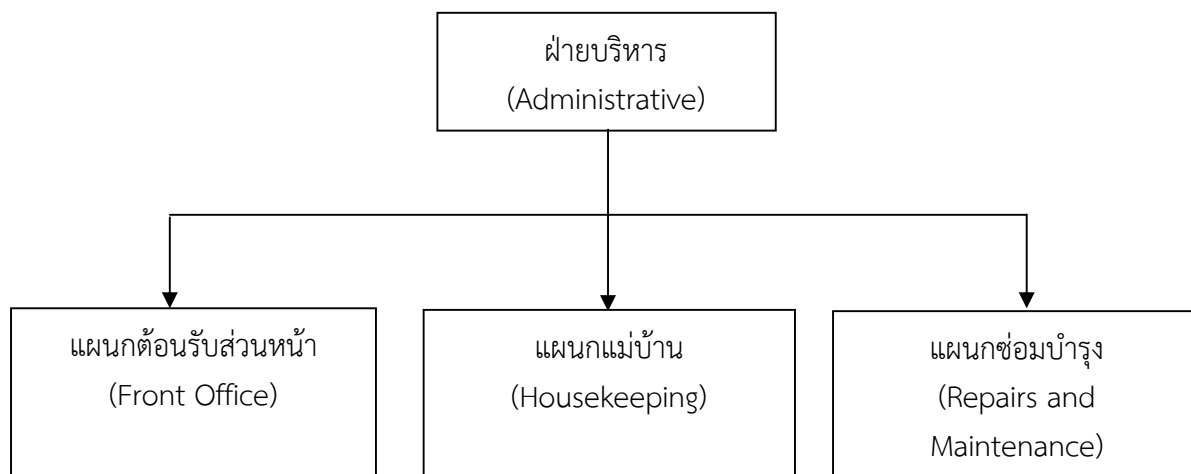


ภาพที่ 2.1 ตัวอย่างการจัดองค์กรโรงแรมตามหน้าที่ปฏิบัติงาน

ที่มา: จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555: 60)

สุพัตรา สร้อยเพชร (2553: 88 - 91) ได้กล่าวถึง การจัดโครงสร้างกิจการที่พักโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลาง ไว้ดังนี้

1. กิจการที่พักโรงแรมขนาดเล็ก สำหรับกิจการที่พักโรงแรมขนาดเล็กหรือจำนวนที่พำนัน้อยกว่า 100 ห้อง ลักษณะของห้องพักเป็นแบบธรรมดา มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความจำเป็นพื้นฐาน เช่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ ห้องพักร่วมตัว เป็นต้น จึงทำให้อัตราค่าห้องพักมีราคาถูก จากการบริการที่มีอย่างจำกัด ส่วนงานหลักของกิจการที่พักโรงแรมขนาดเล็ก ประกอบไปด้วย ฝ่ายบริหาร (Administrative) แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) และแผนกซ่อมบำรุง (Repairs and Maintenance)



ภาพที่ 2.2 แผนผังโครงสร้างการบริหารงานในกิจการที่พักขนาดเล็ก
ที่มา: สุพัตรา สร้อยเพชร (2553: 89)

1.1 ฝ่ายบริหาร (Administrative) กิจการที่พักขนาดเล็ก ส่วนมากเจ้าของกิจการจะเป็นผู้บริหารงานด้วยตนเอง โดยอาจมีการแต่งตั้งผู้ช่วยผู้จัดการเข้ามาช่วยดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการบริหารงานแทน ในกรณีที่เจ้าของกิจการไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เนื่องจากติดภารกิจอื่น

1.2 แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ได้แก่ งานธุรการ งานบริการต้อนรับแขก งานลงทะเบียน เมื่อแขกเข้าพัก การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จนกระทั่งแขกคืนห้องพัก

1.3 แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) สำหรับกิจการที่พักขนาดเล็ก ประกอบด้วย พนักงานแม่บ้าน จำนวนอย่างน้อย 1-2 คน ทำหน้าที่รับผิดชอบทำความสะอาดห้องพักแขก

1.4 แผนกซ่อมบำรุง (Repairs and Maintenance) ทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยของตัวอาคาร การบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ตลอดจนการซ่อมแซมเมื่อเกิดการชำรุดหรือไม่สามารถใช้งานได้

2. กิจการที่พักขนาดกลาง ประกอบด้วยห้องพักจำนวน 100-300 ห้อง เนื่องจากมีจำนวนห้องพักมาก จึงจำเป็นต้องแบ่งส่วนการทำงานหลักออกเป็นส่วนงานย่อย ๆ เพื่อการควบคุมดูแลอย่างทั่วถึง โดยมีแผนกงานที่เพิ่มเติมเข้ามาจากกิจการที่พักขนาดเล็ก ได้แก่ แผนกบัญชี แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกบุคคล และแผนกการขายและการตลาด

2.1 ฝ่ายบริหาร (Administrative) กิจการที่พักประเภทนี้ มีผู้จัดการทั่วไปเป็นผู้บริหารงาน และควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของแผนกต่าง ๆ ในกิจการ

2.2 แผนกห้องพัก (Rooms Division) ประกอบด้วย

- งานบริการส่วนหน้า (Front Office) มีพนักงานคอยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่แขกในด้านการลงทะเบียนเข้าพัก และการคืนห้องพัก

- งานแม่บ้าน (Housekeeping) ประกอบด้วยพนักงานทำความสะอาด พนักงานตรวจห้องพัก พนักงานขนของ และพนักงานห้องผ้า

- งานบริการขนสัมภาระ (Concierge) รับผิดชอบการบริการขนสัมภาระ การบริการด้านยานพาหนะ การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ตามความต้องการของแขก

2.3 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department) ประกอบด้วย งานจัดซื้อวัตถุดิบ งานผลิตและเตรียมอาหาร งานบริการอาหาร งานเครื่องดื่ม และงานบริการอาหาร และเครื่องดื่มบนห้องพักแขก

2.4 แผนกการขายและการตลาด (Sales and Marketing Department) ประกอบด้วย งานส่งเสริมการขาย งานประชาสัมพันธ์ และงานขายงานจัดเลี้ยง โดยรับผิดชอบในด้านการวางแผน การตลาด ตลอดจนดำเนินกิจกรรมเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ธุรกิจ

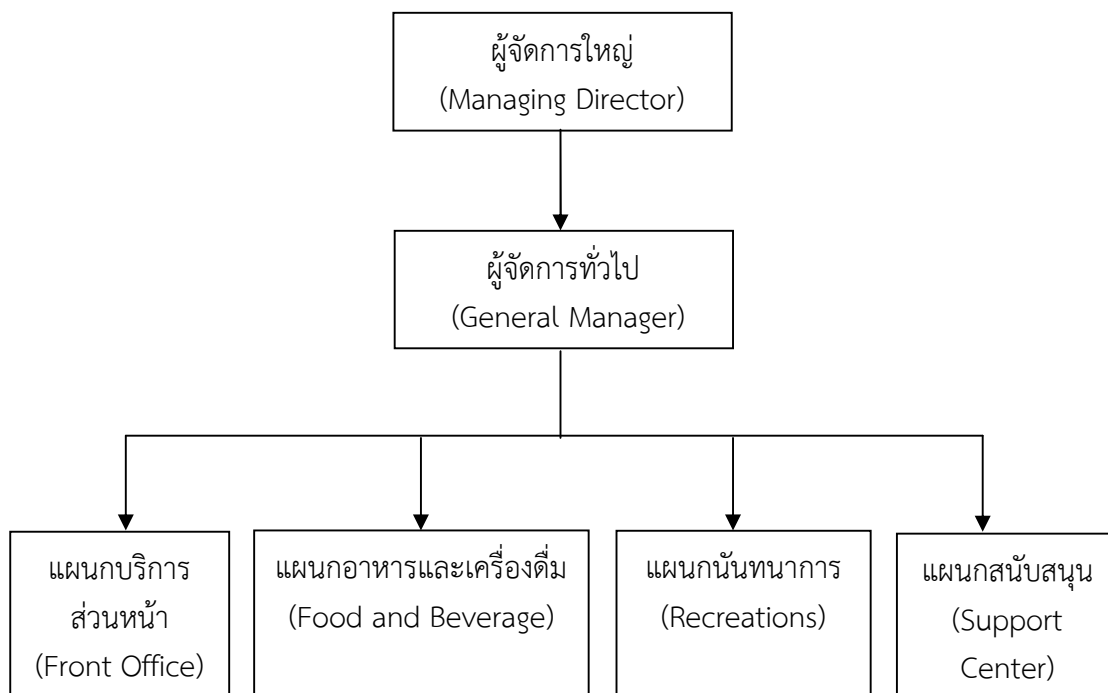
2.5 แผนกทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Department) ประกอบด้วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลทั้งหมด ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนงานหลัก คือ งานบุคคล และงานฝึกอบรม

2.6 แผนกบัญชี (Accounting Department) ประกอบด้วย งานด้านการจัดทำบัญชีทุกประเภท งานด้านการจัดเก็บข้อมูลทางการเงินและบัญชีของทุกแผนก รวมถึงการจัดทำรายงานสถิติที่จำเป็นให้กับฝ่ายบริหาร สำหรับใช้ในการวางแผนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ในอนาคต

2.7 แผนกช่าง (Engineering Department) ประกอบด้วย งานซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ตลอดจนการดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในโรงแรมให้อยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งาน

2.8 แผนกรักษาความปลอดภัย (Security Department) ประกอบด้วย การดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่แขกและบุคลากรในโรงแรม การจัดการอุบัติเหตุตลอดจนเหตุร้ายแรง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในโรงแรม

สุพัตรา สร้อยเพชร (2553: 95 - 96) ได้กล่าวถึง การจัดโครงสร้างการบริหารที่พักรวมประเภทรีสอร์ท ไว้ว่า กิจกรรมที่พักรวมประเภทรีสอร์ท มีทำเลที่ตั้งของกิจการอยู่ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ซึ่งถือเป็นจุดขายสำคัญ ส่งผลให้การบริการทางด้านนันทนาการมีส่วนสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับกิจการ จึงอาจมีการจัดโครงสร้างการบริหารงานดังนี้



ภาพที่ 2.3 แผนผังโครงสร้างการบริหารงานในกิจการที่พักแรมประเภทรีสอร์ต
ที่มา: สุพัตรา สร้อยเพชร (2553: 95)

จากภาพแผนกนันทนาการ จะเกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านกิจกรรม นันทนาการต่าง ๆ แก่ผู้เข้าพัก และแผนกสนับสนุน จะเกี่ยวข้องกับการให้บริการอื่น ๆ ที่สนับสนุนการให้บริการของแผนกงานหลัก เพื่อให้การบริการแขกมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น งานด้านการขายและการตลาด งานด้านการเงินและบัญชี เป็นต้น

นงคณัฐ ศรีธนาอนันต์ (2548) ได้กล่าวถึงความสำคัญของโรงแรม ไว้ดังนี้

1) ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมทางเศรษฐกิจ การสร้างงานและอาชีพให้แก่ชุมชน การดำเนินธุรกิจโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยแรงงานจำนวนมากในขั้นการจัดเตรียมและการให้บริการ เพราะข้อจำกัดที่ไม่สามารถทดแทนได้ด้วยเครื่องจักรในระหว่างการผลิตหรือการให้บริการ โดยทั่วไปจำนวนพนักงานที่เหมาะสมต่องานบริการโรงแรมอาจประมาณได้ จากจำนวนห้องพักของโรงแรมนั้น โดยนารายได้ เข้าสู่ประเทศและสร้างรายได้หมุนเวียน ธุรกิจโรงแรมมี ลักษณะต้องอาศัยการลงทุนสูงโดยเฉพาะในด้านอาคารสถานที่ การตกแต่งเครื่องใช้อุปกรณ์ และวัตถุดิบในการดำเนินงาน จึงนับได้ว่าโรงแรมมีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดกิจกรรมการผลิตสินค้าอื่น เช่น ผลผลิตทางการเกษตรในการประกอบอาหาร ไม้ประดับ เครื่องเรือน เครื่องใช้ เฟอร์นิเจอร์ เครื่องตกแต่งสถานที่ เครื่องดื่ม ผ้า วัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ ซึ่งก่อให้เกิดการขยายตัวในธุรกิจหลายด้าน เป็นการสนับสนุนกิจกรรมท่องเที่ยวและส่งเสริมการลงทุนในภูมิภาค ธุรกิจโรงแรมจัดเป็นองค์ ประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในการอำนวยความสะดวกด้านที่พักแรมและบริการอาหารแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้เดินทาง ทำให้การเดินทางเป็นไปได้อย่างสะดวกสบาย

2) ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมทางสังคม เพื่อช่วยยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของท้องถิ่น การพัฒนาพื้นที่เพื่อสร้างโรงแรมต้องอาศัยระบบการสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ การสร้างโรงแรมจึงมีส่วนช่วยในการนำความเจริญและถ่ายทอดเทคโนโลยี สู่ท้องถิ่นนั้น ๆ โดยเฉพาะในชนบทและยังมีความสะดวกสบายแก่ชุมชน เช่น ระบบไฟฟ้า ประปา การสื่อสารคมนาคม ทำให้เกิดแหล่งบันเทิงของชุมชนเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ในปัจจุบันพฤติกรรมทางสังคมของผู้คนหลายอย่างได้เปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมการรับประทานอาหารนอกบ้านและกิจกรรมบันเทิงต่าง ๆ เพื่อการพักผ่อนคลายความเคร่งเครียดจากกิจวัตรประจำวันได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตของคนทำงานและครอบครัวทำให้เกิดแหล่งพบปะสังสรรค์ และศูนย์รวมกิจกรรมสังคม ปัจจุบันกิจกรรมการชุมนุมทางสังคมที่เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินชีวิตของคนในชุมชนเมืองนิยมจัดขึ้นในโรงแรม เนื่องจากเจ้าภาพงานสามารถได้รับความสะดวกสบายจากการขายบริการที่ครบครันและยังทำให้เกิดแหล่งแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล โรงแรมอาจใช้เป็นสถานที่จัดแสดงงานนิทรรศการเพื่อเผยแพร่ ข่าวสารความรู้ เพื่อช่วยทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณีของชาติ การแสดงออกเกี่ยวกับวัฒนธรรมและเอกลักษณ์ เป็นการสร้างชื่อเสียงประเทศให้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย โรงแรมสามารถ นำชื่อเสียงมาสู่ท้องถิ่นและประเทศ หากประสบความสำเร็จในการดำเนินงานต่อไป

สอดคล้องกับ สุพัตรา สร้อยเพชร (2553: 35-37) ที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมที่พัก ว่าปัจจุบันอุตสาหกรรมที่พัก มีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นลักษณะการดำเนินการจัดการของโรงแรมในอดีตกับปัจจุบันจึงมีความแตกต่างกัน เนื่องจากหลายปัจจัย อาทิ ขนาดของที่พัก แรม สถานที่ตั้ง ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เป็นต้น ในอดีตการบริหารในธุรกิจที่พัก แรมส่วนมากเจ้าของกิจการจะเป็นผู้ดูแลและบริหารงานเองเนื่องจากคู่แข่งในธุรกิจมีน้อย แต่ในปัจจุบันสภาพเหล่านีได้เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากมีโรงแรมขนาดใหญ่จำนวนหลายร้อยห้องพักและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันเกิดขึ้นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีการระดมเงินทุนจำนวนมากเพื่อสร้างสิ่งดึงดูดใจต่าง ๆ ให้ลูกค้ามาใช้บริการและเกิดความประทับใจ ประกอบกับการเดินทางที่สะดวกสบายมากขึ้นในปัจจุบัน ส่งผลให้มีการเดินทางระหว่างประเทศอย่างกว้างขวาง ดังนั้นระบบการจัดการในธุรกิจที่พักแรมจึงจำเป็นต้องใช้หลักการบริหารตามมาตรฐานสากลและการบริหารงานอย่างมืออาชีพ และได้นำเสนอความสำคัญของอุตสาหกรรมที่พักไว้ดังนี้

1. **ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมในด้านเศรษฐกิจ** การเจริญเติบโตของกิจการด้านที่พักแรมและการท่องเที่ยว ส่งผลให้เกิดรายได้และการจ้างงานภายในประเทศ เกิดการกระจายรายได้ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นผู้เป็นแรงงานในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้นอกจากการจ่ายค่าที่พักและบริการอื่น ๆ จากนักท่องเที่ยวแล้ว ยังมีการจับจ่ายใช้สอยในค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ตามมาอีกด้วย เช่น การบริการจัดนำเที่ยว การขนส่ง ของที่ระลึก ฯลฯ ส่งผลให้อาชีพการบริการในธุรกิจการท่องเที่ยวมีการขยายตัวมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมในด้านเศรษฐกิจ สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) ทำให้เกิดการสร้างงานและอาชีพให้แก่คนในชุมชน
- 2) นำรายได้เข้าสู่ประเทศและสร้างเม็ดเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ
- 3) เป็นแหล่งรับซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์จากอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ อาหาร และเครื่องดื่ม ของที่ระลึก เพอร์นิเจอร์ ของประดับตกแต่ง ฯลฯ
- 4) สนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวและส่งเสริมการลงทุนในภูมิภาค

2. **ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมในด้านสังคม** จากการที่กิจการที่พักได้ส่งผลให้เกิดการกระจายรายได้และการจ้างงานให้กับคนในชุมชนนั้น ย่อมส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น กล่าวคือ มีการกระจายรายได้ไปยังส่วนต่าง ๆ ของชุมชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่สำคัญ ๆ ตั้งอยู่ ซึ่งสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวสนใจเดินทางมาเยี่ยมชม ทำให้คนในชุมชนนั้นมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ช่วยลดปัญหาการว่างงาน การอพยพแรงงานจากท้องถิ่นเข้าสู่เมืองใหญ่ โดยความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมในด้านสังคม สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) ช่วยยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของท้องถิ่น เช่น ระบบสาธารณูปโภค การคมนาคมขนส่ง ความปลอดภัย ระบบการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
- 2) ลดปัญหาการว่างงานและชุมชนแออัด จากการอพยพเข้ามาขายแรงงานในเมืองใหญ่เป็นจำนวนมาก อันจะเป็นผลทำให้เกิดปัญหาสังคมต่าง ๆ ตามมา
- 3) เป็นแหล่งบันเทิงของชุมชนเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ
- 4) เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์และศูนย์รวมกิจกรรมทางสังคม เช่น การจัดประชุมสัมมนา การจัดงานสังสรรค์ต่าง ๆ เป็นต้น

3. **ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมในด้านวัฒนธรรม** การเดินทางท่องเที่ยวทำให้เกิดการสื่อสารแลกเปลี่ยนระหว่างวัฒนธรรมต่างพื้นที่ ต่างเชื้อชาติ จากลักษณะนิสัยทั่วไปของคนไทย ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ นับว่าเป็นเสน่ห์ที่สร้างความประทับใจต่อผู้มาเยือน ผู้ให้บริการต่อนักท่องเที่ยวที่ดีจึงต้องให้บริการด้วยกริยามารยาทแบบไทย ในขณะเดียวกันก็มีความรู้เรื่องมารยาทแบบสากล นอกจากนี้ ในธุรกิจโรงแรมหลายแห่งก็มีการฟื้นฟูการแต่งกายแบบไทยที่มีความสวยงามและเป็นเอกลักษณ์ ตลอดจนการส่งเสริมการใช้ผ้าไทย เช่น ผ้าฝ้าย หรือผ้าไหม สำหรับพนักงานบริการในโรงแรม รวมถึงจัดให้มีการแสดงศิลปะแบบไทย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงนาฏศิลป์ ดนตรี และอาหารไทย ซึ่งมีการแกะสลักตกแต่งอย่างวิจิตรสวยงาม สิ่งเหล่านี้ถือเป็นจุดขายที่สำคัญทางการท่องเที่ยวทั้งสิ้น จึงนับได้ว่ากิจการด้านการบริการที่พักแรมได้มีส่วนจรรโลงวัฒนธรรมไทย และเผยแพร่เอกลักษณ์ไทยสู่สายตาของชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวพักแรมในประเทศไทยได้อีกทางหนึ่ง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจที่พักแรม สุพัตรา สร้อยเพชร (2553: 41-42) กล่าวว่า ธุรกิจที่พักแรมในปัจจุบันเกิดขึ้นมากมายและมีหลายแห่งที่ประสบความสำเร็จในด้านการบริหารจัดการ จนมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับโลก แต่ก็มีจำนวนไม่น้อยที่ต้องปิดกิจการไป เนื่องจากประสบกับภาวะการณ์ขาดทุน กล่าวคือแม้ว่าโรงแรมจะเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญใน

ปัจจุบันแต่ก็ไม่ได้หมายความว่า ทุกโรงแรมจะประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการ ดังนั้น การดำเนินกิจการโรงแรมที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินงานอย่างละเอียดและพิถีพิถัน ปัจจัยภายในที่ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมนั้นประสบความสำเร็จก้าวหน้า ประกอบด้วย ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นส่วนประกอบของธุรกิจ ซึ่งผู้บริหารโรงแรมสามารถควบคุมดูแลและตัดสินใจได้ง่าย ซึ่งมีหลายประการ ดังนี้

- การให้บริการที่ดี หมายถึง ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกและมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- อาหารดี หมายถึง สะอาด รสชาติอร่อย การตกแต่งอย่างวิจิตรงดงาม มีสีสันน่ารับประทาน และราคาเหมาะสม
- บรรยากาศดี หมายถึง ไม่มีเสียงอึกทึก ปราศจากกลิ่นไม่พึงประสงค์ มีบรรยากาศที่ผ่อนคลายและรื่นรมย์
- บริการด้วยความสะดวก สะดวกสบาย และสภาพอ่อนโยน
- พนักงานบริการมีความชำนาญในงาน
- ทำเลที่ตั้งดี และมีสถานที่จอดรถที่สะดวกสบายและเพียงพอ
- มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ
- มีการออกแบบตกแต่งที่ดี

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ธุรกิจบริการนับวันยิ่งมีความสำคัญมากขึ้น บางประเทศ เช่น ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ รายได้สำคัญอันดับหนึ่งมาจากธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว ซึ่งทำให้เกิดรายได้ต่อเนื่องอย่างมหาศาล เป็นลูกโซ่ เช่น รายได้จากตัวเครื่องบิน โรงแรม ค่าใช้จ่ายในการรับประทานอาหาร และการซื้อของที่ระลึก นำรายได้สู่พนักงานอีกหลายชีวิตและระบบเศรษฐกิจโดยรวม สำหรับประเทศไทยรัฐบาลได้ส่งเสริมธุรกิจบริการเป็นอย่างมาก ทั้งการขนส่ง การบิน โรงแรม ทัวริซึม สปา และการนวดแผนไทย (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2552) ทั้งนี้เพื่อพัฒนาระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

นักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ ไว้ดังนี้

การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติ การที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่ เกิดขึ้นนั้นอาจจะมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อหาของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติ การ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547)

การบริการ ตามความหมาย พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ หมายถึงกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือใช้บริการนั้น ๆ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546: 607)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2552)

การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติ ซึ่งฝ่ายหนึ่งเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณ์หรือตัวตน จึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ การบริการอาจผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้ (อุทิส ศิริวรรณ, 2549)

การบริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายที่มีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกัน โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้น จะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบร่วมด้วยหรือไม่ก็ได้ (ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, 2554)

การบริการคือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น (สมิต สัณณุกร, 2554: 11)

การบริการ หมายถึง การกระทำ หรือการปฏิบัติของคณะบุคคลหนึ่งที่สามารถนำเสนอไปยังบุคคลอื่น โดยถือว่าเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ รวมทั้งไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้ ซึ่งกระบวนการผลิตอาจ ไม่จำเป็นต้องผูกมัดตัวผลิตภัณฑ์ (Kotler & Keller, 2006)

การบริการเป็นความปรารถนาขององค์กรที่จะส่งมอบบริการแก่ลูกค้า มีความพร้อมที่จะช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานผู้ให้บริการกับลูกค้า (Gronroos, 2000: 192-193)

สรุปได้ว่า การบริการ คือ การที่ผู้ให้บริการนำเสนอสินค้าที่มีลักษณะเป็นนามธรรม คือเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ เป็นรูปแบบของกระบวนการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่าผู้ใช้บริการ

2.1.1 ลักษณะของการบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจบริการนั้นจำเป็นต้องศึกษาถึงลักษณะของการบริการ (Service Characteristics) เนื่องจากการบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้า (Product) อยู่หลายประการ ซึ่งสามารถสรุปลักษณะของการบริการ ได้ดังนี้ (อุทิส ศิริวรรณ, 2549)

1) ความไม่มีตัวตน (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็น จับต้องและสัมผัสได้โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง ซึ่งแตกต่างกับตัวสินค้าที่สามารถมองเห็นและสัมผัสได้ จึงส่งผลให้ผู้บริโภครู้สึกเกิด ความเสี่ยง ในการเลือกใช้บริการนั้น เนื่องจากไม่สามารถทดลองก่อนได้ ด้วยลักษณะเฉพาะดังกล่าวจึงทำให้ธุรกิจพยายามหาวิธี การแก้ไขปัญหาลดความเสี่ยงในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค โดยวิธีที่นิยมใช้คือ การสร้างหลักฐานทางกายภาพ เพื่อช่วยให้ลูกค้าเกิดการรับรู้ถึงควมมีตัวตนของการบริการให้เด่นชัดและเป็นรูปธรรมมากที่สุด เช่น นักท่องเที่ยวไม่สามารถมองเห็นรูปร่างของการให้บริการทัวร์ แห่งหนึ่งได้ ดังนั้นบริษัททัวร์แห่งนี้จะต้องพยายามสร้างสิ่งต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นได้ขึ้นมาเพื่อเป็นสัญลักษณ์ แทนการบริการที่ไม่มีตัวตน โดยใช้วิธีการตกแต่งอาคารสถานที่ให้ดูสวยงาม มีบุคลากรให้เพียงพอกับจำนวนของผู้ใช้บริการ มีอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินกิจการบริษัททัวร์ ที่ทันสมัย เป็นต้น

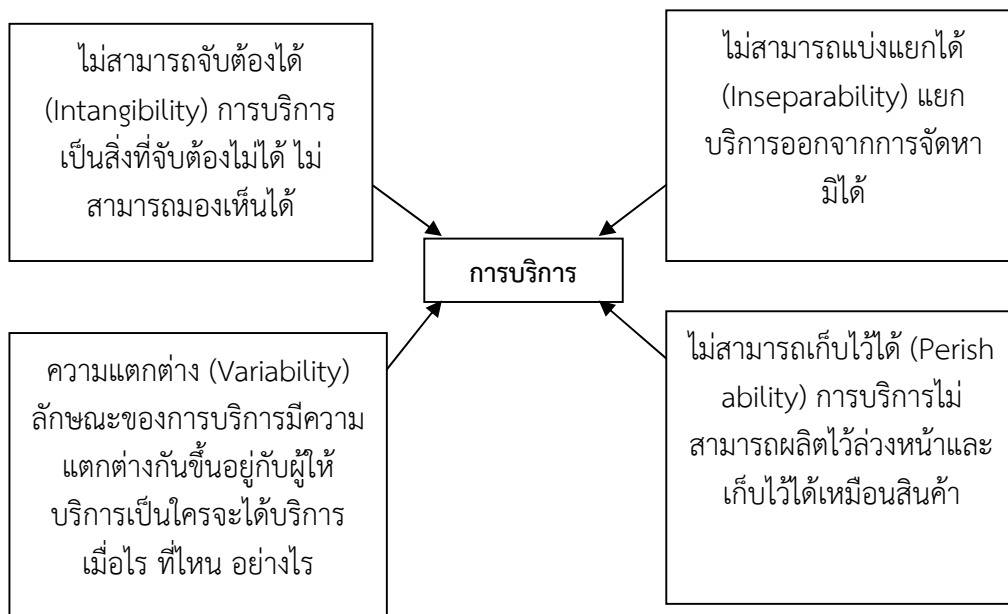
2) ไม่สามารถแบ่งแยกการผลิตออกจากการบริโภคได้ (Inseparability) โดยปกติการบริการและการบริโภคจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน และผู้ใช้บริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในการผลิตบริการนั้น ๆ ด้วย ซึ่งจะแตกต่างกับลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่สามารถผลิตและเก็บเป็นสินค้าคงคลัง และสามารถออกมาจำหน่ายให้กับผู้บริโภคภายหลังได้ ในการให้บริการผู้ให้บริการรายหนึ่งจะให้บริการลูกค้าได้เพียงรายเดียว ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่อง

ของเวลา ดังนั้นธุรกิจจึงพยายามหาแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยผู้ให้บริการต้องให้บริการที่รวดเร็วขึ้น และพยายามเพิ่มจำนวนลูกค้าในการให้บริการแต่ละครั้ง หรือให้บริการเป็นกลุ่ม เป็นต้น

3) ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish Ability) การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ในสต็อกได้เหมือนกับผลิตภัณฑ์อื่น หากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งพนักงานผู้ให้บริการก็จะว่างงาน ก่อให้เกิดการสูญเสียรายจ่ายด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ แต่ถ้าอุปสงค์และอุปทานมีความสมดุลกันแล้วก็จะไม่ก่อให้เกิดปัญหาดังกล่าว ธุรกิจจึงหาแนวทางการปรับสมดุลของทั้งสองปัจจัยให้มีความสมดุลกันให้มากที่สุด ยกตัวอย่างเช่น ธุรกิจโรงแรมไม่สามารถจะเก็บห้องพักที่มีการจัดเตรียมไว้บริการสำหรับวันนี้ไปขายในวันรุ่งขึ้นได้ เนื่องจากมีต้นทุนในการดูแลความสะอาดเรียบร้อยภายในห้อง ดังนั้น ในช่วงที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยวจะมีการปรับราคาตามฤดูกาลให้บริการเสริมด้านอื่น ๆ จ้างพนักงานชั่วคราว หรือแสวงหาพันธมิตรในการให้บริการ เป็นต้น

4) ไม่แน่นอน (Variability) คุณภาพของการบริการโดยทั่วไปมีความไม่แน่นอนค่อนข้างสูง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน อาทิ พนักงานให้บริการ สถานที่ เวลา และวิธีการส่งมอบบริการ ซึ่งทำให้การบริการในแต่ละครั้งไม่มี ความสม่ำเสมอ ธุรกิจพยายามหาวิธี การแก้ไขปัญหานี้ โดยอาศัยกลยุทธ์ในการคัดเลือกพนักงาน และสร้างระบบที่มีประสิทธิภาพมาช่วยการทำงานบริการในด้านต่าง ๆ

สอดคล้องกับที่ Kotler (2003: 446-449) ได้กล่าวว่า การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ดังนี้ 1) **ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)** การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ไม่สามารถมองเห็นได้ ผู้บริโภคจึงพยายามหากฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อโดยพิจารณาในด้านสถานที่ (Place) ตัวบุคคล (People) เครื่องมือ (Equipment) วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร (Communication Materials) สัญลักษณ์ (Symbols) และราคา (Price) ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้เสนอบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น 2) **ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability)** การให้บริการเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีรูปแบบการผลิตที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการบริโภค กล่าวคือ ผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในขณะนั้นได้หนึ่งราย ทำให้การบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา 3) **ความแตกต่าง (Variability)** ลักษณะของการบริการมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใครจะได้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ซึ่งทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ตรวจสอบ คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการบริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ ขั้นตอนที่ 2 กำหนดมาตรฐานของการให้บริการของผู้ขายบริการให้มีขั้นตอนที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้าโดยการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้าและการเปรียบเทียบ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงให้ดีขึ้น 4) **ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability)** เนื่องจากการบริการไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้าและเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า ถ้าหากความต้องการบริการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะของความต้องการไม่สม่ำเสมอจะทำให้เกิดปัญหา คือไม่สามารถให้บริการได้ทันหรือไม่มีลูกค้าที่จะรับบริการ



ภาพที่ 2.4 ลักษณะสำคัญของการบริการ

ที่มา: Kotler (2003: 113)

สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์ (2533: 1-2) ได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริการว่าถ้าเราอุปมาอุปไมยว่าสินค้า คือรูปธรรม บริการนั้นก็ คือ นามธรรม ด้วยสาเหตุที่ว่าบริการหมายถึง การกระทำหรือ การปฏิบัติ (Performance) อันแสดงออกในรูปของความสะอาด สบายความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งแน่นอนว่าไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้ ซึ่งคุณสมบัติที่สำคัญของบริการมี 2 ประการคือ

1) ผู้ใช้บริการมักมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลาย ๆ อย่างเช่น โรงแรม สถานเสริมความงาม โรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลถึงคุณภาพบริการที่ให้

2) บริการไม่มีบริการคงคลังอันเนื่องมาจากลักษณะที่จับต้องไม่ได้

นิติพล ภูตะโชติ (2549: 170-171) ได้กล่าวถึง ลักษณะของงานบริการ (Characteristics of Service) มีความแตกต่างจากสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ เพราะงานบริการมีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งลักษณะเฉพาะของงานบริการแบ่งได้ดังนี้

1) จับต้องไม่ได้และมองไม่เห็น (Intangibility) งานบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ มองไม่เห็น และไม่มีรูปร่าง แต่สิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นสามารถรับรู้ได้จากความรู้สึก หรือการแสดงออกบางอย่างของลูกค้า เช่น ความชอบ ความเกลียด ความพอใจ ความไม่พอใจความโกรธ เป็นต้น

2) ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) งานบริการบางชนิดไม่สามารถแบ่งแยกได้อย่างชัดเจน เพราะนอกจากเรื่องบริการแล้วยังมีสิ่งอื่น ๆ ที่ ได้รับจากบริการเช่น ถ้าเดินทางจากกรุงเทพฯ ไปประเทศเวียดนามโดยเครื่องบิน บริการที่ได้รับคือได้เดินทางถึงจุดหมายปลายทางและในระหว่างการเดินทางพนักงานบริการบนเครื่องบินยังเสิร์ฟอาหารเครื่องดื่มและอื่น ๆ ซึ่งสิ่งที่ได้รับไม่ใช่แค่ เพียง

การเดินทางถึงจุดหมายปลายทางเท่านั้น แต่ยังสามารถให้บริการอื่น ๆ อีกด้วย ดังนั้น บริการ สินค้า และผลิตภัณฑ์บางอย่างจึงไม่สามารถแบ่งแยกกันได้อย่างชัดเจน

3) สูญเสียง่ายหรือเสียหายง่าย (Perish Ability) บริการต่าง ๆ ไม่สามารถกักตุนจัดเก็บเอาไว้ได้เหมือนกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะงานบริการมี เงื่อนไขเรื่องเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงไม่สามารถเก็บบริการเอาไว้ขายได้ เช่น ในฤดูการท่องเที่ยว ห้องพักของโรงแรมจะมี ลูกค้าเข้าพักเต็ม และยังมีลูกค้าอีกจำนวนไม่น้อยที่ไม่สามารถจองห้องพักในเวลานั้นได้ แต่ในช่วงฤดู ฝน ห้องพักของโรงแรมว่างเป็นจำนวนมาก ซึ่งห้องพักที่ว่างจำนวนมากเหล่านี้ก็ไม่สามารถนำไปขายในฤดูกาลท่องเที่ยวที่ผ่านมาได้ เพราะมีเงื่อนไขของเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง

4) งานบริการมีลักษณะทำซ้ำ ๆ (Repetitiveness) งานบริการจะมีลักษณะเป็นการทำงานซ้ำ ๆ หลายครั้ง เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารมีหน้าที่ ต้อนรับลูกค้า รับคำสั่งจากลูกค้า นำคำสั่งไปสั่งอาหารและเครื่องดื่ม นำอาหารและเครื่องดื่มมาเสิร์ฟลูกค้า คอยดูแลความเรียบร้อย เก็บเงินเมื่อลูกค้าต้องการจะกลับ จัดโต๊ะอาหารเพื่อเตรียมต้อนรับลูกค้าคนใหม่การทำงานของพนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารจะทำงานในลักษณะเช่นนี้ซ้ำแล้วซ้ำอีกหลาย ๆ ครั้ง จนกว่าจะถึงเวลาเลิกงาน จะเห็นได้ว่าลักษณะของงานบริการจะปฏิบัติงานซ้ำแล้วซ้ำอีกหลาย ๆ ครั้ง ซึ่งอาจมีความแตกต่างจากงานอื่น

5) ความเข้มข้นรุนแรงต่อความรู้สึกของพนักงาน (Labor Intensiveness) เนื่องจากลักษณะงานของการให้บริการพนักงานจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่างอุปนิสัยที่ไม่เหมือนกัน อารมณ์ ของลูกค้าอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยอื่น ๆ การให้บริการไม่ใช่เรื่องง่ายที่ ลูกค้าทุกคนจะได้รับความพึงพอใจเหมือนกัน พนักงานอาจจะพบกับลูกค้าที่มี อารมณ์ ร้ายหรือลูกค้าที่ จู้จี้จุกจิกสร้างปัญหา พนักงานให้บริการจะต้องเข้าใจในขณะงานให้บริการเป็นอย่างดี จึงจะสามารถทำงานในอาชีพนี้ได้

6) ความไว้วางใจ (Trust) เนื่องจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับบริการที่ดี จากสถานบริการหรือไม่ ดังนั้นผู้ใช้บริการต้องอาศัยความเชื่อถือหรือความไว้วางใจในสถานบริการเหล่านั้น เช่น อาจจะได้รับการบอกต่อถึงบริการจากเพื่อนหรือคนใกล้ชิดหรืออาจจะได้รับรู้ จากประสบการณ์ โดยตรง หรืออาจจะได้รับข่าวสารข้อมูลจากแหล่งอื่นจนเกิดความไว้วางใจและตัดสินใจไปใช้บริการลูกค้าก็คาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี เพราะเกิดความเชื่อถือไว้วางใจในสถานบริการดังกล่าว

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ,ปริญู ลักษณะิตานนท์, ศุภรเสรี รัตน์ และองอาจ ปทะวานิช, 2546: 432-433) กล่าวถึง การบริการว่ามีลักษณะสำคัญ 4 ลักษณะ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เป็นลักษณะที่สำคัญของบริการซึ่งไม่สามารถมองเห็นรับรู้รสชาติ รู้สึก ได้ยิน หรือได้กลิ่นก่อนที่จะทำการซื้อ ตัวอย่างเช่น คนไข้ที่ ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) เป็นลักษณะที่สำคัญของบริการซึ่งมีการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน และไม่สามารถแบ่งแยกบริการจากผู้ให้บริการได้ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นบุคคลหรือเครื่องจักรก็ตาม

3. ไม่แน่นอน (Variability หรือ Service Variability) เป็นลักษณะที่สำคัญของบริการ ซึ่งคุณภาพจะผันแปรไปโดยขึ้นกับผู้ให้บริการและขึ้นกับว่าเป็นการให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่างเช่น หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัด แต่ ละครอบ อาจารย์ผู้สอน ในช่วงเวลาที่อารมณ์ดีมีการเตรียมตัวดีจะสอนดี ในช่วงเวลาที่ อารมณ์ไม่ปกติ และขาดการเตรียมตัว คุณภาพในการสอนจะต่ำ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) เป็นลักษณะของบริการซึ่งจะมีอยู่ในช่วงสั้น ๆ และไม่สามารถเก็บไว้ได้ หรือเป็นลักษณะที่สำคัญของบริการ ซึ่งไม่สามารถเก็บเพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ ให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

และชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549: 27) ได้กล่าวถึง การบริการมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ ดังนี้

1) ความไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นจับต้อง และสัมผัสไม่ได้ (Abstract) โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง บริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้ เช่น หากจะซื้อน้ำหอม ผู้ซื้อย่อมจับขวดน้ำหอมมาทดลองฉีดได้ดมกลิ่นได้ หรือซื้อเป็นขวดได้

2) ความแยกจากกันไม่ได้ ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า ผู้รับบริการ (Inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ ที่ให้บริการ ในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกันทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการนั้น

3) เก็บรักษาไม่ได้ (Perish Ability) การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นหากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงาน (Idle) เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใด ๆ

4) ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการลูกค้าที่จำนวนลูกค้าที่ มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลา เช่น ที่สาขาของธนาคาร ช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงบ่าย ช่วงวันจันทร์ และวันศุกร์ จะมีลูกค้าฝากถอนเงินมากกว่าช่วงวันอื่น ๆ ในสัปดาห์

5) ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity) ความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ (Labor Intensive) ซึ่งการที่พนักงานจะยิ้มหรือไม่จะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ต้องขึ้นกับองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ เช่น พนักงานคนหนึ่ง เมื่อวันวานนี้ให้บริการดี มาก ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายลูกค้าเป็นอย่างดี แต่วันรุ่งขึ้นพนักงานคนเดียวกันอาจถูกร้องเรียนว่าบริการไม่ดี ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่ไพเราะ สาเหตุเนื่องมาจากพนักงานคนนั้นไม่ ได้นอนหลับอย่างเต็มอิ่มเพราะต้องดูแลลูกสาววัยหนึ่งปี ที่ป่วยเป็นไข้หวัดตลอดคืน ที่ผ่านมา เป็นต้น

2.1.2 ผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจบริการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจบริการ ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก (ชัยสมพร ชาวประเสริฐ, 2552) ได้แก่

1) ผู้ให้บริการ ได้แก่ ธุรกิจที่ได้ดำเนินการในรูปบริษัทหรือห้างร้านในการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะรวมถึงตั้งแต่เจ้าของกิจการ ผู้บริหาร พนักงานทุกคน และทุกระดับ รวมทั้งแม่บ้าน พนักงานรักษาความปลอดภัยที่จ้างมาจากบริษัทภายนอกด้วย คุณภาพของคนเป็นตัวหลักสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพ กล่าวคือ การคัดเลือกพนักงานและการพัฒนาบุคลากรมีผลอย่างมากต่อการบริการที่ดี

หน้าที่ของผู้ให้บริการคือ การส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่ต้องให้บริการ หรือพบกับลูกค้าจะมีส่วนสำคัญมากในการส่งมอบบริการที่ดี แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีจะต้องมาจากทุกคนที่อยู่ในบริษัท ตั้งแต่ผู้บริหารที่จะต้องกำหนดนโยบายที่เน้นในเรื่องการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างวัฒนธรรมที่เน้นการบริการ แผนกต่าง ๆ ที่จะต้องประสานงานหรือส่งต่องานให้บริการอย่างดี

2) ผู้รับบริการ ได้แก่ ลูกค้าหรือผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันตลอดเวลา ตั้งแต่ก่อนการซื้อ (ก่อนการเป็นลูกค้า) ขณะที่เกิดการซื้อ (ขณะที่ให้บริการ) และหลังจากการซื้อ (เป็นลูกค้าแล้ว) ยิ่งธุรกิจที่เน้นการให้บริการเพียงใด ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการก็จะยิ่งมากเป็นลำดับ

หน้าที่ของผู้รับบริการคือ การสร้างรายได้ให้กับธุรกิจที่ให้บริการนั้น ๆ ความสำคัญของผู้รับบริการ หรือลูกค้าในปัจจุบันนี้ กล่าวได้ว่า ลูกค้าคือ ผู้กำหนดทิศทางและความอยู่รอดของธุรกิจ เนื่องจากลูกค้าเป็นผู้เลือกธุรกิจที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ นอกจากนี้ ลูกค้าเป็นผู้ที่จะต้องให้ข้อมูลต่าง ๆ ในการปรับปรุงคุณภาพบริการ บางครั้งลูกค้าอาจจะไม่กล้าให้ข้อมูลที่เป็นความจริง ในด้านข้อเสียของธุรกิจที่ต้องปรับปรุง เนื่องจากอาจจะเกรงว่าพนักงานอาจจะโดนตำหนิ เช่น การบริการที่ไม่ดีของพนักงานในภัตตาคาร ดังนั้นธุรกิจควรมีช่องทางให้ลูกค้าเสนอแนะความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา เช่น การจัดกล่องรับฟังความคิดเห็น

รวมทั้ง สมชาติ กิจยรรยง (2536: 14) กล่าวว่า การให้บริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น เป็นการช่วยเหลือให้ความสะดวก เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกสบายและพึงพอใจ ดังนั้นบุคคลที่มีส่วนสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ต้องพบปะเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการจึงมีมากมายหลายตำแหน่ง เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์ พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานฝ่ายขาย พนักงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งพนักงานแม่บ้านและพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น พนักงานเหล่านี้ต่างก็มีหน้าที่รับผิดชอบตามตำแหน่งงานของตนแต่นอกจากในหน้าที่ที่รับผิดชอบแล้วผู้ให้บริการทุกคนต่างก็ต้องมีบทบาทของการเป็นผู้ให้บริการที่ดีด้วย บทบาทที่ผู้ให้บริการทุกคนควรจะต้องปฏิบัติ นั้น ได้แก่

1. การเป็นนักบริการ คือต้องบริการทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน

2. เป็นนักประชาสัมพันธ์ คือจะต้องคอยสร้างภาพลักษณ์ คอยสื่อสารกับฝ่ายต่าง ๆ และผู้รับบริการเสมอ
3. การเป็นนักประสานงาน คือคอยอำนวยความสะดวก สนับสนุนให้กับฝ่ายต่าง ๆ
4. การเป็นนักธุรกิจ คือถือหลักผลประโยชน์และประหยัดให้กับองค์กร
5. การเป็นนักเพิ่มผลผลิต คือรู้จักหาโอกาสฝึกฝนตนเองและปรับปรุงงานอยู่เสมอ
6. การเป็นนักพัฒนา คือ พัฒนาตนเอง พัฒนางานให้มีความคล่องตัวอยู่เสมอ

นอกจากบทบาทดังกล่าวแล้วผู้ให้บริการที่ยังจำเป็นที่จะต้องสวมบทบาทอื่น ๆ เช่น นักขาย ผู้นำ ผู้ตาม นักแสดง นักเจรจาต่อรอง นักพูด นักฟัง นักจิตวิทยา เป็นต้น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538: 9) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการไว้ดังนี้

1) ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ โดยการบริการมีส่วนช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้ธุรกิจ เนื่องจากผู้รับบริการสมัยใหม่ ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจเลือกซื้อบริการ คุณภาพการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างจากคู่แข่ง ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายได้มากขึ้น ซึ่งก็คือผลกำไรของธุรกิจนั่นเอง

2) ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อธุรกิจ การบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องในทุกขั้นตอนระหว่างผู้ให้บริการและผู้บริโภค การแสดงออกถึงความเอาใจใส่ และเห็นความสำคัญของผู้ใช้บริการ ตลอดจนการที่ เสนอบริการที่ ตรงกับหรือเกินความคาดหวัง ย่อมสร้างความพึงพอใจและประทับใจแก่ ผู้ใช้บริการมีส่วนทำให้ผู้ใช้บริการติดใจและพูดต่อ ๆ กันไปในกลุ่มผู้ใช้บริการนั้น (Word of Mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

3) ช่วยลดความเปลี่ยนใจของผู้ใช้บริการไปจากธุรกิจ กล่าวคือ ธุรกิจที่คำนึงถึงความสำคัญ และส่งเสริมการบริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ทำให้ผู้ใช้บริการแน่วใจและตัดสินใจเลือกซื้อบริการได้โดยง่าย โดยเฉพาะผู้ใช้บริการรายเก่าจะมีการซื้อซ้ำและการซื้อเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเลใจ รวมทั้งจะแนะนำผู้ใช้บริการรายใหม่อีกด้วย

4) ช่วยรักษานักงานให้ ปฏิบัติงานกับธุรกิจนั้น การหมุนเวียนเข้า ออกของพนักงานพบว่า มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการเป็นอย่างมาก การบริการที่ดีทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจและเกิดความผูกพันกับธุรกิจ ส่งผลให้เกิดกำไรสูงสามารถที่จะจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงานได้ในอัตราที่ สูง พนักงานจะเกิดความพอใจในองค์กรไม่ต้องการไปทำงานที่อื่น

5) ช่วยสร้างอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานผู้ให้บริการ ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ ผู้ใช้บริการทำให้เกิดการฝึกอบรมเพื่อให้ได้คุณภาพการบริการที่ดีมีคุณภาพส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรและจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงานได้อย่างเหมาะสม

2.3 แนวคิดการพัฒนาบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท

มนุษย์เป็นทรัพยากรและต้นทุนมนุษย์ที่สำคัญยิ่งขององค์กรเพราะมนุษย์เป็นผู้ปฏิบัติงานทุกอย่างในองค์กร เพื่อให้สามารถดำเนินไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจโรงแรมได้เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยธุรกิจโรงแรมให้

ความสำคัญมากที่สุดคือ การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรทุกคนในโรงแรมร่วมมือกัน ซึ่งสมรรถนะของบุคคลจะมีส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จในบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และสถานการณ์ ต่าง ๆ สมรรถนะ (Competency) เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่พึงมีเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ อันประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งการที่บุคคลจะมีสมรรถนะตามที่องค์กรต้องการนั้นจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาให้ตรงตามความต้องการขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.3.1 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีนักวิชาการกล่าวไว้ว่า ดังนี้

Chalofsky (1992: 175) กล่าวว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ศาสตร์และศิลปะของการเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้ของตัวบุคคล กลุ่ม และองค์การ โดยผ่านรูปแบบการพัฒนา และเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานและความก้าวหน้าในองค์การ

Swanson (1995: 49) กล่าวว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการของการพัฒนาและการค้นหาความสามารถของพนักงาน ด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ในการพัฒนาองค์การ การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานโดยมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น

นอกจากนี้ Sredl & Rothwell (1987) ได้ กล่าวถึงวิธีการในการจัดทำกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไว้ดังต่อไปนี้

- (1) ระบุให้ชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- (2) ประเมินสภาพหรือเงื่อนไขในการทำงานในปัจจุบัน ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน (Internal Factors) อะไรเป็นจุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน (Weakness) ขององค์การในแง่ของทักษะของพนักงาน
- (3) ตรวจสอบปัจจัยภายนอก (External Factors) ว่าปัจจัยใดถือได้ ว่าเป็นโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงองค์การ กลุ่ม ลักษณะงาน
- (4) เปรียบเทียบจุดแข็งและจุดอ่อนในด้านทักษะของพนักงานกับโอกาสและอุปสรรคในอนาคตที่อาจเกิดขึ้น
- (5) กำหนดแผนกลยุทธ์องค์การในระยะยาว (Long-Term Organizational Strategy) สำหรับงานในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งแผนงานดังกล่าวจะต้องมีส่วนช่วยในการเตรียมความพร้อมของคนและองค์การในอนาคตไว้ด้วย
- (6) นำแผนการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์มาประยุกต์ใช้ในองค์การ โดยผ่านเครื่องมือ การพัฒนาองค์การและการพัฒนาพนักงานในรูปแบบต่าง ๆ
- (7) ประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ

2.3.2 ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

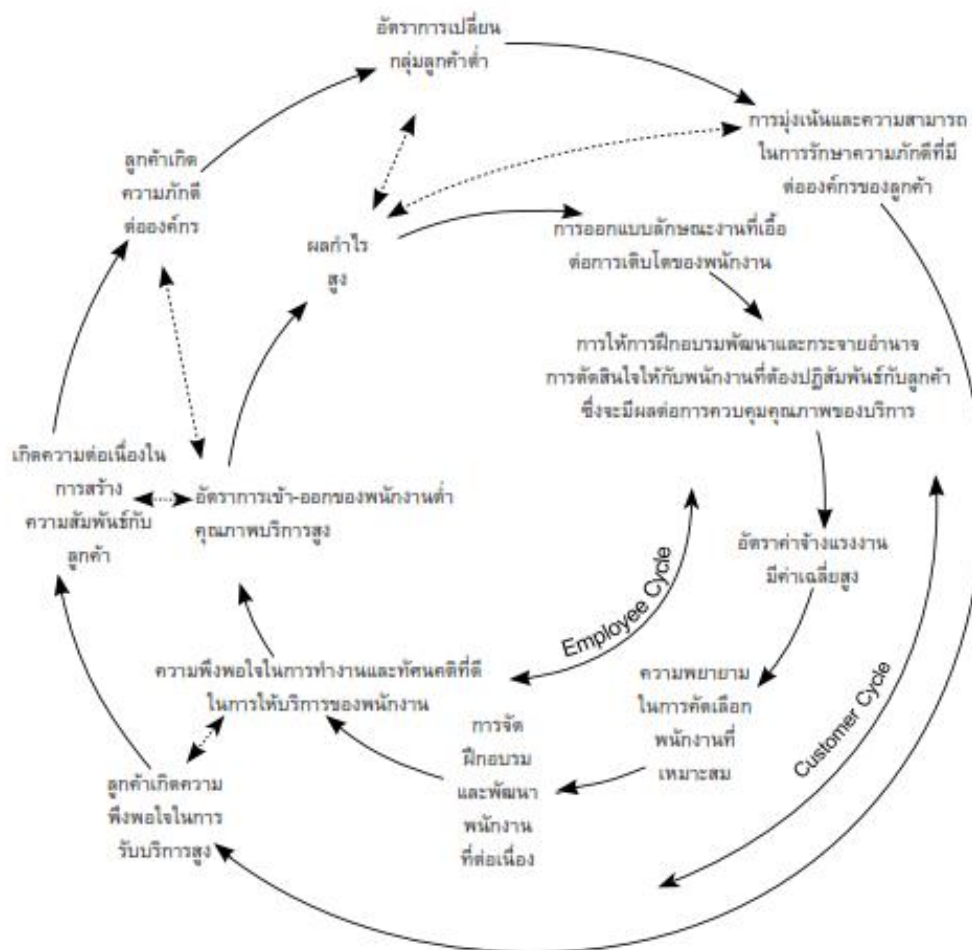
ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) หรือคนนั้น ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในทุกองค์กรโดยการใช้แรงงาน ใช้ความคิดสร้างสรรค์ วางแผนประสานงานอำนวยความสะดวกต่อสิ่งต่าง ๆ เพื่อจุดมุ่งหมายขององค์กร เมื่อคนหรือบุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความร่วมมือ และความสามารถขององค์กรนั้นย่อมจะประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายขององค์กร (พิไลวรรณ อินทรักษา, 2550)

1) ด้านองค์กร ช่วยปรับปรุงทัศนคติ ของบุคลากรเป็นไปในทางบวก ช่วยปรับปรุงความรู้และทักษะของบุคลากรทุกระดับขององค์กรช่วยให้บุคลากรรู้ถึงนโยบายขององค์กรช่วยให้กิจการขององค์กรดีขึ้นเป็นเครื่องมือช่วยพัฒนาองค์กร ช่วยให้ ข้อมูลต่อความต้องการในอนาคตขององค์กร **ด้านบุคลากร** ช่วยให้บุคคลตัดสินใจและแก้ปัญหาได้ดีขึ้น ช่วยให้ เกิดความตระหนัก ในความสำเร็จ ความเจริญและความรับผิดชอบ ตลอดจนความก้าวหน้าช่วยให้เกิดความมั่นใจในตนเอง ช่วยลดความเครียดความไม่พอใจ ความขัดแย้ง ช่วยปรับปรุงความรู้ ทัศนคติ การติดต่อสื่อสาร ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและการยอมรับ

2) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ช่วยในการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่มบุคคล เกิดความเท่าเทียมกันในโอกาสและการทำงาน สร้างความเป็นปึกแผ่นขึ้นในกลุ่มผู้ทำงาน ช่วยให้ เกิดบรรยากาศที่ดี ในการเรียนรู้ และความร่วมมือประสานงาน การพัฒนาขีดความสามารถทำให้องค์กรเป็นสถานที่น่าทำงานและน่าอยู่

Van, Paul and Roland, (2003) (อ้างถึงใน ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์, 2555: 65) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับผลกระทบที่ได้รับจากการขาดการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรที่ดีพอ จะมีผลทำให้พนักงานขาดศักยภาพในการให้บริการ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ นำมาซึ่งความไม่พึงพอใจในการทำงานและเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการให้บริการ ทำให้การให้บริการที่เกิดขึ้นนั้นขาดคุณภาพที่ดี ส่งผลต่อแขกผู้มารับบริการ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ นอกจากนั้นความไม่พึงพอใจในการทำงานและทัศนคติ ที่ไม่ดีต่อโรงแรมของพนักงานทำให้เกิดอัตราการเข้า-ออกของพนักงานสูงคุณภาพบริการจึงต่ำ ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการสร้างความสัมพันธ์กับแขก (โดยเฉพาะแขกประจำซึ่งนับ ว่าเป็นกลุ่มที่มีบทบาทต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรม) นำมาซึ่งความล้มเหลวในการพัฒนาความภักดี ต่อธุรกิจโรงแรมของแขกผู้มาใช้ บริการ มีอัตราการเปลี่ยนกลุ่มลูกค้าสูง ทำให้ผลกำไรต่ำเนื่องจากการมุ่งเน้นการลงทุนในสิ่งที่ทำให้กลุ่มลูกค้าใหม่สนใจ เน้นใช้กฎเกณฑ์ควบคุมพนักงานและใช้เทคโนโลยีควบคุมคุณภาพบริการ อัตราจ้างแรงงานมี ค่าเฉลี่ยต่ำขาดความพยายามคัดเลือกพนักงานที่ เหมาะสมกับลักษณะงานบริการและไม่ ส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างเพียงพอ และ ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรที่ดีและเพียงพอซึ่งแสดงใน “วงจรแห่งความสำเร็จ” ดังภาพประกอบที่ 2.5 กล่าวคือจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและมี ทัศนคติที่ดี ในการให้บริการ พนักงานมี ความภักดีต่อองค์กร อัตราการเข้า-ออกของพนักงานต่ำ นำมาซึ่งความต่อเนื่องในการสร้างความสัมพันธ์ กับแขกที่ มาใช้บริการ (โดยเฉพาะแขกประจำซึ่งนับ ว่าเป็นกลุ่มที่มีบทบาทต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรม) ทำให้แขกได้รับการบริการที่มีคุณภาพสูง แขกที่มาใช้บริการเกิดความภักดีต่อธุรกิจโรงแรม อัตราการเปลี่ยนกลุ่มลูกค้าต่ำทำให้ ผลประกอบการดีสามารถทำกำไรได้สูง เนื่องจากไม่จำเป็นต้องนำ

เงินไปลงทุนกับสิ่งที่ทำให้ กลุ่มลูกค้าใหม่ สนใจ แต่มุ่งเน้นในการรักษาความภักดีต่อองค์กรของลูกค้า มีการออกแบบลักษณะงานที่เอื้อต่อการเติบโตในสายงานของพนักงาน วงจรแห่งความสำเร็จยังเน้น เรื่องการให้ การฝึกอบรมและพัฒนาและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับพนักงานที่ ต้องปฏิสัมพันธ์ กับลูกค้าซึ่งจะมีผลต่อการควบคุมคุณภาพของบริการ อัตราค่าจ้างแรงงานมี ค่าเฉลี่ยสูง มีความพยายามคัดเลือกพนักงานที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ และให้ความสำคัญกับการให้การ ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 2.5 วงจรแห่งความสำเร็จ

ดัดแปลงจาก: Van, Paul and Roland, (2003: 186) (อ้างถึงใน ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์, 2555: 66)

2.3.3 แนวทางในการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท

มาตรฐานที่นำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ควรนำมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนเป็นบรรทัดฐานในการจัดทำหลักสูตรและการฝึกอบรม ประกอบกับ “มาตรฐานระดับชาติของบุคลากรโรงแรมในประเทศไทย” รวบรวมโดย HRA, 2548 ซึ่งได้ ระบุถึงมาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรม 4 ด้าน (ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์, 2555: 60) ได้แก่

1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ การมีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อยการพูดจาสุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน การแต่งกายสะอาด ถูกต้องตามกาลเทศะ สุขภาพแข็งแรง สามารถทำงานหนักได้ และมีอนามัยส่วนตัว มีความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน มีการวางตนอย่างเหมาะสม ถูกต้องตามกาลเทศะ

2) มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ มีความรับผิดชอบสูง มีระเบียบวินัย มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีจิตพร้อมบริการและมี น้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีความเชื่อมั่น ในตนเอง ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์สุจริต มีเหตุผล มีมนุษยสัมพันธ์ ดี มีความละเอียดรอบคอบ ต้องเป็น ตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ยึดคุณธรรมในการปฏิบัติงาน มีความยุติธรรม

3) มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป ได้แก่ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดี มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ได้ อย่างเหมาะสม มีความสามารถในการพัฒนาระบบและ/หรือวิธีในการปฏิบัติงานให้ มีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการดูแลรักษาเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความสามารถในการประเมินตนเองในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้มาตรฐานตามเวลาที่กำหนด มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสถานประกอบการที่พักรวมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานและกฎหมายสิทธิพื้นฐานคุ้มครองผู้บริโภค

4) มาตรฐานด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ได้แก่ มีความสามารถในการใช้ ภาษาไทยได้อย่างดี ทั้งทางด้าน การอ่าน การพูด การเขียน มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้ดี มีความสามารถในการใช้ภาษากาย (Body Language) ได้ดี มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้อย่างน้อย 1 ภาษา

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช ได้กล่าวถึงคุณลักษณะอันเป็นรากฐานการปฏิบัติงานซึ่งพนักงานโรงแรม แต่ละคนโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ซึ่งกระทำหน้าที่บริการควรรักษาไว้ ได้แก่ (อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช, 2544: 28-29)

(1) **ความละเอียดถี่ถ้วน** เป็นคุณลักษณะอันจำเป็นอย่างยิ่งเพราะลูกค้าย่อมจะสังเกตและตำหนิในความบกพร่อง ดังนั้น ความละเอียดรอบคอบนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงาน และยังเป็นสิ่งที่ขาดเสียมิได้

ในการให้บริการ

(2) **ความสำนึกในอาชีพ** พนักงานโรงแรมพึงทำงานของตนเพื่อที่จะสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า และหัวหน้างาน โดยจะปฏิบัติตามคำสั่งของลูกค้าและหัวหน้างานโดยเคร่งครัด

(3) **ความมีจิตใจมั่นคงและปฏิบัติในระเบียบ** พนักงานโรงแรมจะต้องอยู่ในความสงบเสงี่ยม ไม่ทำตัวตื่นเต้นต่อในสถานการณ์ต่าง ๆ และต้องคอยสังเกตและเตรียมตัวในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จ

(4) **ความตรงต่อเวลา** ต่อคำสั่งหรือการสั่งการทุกอย่างที่ได้รับจากลูกค้าและหัวหน้างาน

(5) **คุณลักษณะอื่น ๆ** ได้แก่ ความแม่นยำในการจดจำ ความเที่ยงตรง ความสม่ำเสมอในอารมณ์ ความโอ้อ้อมอารีและรู้จักเอาใจคน

สุพัตรา สร้อยเพชร (2553: 53) กล่าวว่างานในธุรกิจโรงแรม เป็นงานบริการที่ต้องใช้แรงงานคนเป็นหลัก ดังนั้นพนักงานของโรงแรมจำเป็นต้องมีคุณสมบัติอันพึงประสงค์ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรและช่วยสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการ โดยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม มีดังนี้

1. มีสุขภาพดี
2. มีการแต่งกายและการแสดงออกที่ดี
3. มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ
4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
5. มีหน้าตาดี
6. มีบุคลิกภาพที่ดี
7. มีภาษาพูดที่ไพเราะ สุภาพ และถูกต้องตามกาลเทศะ
8. มีความทรงจำที่ดี
9. อารมณ์ดี
10. มีความเฉลียวฉลาด
11. มีความสูงและน้ำหนักพอดี
12. มีความซื่อสัตย์
13. มีความจริงใจ
14. มีความอดทน
15. มีความเอื้ออารี
16. รู้จักการปรับตัวเข้ากับคนอื่น
17. รักในงานที่ทำ รับผิดชอบงาน รวมทั้งมีความคิดริเริ่มอยู่เสมอ

สอดคล้องกับ รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551: 47-48) ที่อธิบายว่า ผู้ให้บริการจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีจิตสำนึกในการให้บริการ โดยมีคุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

1. มีบุคลิกภาพและมารยาทเหมาะสม
2. มีวาทศิลป์หรือศิลปะในการพูด
3. มีมนุษยสัมพันธ์
4. มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานในเรื่องต่อไปนี้เป็นอย่างดี
 - วิธีการและเทคนิคการบริการ
 - หน่วยงานที่ตนเองทำงานอยู่
 - ผลิตภัณฑ์บริการของหน่วยงาน
 - ความสำคัญและพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือลูกค้า
 - การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ

5. มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ และมีใจรักงานบริการ สามารถกล่าวได้ว่าผู้ปฏิบัติงานให้บริการ ครอบคลุมความเก่ง 3 ด้าน คือ

1. เก่งตน หมายถึง เป็นผู้ที่ไม่หยุดนิ่งในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อ เหตุการณ์ต่าง ๆ การพัฒนาตนเองสามารถทำได้ 3 ทาง คือ
 - ทางกาย หมายถึง การพัฒนาบุคลิกภาพทางกายและมารยาทให้เหมาะสมต่อ กาลเทศะ
 - ทางวาจา หมายถึง การพัฒนาการพูดให้เป็นที่มีความศิลปะ
 - ทางใจ หมายถึง การพัฒนาให้เป็นผู้ที่มีนิสัยใจคอที่ดี และมีเจตคติที่ดีต่องาน บริการ
2. เก่งคน หมายถึง การเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ และบุคคลประเภทต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี
3. เก่งงาน หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะ ในการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรในภาคการโรงแรมและ รีสอร์ทที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทเป็นธุรกิจภาคบริการ ซึ่งการดำเนินงาน การให้บริการต่าง ๆ แก่ลูกค้า ถูกขับเคลื่อน และปฏิบัติการ โดยพนักงาน หากพนักงานขาดสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ย่อมส่งผลกระทบต่อ คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงมีผลกระทบต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ หรือแนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการต่อไป และจาก การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมีประเด็นความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อพนักงานธุรกิจโรงแรมและ รีสอร์ทหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นทางด้านภาษา ที่พนักงานโรงแรมและรีสอร์ทที่มีความ จำเป็นจะต้องมีสมรรถนะในด้านนี้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

สุทธาสินี จำปาจิ (2557) ได้ศึกษาการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวของประเทศไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และได้เสนอถึงการเตรียมความพร้อม ของบุคลากรที่อยู่ในตลาดแรงงานสาขาที่พักในปัจจุบัน ไว้ดังนี้

(1) ทักษะการใช้ ภาษาของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ควรมีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษา ของบุคลากรในด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ได้แก่ ทักษะด้านภาษาภาษาอังกฤษทั้งการฟัง พูด อ่าน และเขียน และภาษาสำคัญในกลุ่มอาเซียนกรณีบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย มีความประสงค์ จะ ไปทำงานยังประเทศเพื่อน เช่น ภาษาบาฮาซา สำหรับตลาดอินโดนีเซียและมาเลเซีย

2) การเรียนรู้และทำความเข้าใจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในกลุ่มอาเซียนรวมทั้งวัฒนธรรมของ ประเทศสมาชิกอาเซียน โดยการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนส่งผลให้นักท่องเที่ยวจาก

กลุ่มอาเซียนมีแนวโน้มจะเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น ดังนั้นบุคลากรทางการท่องเที่ยวไทย ควรเรียนรู้ และทำความเข้าใจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในกลุ่มอาเซียนรวมทั้งขนบธรรมเนียมปฏิบัติของแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียนซึ่งจะมีส่วนช่วยในการสร้างความประทับใจในการให้บริการนักท่องเที่ยวเหล่านั้น นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรภาคการท่องเที่ยวทั้ง 2 สาขา ที่จะออกไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนอีกด้วย

นิตยา ทวีชีพ, รัชศิริ ชูณพันธรัักษ์ และ วรภัทร จิตุชัย (2556) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการในการพัฒนาและรูปแบบการพัฒนาบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบหาความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพส่วนตัว และ 3) นำเสนอรูปแบบการพัฒนาบุคลากรตามความต้องการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรระดับปฏิบัติการโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานครจำนวน 7 แห่ง คือ โรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ โรงแรมเอส.ดี.โอเวนิว โรงแรมเซนต์เจมส์ โรงแรมเวียงใต้ โรงแรมเชดอน กรุงเทพฯ โรงแรมบางกอกกรามา และโรงแรมสวนดุสิตเพลส รวมทั้งสิ้น 573 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย บุคลากรในระดับผู้บริหารที่ปฏิบัติงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร รวม 14 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับตามวิธีของครอนบาค เท่ากับ .8585 แบบสัมภาษณ์เจาะลึก และการสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ่ และวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหาผลการวิจัยพบว่า

1. ความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านบุคลิกลักษณะ ของแต่ละบุคคล ด้านความรู้ ด้านความสามารถ และด้านทักษะ

2. การเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพส่วนตัวพบว่า บุคลากรที่มีเพศและอายุต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนา ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและอยู่แผนกที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนา ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. รูปแบบการพัฒนาบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ควรมีหลักฐานในการที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และนำไปสู่การเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรให้เกิดความเชี่ยวชาญงานได้ รวมถึงควรมีความยืดหยุ่นที่บุคลากรให้เกิดความเชี่ยวชาญงานได้ รวมถึงควรมีความยืดหยุ่นที่บุคลากรทุกระดับสามารถนำไปต่อยอดพัฒนาองค์ความรู้และเพิ่มทักษะให้ตนเอง โดยอาจจะวิเคราะห์จากตำแหน่งงาน หากเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือเป็นบุคลากรที่อยู่มานานแล้ว ก็อาจจะจัดอบรมให้ในเชิงปฏิบัติการ แต่หากเป็นบุคลากรที่เข้ามาใหม่หรือประสบการณ์ในการปฏิบัติงานยังไม่มากนัก อาจจะฝึกอบรมที่เป็นทางทฤษฎีและสอดแทรกด้านคุณธรรมจริยธรรมในการให้บริการ รวมถึงความรู้ความสามารถทั่วไปที่เขาควรรู้และเกี่ยวข้องกับงานของตน ตลอดจนรูปแบบในการพัฒนาควรมุ่งมั่น

การพัฒนาบุคลากรในระดับผู้จัดการหรือหัวหน้างานด้วย เพราะหากผู้จัดการหรือหัวหน้างานไม่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องงานแล้ว ก็จะไม่สามารถถ่ายทอดให้กับบุคลากรที่เข้ามาใหม่หรือที่จะปฏิบัติงานอยู่ได้ อีกทั้งรูปแบบที่ดีควรต้องมีการสามารถวัดผลและทดสอบในงานของบุคลากรได้ด้วย เพื่อทราบปัญหาและข้อบกพร่องในงานของบุคลากร เพื่อจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด

วนิดา เลิศพิพัฒน์นนท์, เยาวภรณ์ เลิศกุลทาทานนท์ และ รัตนาภรณ์ ชาตวิวงศ์ (2555) ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภทโรงแรมรีสอร์ทและโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียงจังหวัดสมุทรสงคราม จากการศึกษาพบว่า สถานประกอบการด้านที่พัก ในอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนมากเป็นสถานประกอบการขนาดเล็ก ประเภทรีสอร์ทและโฮมสเตย์ พนักงานส่วนใหญ่เป็นคนในท้องถิ่น มีทักษะและพื้นฐานด้านการโรงแรมไม่มากนัก พนักงานจึงต้องการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เนื่องจากลูกค้าส่วนหนึ่งที่เข้ามาพักในรีสอร์ทและโฮมสเตย์เป็นชาวยุโรปและอเมริกา 2) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Work Art, Program Outlook และ Microsoft Power Point 3) ความรู้ด้านวิชาชีพการโรงแรม ได้แก่ งานแม่บ้าน การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการแผนกส่วนหน้า 4) บุคลิกภาพที่เกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ การให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า การให้บริการด้วยความเต็มใจและบุคลิกภาพที่แสดงออกอย่างเหมาะสม และคณะผู้วิจัยได้เสนอแนะให้มีการจัดทำหลักสูตรต่าง ๆ ตามความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงาน สำหรับใช้เป็นคู่มือในการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ การให้กับพนักงานในสถานประกอบการประเภทรีสอร์ทและโฮมสเตย์ ในอำเภอ อัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อให้พนักงานในสถานประกอบการได้รับการพัฒนาความรู้ตามที่ต้องการและสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง ซึ่งจะนำไปสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ยกตัวอย่างหลักสูตรอบรมพนักงานเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ ด้านวิชาชีพ (30 ชั่วโมง) ดังนี้

1. งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (6 ชั่วโมง) จุดประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม สามารถนำบทเรียนไปใช้ได้จริง และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การบริการแผนกส่วนหน้า (6 ชั่วโมง) จุดประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมในด้านการลงทะเบียนเข้าพัก (check-in) การคืนห้องพัก (check-out) การสำรองห้องพัก (room reservation) และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (guest complaint handling) พนักงานสามารถนำบทเรียนไปใช้ได้จริง และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การบริการของแผนกแม่บ้าน (6 ชั่วโมง) จุดประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ทั้งด้านงานทำความสะอาดห้องพักและบริเวณพื้นที่สาธารณะ

4. จิตวิทยาการบริการ (6 ชั่วโมง) จุดประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ด้านจิตวิทยาการบริการ เพื่อให้ สามารถทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

5. ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น (6 ชั่วโมง) จุดประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะด้านภาษาอังกฤษ ในธุรกิจโรงแรมสามารถติดต่อกับชาวต่างชาติได้ อย่างคล่องแคล่วออกเสียงถูกต้อง และมี

ความมั่นใจสามารถใช้ ภาษาอังกฤษในวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม

ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลานนท์ (2553) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรในโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรผู้ให้บริการต้องการพัฒนาในแต่ละด้านมากที่สุดดังนี้ 1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ การมีกิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อย การพูดสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน มีความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน มีการวางตนอย่างเหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะ 2) มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี การปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ และการมีวินัย ส่วนสิ่งสำคัญยิ่งต่องานบริการ คือการมีทัศนคติที่ดีต่องาน บุคลากรเองยังมีความเห็นว่าได้รับการพัฒนาและส่งเสริมไม่มากพอ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรควรหันมาให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง 3) มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานและกฎหมายสิทธิพื้นฐานคุ้มครองผู้บริโภค การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย สถานประกอบการที่พักแรม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และ 4) มาตรฐานด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้น้อย 1 ภาษา ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ มีความสามารถในการใช้ภาษากาย (Body Language)

ธนสิน จันทเดช (2560) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาโปรแกรมการผลิตบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแผนกบริการส่วนหน้า เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในประชาคมอาเซียน พบว่า สมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแผนกบริการส่วนหน้า เพื่อการแข่งขันในประชาคมอาเซียน สมรรถนะของกลุ่มบุคลากรทั้งที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษา และสถานประกอบการ กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นจริงกับเมื่อเปรียบเทียบกับสมรรถนะ ที่คาดหวังที่ปรับปรุงมาจากมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ในภาพรวมมีสมรรถนะต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย ยกเว้นสมรรถนะด้านสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไปที่มีระดับต่ำกว่าที่คาดหวังมาก ส่วนสมรรถนะอื่น ๆ ที่ถือเป็นจุดอ่อนที่ควรได้รับการพัฒนา เช่น ด้านทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมได้ ด้านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และด้านรักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาครั้งนี้มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) บุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 3 ปี 2) ลูกค้าที่เข้าพักโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 1,817,014 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง : การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก (key information) ด้วยวิธีเจาะจง (Purposive sampling) โดยแบ่งผู้ให้ข้อมูลหลักออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. บุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 3 ปีและประสงค์จะเข้าร่วมโครงการวิจัย จำนวน 35 ท่าน
2. กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 2 ท่าน เจ้าหน้าที่ภาครัฐ จำนวน 1 ท่าน นักวิชาการ จำนวน 2 ท่าน และบุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 2 ท่าน

กลุ่มตัวอย่าง : การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าที่เข้าพักโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + NE^2}$$

กำหนดให้

n คือ จำนวนหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหรือขนาดประชากร (1,817,014 คน)

e คือ ค่าน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อน (0.05)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \frac{1,817,014}{1 + 1,817,014 (0.05)^2}$$

$$n = 400 \text{ ตัวอย่าง}$$

เทคนิคการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) และในการวิจัยครั้งนี้ การตอบแบบสอบถามต้องได้รับความยินยอมจากผู้ตอบแบบสอบถาม จึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

เกณฑ์การคัดเข้า (Inclusion Criteria) ดังนี้

- 1) บุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ต้องปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 3 ปี
- 2) ลูกจ้างต้องเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งต้องเป็นโรงแรมและรีสอร์ทที่เข้าร่วมโครงการวิจัย

เกณฑ์การคัดออก (Exclusion Criteria)

- 1) บุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการโรงแรมและรีสอร์ท จากหน่วยงานอื่นมาแล้ว
- 2) ลูกจ้างอายุต่ำกว่า 18 ปี และลูกจ้างอายุเกิน 60 ปี ที่เข้าพักโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งต้องเป็นโรงแรมและรีสอร์ทที่เข้าร่วมโครงการวิจัย

3.2 เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

สำหรับการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการวิจัยดังนี้

3.2.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยศึกษาจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ

3.2.1.2 การสร้างเครื่องมือการวิจัย

1) แบบสอบถามเกี่ยวกับศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ก่อนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท มีรายละเอียดทั้งหมด 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 5 ข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับความสามารถในการปฏิบัติตนในการทำงาน จำนวน 27 ข้อ โดยแบ่งเป็นข้อคำถามด้านจิตวิทยาการบริการ จำนวน 15 ข้อ ข้อคำถามด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น 5 ข้อ และข้อคำถามด้านวิชาชีพการโรงแรม จำนวน 7 ข้อ ข้อคำถามในส่วนนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert) ดังนี้

- 1 คะแนน สามารถปฏิบัติได้ในระดับน้อยที่สุด
- 2 คะแนน สามารถปฏิบัติได้ในระดับน้อย
- 3 คะแนน สามารถปฏิบัติได้ในระดับปานกลาง
- 4 คะแนน สามารถปฏิบัติได้ในระดับมาก
- 5 คะแนน สามารถปฏิบัติได้ในระดับมากที่สุด

และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ ต้องการฝึกอบรมหรือไม่ต้องการอบรม จำนวน 27 ข้อ

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามช่วงระดับค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557)

- ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ สามารถปฏิบัติได้ในระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ สามารถปฏิบัติได้ในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ สามารถปฏิบัติได้ในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ สามารถปฏิบัติได้ในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ สามารถปฏิบัติได้ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 3.1 ตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสามารถในการปฏิบัติตนในการทำงาน
ก่อนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท

รายการ	ระดับความสามารถ ในการปฏิบัติ					โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ว่าท่านต้องการ ฝึกอบรมหรือไม่
	5	4	3	2	1	
ด้านจิตวิทยาการบริการ						
1. การให้บริการที่ตรงความต้องการของ ลูกค้า						ต้องการ ไม่ต้องการ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด สอบถามเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคการปฏิบัติตนในการทำงาน ของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัด เพชรบูรณ์

2) แบบสอบถามเกี่ยวกับศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ หลังการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท มีรายละเอียดทั้งหมด 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 5 ข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับความสามารถในการปฏิบัติตนในการทำงาน จำนวน 27 ข้อ โดยแบ่งเป็นข้อคำถามด้านจิตวิทยาการบริการ จำนวน 15 ข้อ ข้อ คำถามด้าน ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น 5 ข้อ และข้อคำถามด้านวิชาชีพการโรงแรม จำนวน 7 ข้อ ข้อ คำถามในส่วนนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

- 1 คะแนน สามารถปฏิบัติได้ในระดับน้อยที่สุด
- 2 คะแนน สามารถปฏิบัติได้ในระดับน้อย
- 3 คะแนน สามารถปฏิบัติได้ในระดับปานกลาง
- 4 คะแนน สามารถปฏิบัติได้ในระดับมาก
- 5 คะแนน สามารถปฏิบัติได้ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามช่วงระดับค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

(จานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557)

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ สามารถปฏิบัติได้ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ สามารถปฏิบัติได้ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ สามารถปฏิบัติได้ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ สามารถปฏิบัติได้ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ สามารถปฏิบัติได้ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 3.2 ตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสามารถในการปฏิบัติตนในการทำงาน

หลังการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท

รายการ	ระดับความสามารถ ในการปฏิบัติ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านจิตวิทยาการบริการ						
1. การให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า						

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด สอบถามเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคการปฏิบัติตนในการทำงาน ของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

3) แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีรายละเอียดทั้งหมด 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป จำนวน 5 ข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการกลับมาใช้บริการซ้ำ จำนวน 2 ข้อ และคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อ.เขาค้อ จ.เพชรบูรณ์ จำนวน 24 ข้อ โดยแบ่งเป็นข้อคำถามด้านบริการ จำนวน 15 ข้อ ข้อ คำถามด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรม จำนวน 7 ข้อ ซึ่งข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

1 คะแนน พึงพอใจน้อยที่สุด

2 คะแนน พึงพอใจน้อย

3 คะแนน พึงพอใจปานกลาง

4 คะแนน พึงพอใจมาก

5 คะแนน พึงพอใจมากที่สุด

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามช่วงระดับค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

(ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557)

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ฟังพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ฟังพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ฟังพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ฟังพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ฟังพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 3.3 ตัวอย่างแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากร
โรงแรมและรีสอร์ท

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านการบริการ						
1. การให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า						

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด สอบถามเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะ แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ผลการตรวจดัชนีความสอดคล้องผ่านเกณฑ์ทุกข้อคำถาม ซึ่งมีค่าคะแนนดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.67 – 1.00 และทดลองใช้แบบสอบถาม (Try Out) จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbachs' alpha coefficient)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดย Perri & Bellamy (2012) ได้กล่าวว่า จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำในการตรวจสอบคุณภาพความเชื่อมั่นจะต้องมีอย่างน้อย 30 ตัวอย่างขึ้นไป ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ จำนวน 30 ตัวอย่าง การทดลองใช้แบบสอบถาม (Try Out) มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงสภาพ (Reliability) ซึ่งเป็นการตรวจสอบความเข้าใจและความชัดเจนของภาษาที่ใช้ 2) เพื่อนำข้อมูลไปตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ จำนวน 30 ตัวอย่าง ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbachs' alpha coefficient) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2555)

$$\alpha = \frac{k\bar{r}}{1 + \bar{r}(k - 1)}$$

K = จำนวนคำถาม

$\bar{r}$ = ค่าเฉลี่ยของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของทุกคำถาม

ทั้งนี้ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.41 – 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง แต่หากค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.71 – 1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับสูง (เกียรตินาคะ ตรีสุข, 2552; Cronbach, 2003)

และหลังจากวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ทดลองใช้ จำนวน 30 ตัวอย่าง พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่าอยู่ในเกณฑ์สูง ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.4 ค่าความเชื่อมั่น (α) ของแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น (α)
	(n = 30)
1. ด้านการบริการ	0.867
2. ด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรม	0.852
ค่าความเชื่อมั่นรวม	0.877

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

3.3.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานรัฐและเอกชน วารสาร บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้วิจัยได้รับความรู้พื้นฐานในการวิจัยและนำมาใช้ในการพัฒนารอบแนวคิดในการวิจัย

3.3.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) สำหรับการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.3.2.1 การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

1) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ทีมผู้วิจัยสัมภาษณ์กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 2 ท่าน เจ้าหน้าที่ภาครัฐ จำนวน 1 ท่าน นักวิชาการ จำนวน 2 ท่าน และบุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 2 ท่าน โดยมุ่งหาประเด็นที่ต้องนำมาพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โรงแรมและรีสอร์ท ซึ่งการสัมภาษณ์จะใช้เทคนิคการตั้งคำถามเฉพาะหน้ามาแทรกในระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกลงไปและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษายิ่งขึ้น

2) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบประเมินศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยให้บุคลากรโรงแรมและรีสอร์ทเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง มีขั้นตอนดังนี้

1) ประชุมชี้แจงคณะผู้ช่วยนักวิจัย โดยอธิบายชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถามศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อให้คณะผู้ช่วยนักวิจัยมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถตอบข้อซักถามเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามต้องการซักถามได้

2) เก็บข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยและคณะผู้ช่วยนักวิจัย เก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามศักยภาพแก่บุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ยินดีเข้าร่วมโครงการ

3) การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (content analysis) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.3.2.2 การรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากลูกค้าที่เข้าพักโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัด ซึ่งต้องเป็นโรงแรมและรีสอร์ทที่เข้าร่วมโครงการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) ประชุมชี้แจงคณะผู้ช่วยนักวิจัย ผู้วิจัยได้ประชุมชี้แจงคณะผู้ช่วยนักวิจัยเกี่ยวกับแบบสอบถาม เพื่อให้คณะผู้ช่วยนักวิจัยมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถตอบข้อซักถามเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามต้องการซักถามได้

2) เก็บข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยและคณะผู้ช่วยนักวิจัย ลงพื้นที่เก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามแก่ลูกค้าที่เข้าพักโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่เข้าร่วมโครงการวิจัย

- 3) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (content analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
- 4) นำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส จัดลำดับข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ประมวลผลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล งานวิจัยนี้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis) ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ทำประมวลและจัดกลุ่มข้อมูล จากที่ได้จัดบันทึกไว้ใน การสัมภาษณ์ โดยให้ความสำคัญกับการตีความ สังเคราะห์จากข้อมูลส่วนย่อยและลดทอนขนาดและ ปริมาณข้อมูล ให้มีความชัดเจนในการนำเสนอ

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณ สถิติและวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

3.4.2.1 สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยนำสถิติเชิงพรรณนามาใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของ กลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยการหาค่าร้อยละ (percentage) และหาค่าระดับความพึงพอใจของ ลูกค้า ระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้วยค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3.4.2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผู้วิจัยนำมาใช้เพื่อหาความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson' s Product Moment Correlation Coefficient) โดยเกณฑ์การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์จะใช้ ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึง การมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับของความสัมพันธ์
$r > 0.8$	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
$0.6 < r < 0.8$	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
$0.4 < r < 0.6$	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

$$0.2 < r < 0.4$$

มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

$$r < 0.2$$

มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

โดยเครื่องหมาย +, - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์ โดยที่หาก

r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวจะมีค่าสูงไปด้วย)

r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวจะมีค่าต่ำ)

3.4.2.3 การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory factor Analysis : EFA) ผู้วิจัย

ทำการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจสำหรับตัวแปรแฝง ด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัยหลัก (principal component analysis) และหมุนแกนองค์ประกอบตั้งฉากด้วยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax) โดยตัวบ่งชี้ที่ยังคงอยู่ในโมเดลต้องมีค่าไอเกน (Eigen value) มากกว่า 1 (กัลยา วาณิชขันธ์, 2554; ยุทธ ไกยวรรณ, 2557)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อให้บริการลูกค้า 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ และ 3) เพื่อนำเสนอกลยุทธ์ความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลการวิจัย ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อให้บริการลูกค้า

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงกลยุทธ์ความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อให้บริการลูกค้า

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร แห่งนี้ โดยแสดงเป็นจำนวนและร้อยละ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อ.เขาค้อ จ.เพชรบูรณ์

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	2	5.8
หญิง	33	94.2
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	8	22.8
21 – 30 ปี	10	28.6
31 – 40 ปี	7	20.0
41 – 50 ปี	7	20.0
51 – 60 ปี	3	8.6
ระดับการศึกษา		
มัธยมตอนต้น หรือต่ำกว่า	13	37.2
มัธยมต้นตอนปลาย/ปวช.	15	42.8
อนุปริญญา/ปวส.	0	0
ปริญญาตรี	7	20.0
ปริญญาโท	0	0
ปริญญาเอก	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
7,000 บาทหรือต่ำกว่า	3	8.5
7,000 – 10,000	18	51.5
10,001 – 15,000	14	40.0
15,001 – 20,000	0	0
20,001 – 25,000	0	0
สูงกว่า 25,000	0	0
ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรแห่งนี้		
ต่ำกว่า 1 ปี	4	11.5
1 ปี	12	34.2
2 ปี	9	25.8
3 ปี	10	28.5

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 94.2 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 5.8 โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.6 ในส่วนระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับ ม.6 หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 42.8 ม.3 หรือต่ำกว่า คิดเป็น ร้อยละ 37.2 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็น

ร้อยละ 20 ตามลำดับ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานในรีสอร์ทหรือโรงแรมแห่งนี้เป็นเวลา 1 ปีเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 34.2 มีประสบการณ์ในการทำงานในรีสอร์ทหรือโรงแรมแห่งนี้เป็นเวลา 3 ปีเป็นอันดับที่สอง คิดเป็นร้อยละ 28.5 มีประสบการณ์ในการทำงานในรีสอร์ทหรือโรงแรมแห่งนี้เป็นเวลา 2 ปีเป็นอันดับที่สาม คิดเป็นร้อยละ 25.8 และมีประสบการณ์ในการทำงานในรีสอร์ทหรือโรงแรมแห่งนี้เป็นเวลาต่ำกว่า 1 ปีเป็นอันดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 7,000 บาท เป็นอันดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 8.5

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จากการศึกษาศักยภาพบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ สามารถสรุปศักยภาพหรือความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ 3 ด้าน ดังนี้

4.1.2.1 ด้านจิตวิทยาการบริการ บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีศักยภาพหรือมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านนี้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับศักยภาพด้านจิตวิทยาการบริการ ดังนี้

- 1) ด้านการให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.43
- 2) การให้บริการด้วยความเต็มใจ มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.46
- 3) มีการวางตน แสดงออกอย่างเหมาะสมถูกต้อง มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.14
- 4) การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 2.89
- 5) การพูดจาสุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.66
- 6) การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.40
- 7) มีความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 2.91
- 8) มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.49
- 9) มีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.77
- 10) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.86

11) มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.06

12) การใช้ภาษากาย (Body Language) มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.20

13) การสังเกตและเตรียมตัวในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.49

14) ความโอ้อ้อมอารีและรู้จักเอาใจคน มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.60

15) การสร้างความประทับใจต่อลูกค้า มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.40

4.1.2.2 ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา มีศักยภาพหรือมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้นภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.94 และมีรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านการติดต่อกับชาวต่างชาติ บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา สามารถติดต่อกับชาวต่างชาติ ได้ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 2.57

2) ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในวิชาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา สามารถใช้ภาษาอังกฤษในวิชาชีพอย่างมีประสิทธิภาพได้ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 1.74

3) ด้านการใช้ภาษาอังกฤษแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอลำปางและพื้นที่ใกล้เคียง บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา สามารถใช้ภาษาอังกฤษแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอลำปางและพื้นที่ใกล้เคียงได้อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 1.83

4) ด้านการใช้ภาษาอังกฤษอย่างคล่องแคล่ว ออกเสียงถูกต้อง บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา สามารถใช้ภาษาอังกฤษอย่างคล่องแคล่ว ออกเสียงถูกต้อง ได้ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 1.66

5) ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษด้วยการฟัง อ่าน เขียน บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษด้วยการฟัง อ่าน เขียน ได้ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 1.86

4.1.2.3 ด้านวิชาชีพการโรงแรม บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา มีศักยภาพหรือมีความสามารถด้านวิชาชีพการโรงแรมภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับศักยภาพด้านวิชาชีพการโรงแรม ดังนี้

1) ด้านการลงทะเบียนเข้าพัก มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.40

2) ด้านการคืนห้องพัก มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.23

3) ด้านการสำรองห้องพัก มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.20

4) ด้านงานทำความสะอาดห้องพัก มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.37

5) ด้านงานฝีมือตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้ มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.00

6) ด้านงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.06

7) ด้านสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่า มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 2.94

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จากการศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ สามารถสรุปความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรได้ ดังนี้

4.1.3.1 ด้านจิตวิทยาการบริการ บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ต้องการพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 89.90 โดยมีประเด็นที่ต้องการพัฒนาตนเอง ดังนี้

1) ด้านการบริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 97.14

2) ด้านการบริการด้วยความเต็มใจ มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 91.43

3) ด้านการวางตน แสดงออกอย่างเหมาะสมถูกต้อง มีความต้องการพัฒนาตนเองคิดเป็นร้อยละ 88.57

4) ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 88.57

5) ด้านการพูดจาสุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 88.57

6) ด้านการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 88.57

7) ด้านความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 88.57

8) ด้านความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 88.57

9) ด้านการมีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีความต้องการพัฒนาตนเอง คิดเป็นร้อยละ 85.71

10) ด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 88.57

11) ด้านความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 88.57

12) ด้านการใช้ภาษากาย (Body Language) มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 97.14

13) ด้านการสังเกตและเตรียมตัวในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 88.57

14) ด้านความโอปอ้อมอารีและรู้จักเอาใจคน มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 88.57

15) ด้านการสร้างความประทับใจต่อลูกค้า มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 91.43

4.1.3.2 ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ต้องการพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 94.85 โดยมีประเด็นที่ต้องการพัฒนาดังนี้

1) ด้านการติดต่อกับชาวต่างชาติได้ มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 97.14

2) ด้านความมั่นใจและการใช้ภาษาอังกฤษในวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 94.29

3) ด้านการใช้ภาษาอังกฤษแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอเขาค้อ และพื้นที่ใกล้เคียง มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 94.29

4) ด้านการใช้ภาษาอังกฤษอย่างคล่องแคล่วออกเสียงถูกต้อง มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 94.29

5) ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษด้วยการฟัง อ่าน เขียน มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 94.29

4.1.3.3 ด้านวิชาชีพการโรงแรม บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ต้องการพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 91.84 โดยมีประเด็นที่ต้องการพัฒนาดังนี้

1) ด้านการลงทะเบียนเข้าพัก (check-in) มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 91.43

2) ด้านการคืนห้องพัก (check-out) มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 91.43

3) ด้านการสำรองห้องพัก มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 88.57

4) ด้านงานทำความสะอาดห้องพัก มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 91.43

5) ด้านงานฝีมือตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้ มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 97.14

6) ด้านงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ 91.43

7) ด้านการสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่า มีความต้องการพัฒนาตนเอง ด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 91.43

4.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องมีความคิดเห็นที่สอดคล้องตรงกัน สรุปประเด็น คือ พนักงานโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์ ส่วนใหญ่เป็นคนในท้องถิ่น ไม่ได้จบการศึกษาด้านโรงแรมและการท่องเที่ยวโดยตรง การให้บริการแก่ลูกค้า อาจยังไม่ได้มาตรฐาน และขาดประสิทธิภาพในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ทั้งนี้กลุ่มผู้เกี่ยวข้องเสนอประเด็นที่ต้องมีการพัฒนาบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ทเพื่อการบริหารลูกค้าให้เกิดความประทับใจ ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การแสดงออกที่ดี การพูดสื่อสารที่สุภาพและถูกต้องตามกาลเทศะ มีความซื่อสัตย์ จริงใจ มีความอดทน ควบคุมอารมณ์ มีจิตใจพร้อมบริการ กระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน รวมถึงต้องพัฒนาบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ทให้มีทักษะวิชาชีพด้านการโรงแรมด้วย เพราะเป็นพื้นฐานในการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน และที่สำคัญต้องเตรียมความพร้อมด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ทเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่จะมาใช้บริการเพิ่มขึ้นในอนาคตอันใกล้

ทั้งนี้จากการศึกษาข้อมูลศักยภาพและความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์ ผสมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลมาสังเคราะห์ และสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ 3 ด้าน คือ 1) ด้านจิตวิทยาการบริการ 2) ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น 3) ด้านวิชาชีพการโรงแรม โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับจุดประสงค์การพัฒนาและประเด็นการพัฒนาในแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านจิตวิทยาการบริการ

จุดประสงค์การพัฒนา: เพื่อให้บุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์ มีความรู้ ความเข้าใจด้านจิตวิทยาการบริการ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า อันจะเป็นแรงดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการซ้ำและแนะนำบอกต่อแก่ผู้อื่นต่อไป

ประเด็นหลักที่ต้องมีการพัฒนา: การให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า, การให้บริการด้วยความเต็มใจ, มีการวางตน แสดงออกอย่างเหมาะสมถูกต้อง, การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า, การพูดจาสุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน, การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย, มีความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน, มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี, มีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน การใช้ภาษากาย (Body Language) การสังเกตและเตรียมตัวในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ ความโอปอ้อมอารีและรู้จักเอาใจคน การสร้างความประทับใจต่อลูกค้า

2) ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น

จุดประสงค์การพัฒนา: เพื่อให้บุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น สามารถติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ และสามารถใช้ภาษาอังกฤษในวิชาชีพ นำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์และสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียงได้

ประเด็นหลักที่ต้องมีการพัฒนา: การติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ, ภาษาอังกฤษในวิชาชีพการท่องเที่ยวและโรงแรม, ภาษาอังกฤษสำหรับการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอเขาค้อ และพื้นที่ใกล้เคียง ทักษะการออกเสียงภาษาอังกฤษ การสื่อสารภาษาอังกฤษด้วยการฟัง อ่าน เขียน เบื้องต้น

3) ด้านวิชาชีพการโรงแรม

จุดประสงค์การพัฒนา: เพื่อให้บุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีความรู้ ความเข้าใจในงานวิชาชีพการโรงแรม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดผลดีต่อธุรกิจ รวมทั้งสามารถสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการได้

ประเด็นหลักที่ต้องมีการพัฒนา: การลงทะเบียนเข้าพัก (check-in) การคืนห้องพัก (check-out) การสำรองห้องพัก (room reservation) งานทำความสะอาดห้องพัก งานฝีมือ ตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้ งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม การสร้างสรรค์ศิลปะ เพื่อเพิ่มมูลค่า

ทั้งนี้ประเด็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ดังกล่าวข้างต้น ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านจิตวิทยาการบริการ 2) ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น 3) ด้านวิชาชีพการโรงแรม ได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ภายใต้โครงการ “อบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน” ระหว่างวันที่ 22-23 กุมภาพันธ์ 2561 ณ ห้องอบรมองค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในทั้ง 3 ด้านเพิ่มขึ้น อันจะเป็นการสร้างคามพึงพอใจให้กับลูกค้าต่อไป

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา

หลักจากบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา ได้ผ่านการอบรมตามหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ระหว่างวันที่ 22-23 กุมภาพันธ์ 2561 ณ ห้องอบรมองค์การบริหารส่วนตำบลลำปาง จังหวัดพะเยา แล้ว ผู้วิจัยได้ติดตามและเก็บข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าพักและรับบริการจากบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ทที่เข้าร่วมโครงการ สามารถสรุปข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา ได้ดังนี้

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบไปด้วย จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแสดงรายละเอียด ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	155	38.8
หญิง	245	61.3
อายุ		
20 – 25 ปี	26	6.5
26 – 30 ปี	36	9.0
31 – 35 ปี	33	8.3
36 – 40 ปี	170	42.5
41 – 45 ปี	78	19.5
46 – 50 ปี	22	5.5
51 – 60 ปี	35	8.8
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า	4	1.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	37	9.3
อนุปริญญา/ปวส.	39	9.8
ปริญญาตรี	248	62.0
ปริญญาโท	64	16.0
ปริญญาเอก	8	2.0

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
นักศึกษา	20	5.0
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	105	26.3
พนักงานบริษัทเอกชน	136	34.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	129	32.3
แม่บ้าน	10	2.5
รายได้ต่อเดือน		
10,000 บาทหรือต่ำกว่า	34	8.5
10,001 – 20,000 บาท	61	15.3
20,001 – 30,000 บาท	194	48.8
30,001 – 40,000 บาท	63	15.8
40,001 – 50,000 บาท	33	9.5
สูงกว่า 50,000	10	2.5

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.3 มีอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62 และกลุ่มตัวอย่างมีรายได้อยู่ระหว่าง 20,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.8 โดยกลุ่มตัวอย่างมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 34

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา ด้านการให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
พึงพอใจมาก	36	9.0	9.0	9.0
Valid พึงพอใจมากที่สุด	364	91.0	91.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าลูกค้าจำนวน 364 ราย คิดเป็นร้อยละ 91 มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และลูกค้าจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 9 มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจปานกลาง	46	11.5	11.5	11.5
พึงพอใจมาก	84	21.0	21.0	32.5
พึงพอใจมากที่สุด	270	67.5	67.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 270 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.5 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 21 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.5

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการวางตน แสดงออกอย่างเหมาะสมถูกต้อง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจปานกลาง	31	7.8	7.8	7.8
พึงพอใจมาก	103	25.8	25.8	33.5
พึงพอใจมากที่สุด	266	66.5	66.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการวางตน แสดงออกอย่างเหมาะสม ถูกต้อง อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 266 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.5 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการวางตน การแสดงออกอย่างเหมาะสม ถูกต้อง อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.8 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการวางตน การแสดงออกอย่างเหมาะสม ถูกต้อง อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.8

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจปานกลาง	32	8.0	8.0	8.0
Valid พึงพอใจมาก	116	29.0	29.0	37.0
Valid พึงพอใจมากที่สุด	252	63.0	63.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 252 ราย คิดเป็นร้อยละ 63 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 29 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 8

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการพูดสื่อสาร สุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจปานกลาง	4	1.0	1.0	1.0
Valid พึงพอใจมาก	127	31.8	31.8	32.8
Valid พึงพอใจมากที่สุด	269	67.3	67.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อ การพูดสื่อสาร สุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 269 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.3 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการพูดสื่อสาร สุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.8 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการพูดสื่อสาร สุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจปานกลาง	42	10.5	10.5	10.5
พึงพอใจมาก	129	32.3	32.3	42.8
พึงพอใจมากที่สุด	229	57.3	57.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 229 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.3 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.3 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.5

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจปานกลาง	30	7.5	7.5	7.5
พึงพอใจมาก	117	29.3	29.3	36.8
พึงพอใจมากที่สุด	253	63.3	63.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 253 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.3 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.3 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.5

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจปานกลาง	34	8.5	8.5	8.5
พึงพอใจมาก	87	21.8	21.8	30.3
พึงพอใจมากที่สุด	279	69.8	69.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 279 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.8 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.8 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.5

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการมีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจปานกลาง	3	.8	.8	.8
พึงพอใจมาก	61	15.3	15.3	16.0
พึงพอใจมากที่สุด	336	84.0	84.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการมีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 336 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.0 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการมีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.3 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการมีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจปานกลาง	7	1.8	1.8	1.8
พึงพอใจมาก	116	29.0	29.0	30.8
พึงพอใจมากที่สุด	277	69.3	69.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 277 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.3 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.0 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจน้อย	2	.5	.5	.5
พึงพอใจปานกลาง	53	13.3	13.3	13.8
พึงพอใจมาก	86	21.5	21.5	35.3
พึงพอใจมากที่สุด	259	64.8	64.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 259 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.8 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.5 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.3 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการใช้ภาษากาย (Body Language)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
พึงพอใจน้อย	2	.5	.5	.5
พึงพอใจปานกลาง	61	15.3	15.3	15.8
Valid พึงพอใจมาก	102	25.5	25.5	41.3
พึงพอใจมากที่สุด	235	58.8	58.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.14 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้ภาษากาย (Body Language) อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 235 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.8 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้ภาษากาย (Body Language) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.5 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้ภาษากาย (Body Language) อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.3 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้ภาษากาย (Body Language) อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการสังเกตและเตรียมตัวในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
พึงพอใจน้อย	2	.5	.5	.5
พึงพอใจปานกลาง	41	10.3	10.3	10.8
Valid พึงพอใจมาก	120	30.0	30.0	40.8
พึงพอใจมากที่สุด	237	59.3	59.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการสังเกตและเตรียมตัวในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 237 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.3 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการสังเกตและเตรียมตัวในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการสังเกตและเตรียมตัวในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.3 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการสังเกตและเตรียมตัวในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความโอปอ้อมอารีและรู้จักเอาใจคน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจปานกลาง	21	5.3	5.3	5.3
พึงพอใจมาก	94	23.5	23.5	28.8
พึงพอใจมากที่สุด	285	71.3	71.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.16 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อความโอปอ้อมอารีและรู้จักเอาใจคน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 285 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.3 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อความโอปอ้อมอารีและรู้จักเอาใจคน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.5 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อความโอปอ้อมอารีและรู้จักเอาใจคน อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.3

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการสร้างความประทับใจต่อลูกค้า

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจปานกลาง	38	9.5	9.5	9.5
พึงพอใจมาก	83	20.8	20.8	30.3
พึงพอใจมากที่สุด	279	69.8	69.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการสร้างความประทับใจต่อลูกค้า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 279 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.8 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการสร้างความประทับใจต่อลูกค้า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.8 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการสร้างความประทับใจต่อลูกค้า อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.5

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการลงทะเบียนเข้าพัก (check-in)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
พึงพอใจน้อย	2	.5	.5	.5
พึงพอใจปานกลาง	64	16.0	16.0	16.5
Valid พึงพอใจมาก	115	28.8	28.8	45.3
พึงพอใจมากที่สุด	219	54.8	54.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.18 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการลงทะเบียนเข้าพัก (check-in) อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 219 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.8 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการลงทะเบียนเข้าพัก (check-in) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.8 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการลงทะเบียนเข้าพัก (check-in) อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 16 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการลงทะเบียนเข้าพัก (check-in) อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการคืนห้องพัก (check-out)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
พึงพอใจน้อย	2	.5	.5	.5
พึงพอใจปานกลาง	76	19.0	19.0	19.5
Valid พึงพอใจมาก	119	29.8	29.8	49.3
พึงพอใจมากที่สุด	203	50.8	50.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.19 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการคืนห้องพัก (check-out) อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 203 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.8 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการคืนห้องพัก (check-out) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.8 ลูกค้ามีความพึงพอใจ

ต่อการคืนห้องพัก (check-out) อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 19 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการคืนห้องพัก (check-out) อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.20 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการสำรองห้องพัก (room reservation)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
พึงพอใจน้อย	4	1.0	1.0	1.0
พึงพอใจปานกลาง	32	8.0	8.0	9.0
Valid พึงพอใจมาก	141	35.3	35.3	44.3
พึงพอใจมากที่สุด	223	55.8	55.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.20 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการสำรองห้องพัก (room reservation) อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 223 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.8 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการสำรองห้องพัก (room reservation) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.3 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการสำรองห้องพัก (room reservation) อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 8 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการสำรองห้องพัก (room reservation) อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1

ตารางที่ 4.21 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความสะอาดห้องพัก

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
พึงพอใจน้อย	3	.8	.8	.8
พึงพอใจปานกลาง	26	6.5	6.5	7.3
Valid พึงพอใจมาก	90	22.5	22.5	29.8
พึงพอใจมากที่สุด	281	70.3	70.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.21 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อความสะอาดห้องพัก อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 281 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.3 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อความสะอาดห้องพัก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.5 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อความสะอาดห้องพัก อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.5 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อความสะอาดห้องพัก อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 4.22 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจปานกลาง	45	11.3	11.3	11.3
พึงพอใจมาก	90	22.5	22.5	33.8
พึงพอใจมากที่สุด	265	66.3	66.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.22 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 265 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.3 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.5 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.3

ตารางที่ 4.23 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจน้อยที่สุด	12	3.0	3.0	3.0
พึงพอใจน้อย	12	3.0	3.0	6.0
พึงพอใจปานกลาง	78	19.5	19.5	25.5
พึงพอใจมาก	69	17.3	17.3	42.8
พึงพอใจมากที่สุด	229	57.3	57.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.23 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 229 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.3 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.3 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.5 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับพึงพอใจน้อยที่สุด 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3

ตารางที่ 4.24 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่า

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
พึงพอใจปานกลาง	53	13.3	13.3	13.3
พึงพอใจมาก	100	25.0	25.0	38.3
พึงพอใจมากที่สุด	247	61.8	61.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.24 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 247 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.8 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 25 และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่า อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.3

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

ความพึงพอใจของลูกค้า	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านการบริการ	4.60	.43	พึงพอใจมากที่สุด
1. การให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า	4.91	.29	พึงพอใจมากที่สุด
2. การให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.56	.69	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีการวางตน แสดงออกอย่างเหมาะสมถูกต้อง	4.59	.63	พึงพอใจมากที่สุด
4. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	4.55	.64	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ความพึงพอใจของลูกค้า	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
5. การพูด สุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน	4.66	.49	พึงพอใจมากที่สุด
6. การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.47	.67	พึงพอใจมาก
7. มีความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน	4.56	.63	พึงพอใจมากที่สุด
8. มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี	4.61	.64	พึงพอใจมากที่สุด
9. มีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	4.83	.39	พึงพอใจมากที่สุด
10. มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.68	.50	พึงพอใจมากที่สุด
11. มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน	4.51	.74	พึงพอใจมากที่สุด
12. การใช้ภาษากาย (Body Language)	4.43	.76	พึงพอใจมาก
13. การสังเกตและเตรียมตัวในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ	4.48	.69	พึงพอใจมาก
14. ความโอปอ้อมอารีและรู้จักเอาใจคน	4.66	.57	พึงพอใจมากที่สุด
15. การสร้างความประทับใจต่อลูกค้า	4.60	.66	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรม	4.43	.60	พึงพอใจมาก
1. การลงทะเบียนเข้าพัก (check-in)	4.38	.77	พึงพอใจมาก
2. การคืนห้องพัก (check-out)	4.31	.79	พึงพอใจมาก
3. การสำรองห้องพัก (room reservation)	4.46	.68	พึงพอใจมาก
4. ความสะอาดห้องพัก	4.62	.64	พึงพอใจมากที่สุด
5. การตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้	4.55	.68	พึงพอใจมากที่สุด
6. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	4.23	1.0	พึงพอใจมาก
7. การสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่า	4.49	.71	พึงพอใจมาก
ความพึงพอใจโดยรวม	4.51	.477	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอกาบัง จังหวัดเพชรบูรณ์ เรื่องการให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 รองลงไปคือ การมีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และความมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ตามลำดับ

และจากการสอบถามเรื่องการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า พบว่า ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการซ้ำจำนวน 400 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 รวมถึงสอบถามว่าลูกค้าจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการโรงแรมหรือรีสอร์ทนี้หรือไม่ พบว่าลูกค้าจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการโรงแรมหรือรีสอร์ทนี้จำนวน 400 ราย คิดเป็นร้อยละ 100

4.2.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) และผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ด้านการบริการ ด้วยวิธี Principal Components Analysis และเลือกวิธีการหมุนแกน Varimax พบค่า Kaiser-Meyer-Olkin and Bartlett's Test of Sphericity รายละเอียดดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ค่า KMO and Bartlett's Test of Sphericity

สถิติที่ทดสอบ	ค่าสถิติ
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	0.902
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	4593.494
Df	105
Sig.	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ค่า Kaiser-Meyer-Olkin = 0.902 ซึ่งมากกว่า 0.50 และเข้าใกล้ 1 จึงสรุปได้ว่า ข้อมูลด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีความเหมาะสมที่นำไปวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจได้

ผลการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity

H_0 : ตัวแปรต่าง ๆ (ด้านการบริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้ง 15 ตัวแปร) ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ตัวแปรต่าง ๆ (ด้านการบริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้ง 15 ตัวแปร) มีความสัมพันธ์กัน

สถิติ Chi-Square = 4593.494 ค่า Significant = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_1 นั่นคือ ตัวแปรที่ใช้วัดผลการบริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้ง 15 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจได้

สรุปได้ว่า ข้อมูลของตัวแปรต่าง ๆ ทั้ง 15 ตัวแปรที่ใช้วัดผลการบริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจได้ ทั้งนี้เนื่องจาก ค่า Kaiser-Meyer-Olkin = 0.902 ซึ่งมากกว่า 0.50 (เข้าใกล้ 1) และค่า Significant ของ Chi-square = 0.000 (น้อยกว่า 0.05) ด้วย

ตารางที่ 4.27 ค่า Total Variance Explained ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigen values			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.748	51.650	51.650	7.748	51.650	51.650	5.141	34.275	34.275
2	1.971	13.141	64.792	1.971	13.141	64.792	4.561	30.409	64.684
3	1.177	7.845	72.636	1.177	7.845	72.636	1.193	7.952	72.636
4	.761	5.070	77.707						
5	.577	3.848	81.554						
6	.500	3.335	84.889						
7	.436	2.906	87.795						
8	.361	2.405	90.200						
9	.312	2.077	92.277						
10	.255	1.698	93.975						
11	.240	1.600	95.575						
12	.210	1.400	96.975						
13	.173	1.152	98.127						
14	.148	.990	99.117						
15	.132	.883	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ตัวแปรวัดผลการบริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอนาคู จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้งหมด 15 ตัวแปร สามารถจัดกลุ่มได้ 3 Factor ซึ่ง Factor ที่ 1 สำคัญที่สุด เนื่องจากสามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุด สำหรับการวิเคราะห์ครั้งนี้ อธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ถึงร้อยละ 34.275 ส่วน Factor ที่ 2 จะมีสำคัญรองลงมา คิดเป็น ร้อยละ 30.409 และ Factor ที่ 3 มีสำคัญ คิดเป็นร้อยละ 7.952 ซึ่งทั้ง 3 Factor สามารถอธิบาย ความแปรปรวนของข้อมูลร่วมกันได้ร้อยละ 72.636 โดยแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หลังจากมีการหมุนแกนองค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	องค์ประกอบรวม (Factor Component)		
	Factor 1	Factor 2	Factor 3
	Factor Loading	Factor Loading	Factor Loading
คุณภาพการบริการ (Service Quality)			
S4 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	.830		
S5 การพูด สุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน	.818		
S6 การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	.811		
S3 มีการวางตน แสดงออกอย่างเหมาะสมถูกต้อง	.786		
S2 การให้บริการด้วยความเต็มใจ	.777		
S8 มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี	.750		
S7 มีความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน	.721		
การบริการด้วยความเอาใจใส่ (Service Empathy)			
S11 มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน		.812	
S10 มีมนุษยสัมพันธ์ดี		.810	
S12 การใช้ภาษากาย (Body Language)		.781	
S13 การสังเกตและเตรียมตัวในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ		.764	
S14 ความโอบอ้อมอารีและรู้จักเอาใจคน		.749	
S15 การสร้างความประทับใจต่อลูกค้า		.736	
S9 มีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น		.584	
การบริการด้วยใจ (Service Mind)			
S1 การให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า			.871
Eigen value	7.748	1.971	1.177
Cumulative % of variance	51.650	64.792	72.636

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผลการ Rotated Component Matrix ในแต่ละ Factor โดยไม่มีตัวแปรถูกตัดทิ้ง (เกณฑ์การตัดข้อคำถามคือมีค่าต่ำกว่า 0.50 โดยไม่คำนึงเครื่องหมาย) (Hair, et al, 2006) จะประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์ประกอบรวม ซึ่งในการตั้งชื่อองค์ประกอบรวมที่เกิดขึ้นจะพิจารณาจากกลุ่มตัวแปรที่พบโดยส่วนใหญ่เป็นหลัก ส่วนกลุ่มตัวแปรที่พบโดยส่วนน้อยนั้น

จะให้ถือเป็นส่วนประกอบเสริม ซึ่งผลการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจในครั้งนี้ สามารถจัดกลุ่มตัวแปรได้ทั้งหมด 3 องค์ประกอบรวม ประกอบด้วย 15 ตัวแปร ดังนี้

Factor ที่ 1 “คุณภาพการบริการ (Service Quality)” ประกอบด้วย 7 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .721 ถึง .830 ค่าไอเกนเท่ากับ 7.748 ค่าความแปรปรวนรวมสะสมเท่ากับ 51.650 หมายถึงองค์ประกอบที่ 1 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ร้อยละ 51.650 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ 1 เรียงลำดับความสำคัญ (Factor Loading) จากมากไปน้อย ได้แก่

- 1) การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (S4) = .830
- 2) การพูด สุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน (S5) = .818
- 3) การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย (S6) = .811
- 4) มีการวางตน แสดงออกอย่างเหมาะสมถูกต้อง (S3) = .786
- 5) การให้บริการด้วยความเต็มใจ (S2) = .777
- 6) มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี (S8) = .750
- 7) มีความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน (S7) = .721

Factor ที่ 2 “การบริการด้วยความเอาใจใส่ (Service Empathy)” ประกอบด้วย 7 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .584 ถึง .812 ค่าไอเกนเท่ากับ 1.971 ค่าความแปรปรวนรวมสะสมเท่ากับ 64.792 หมายถึงองค์ประกอบที่ 2 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ร้อยละ 64.792 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ 2 เรียงลำดับความสำคัญ (Factor Loading) จากมากไปน้อย ได้แก่

- 1) มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน (S11) = .812
- 2) มีมนุษยสัมพันธ์ดี (S10) = .810
- 3) การใช้ภาษากาย (Body Language) (S12) = .781
- 4) การสังเกตและเตรียมตัวในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ (S13) = .764
- 5) ความโอบอ้อมอารีและรู้จักเอาใจคน (S14) = .749

6) การสร้างความประทับใจต่อลูกค้า (S15) = .736

7) มีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (S9) = .584

Factor ที่ 3 “การบริการด้วยใจ (Service Mind)” ประกอบด้วย 1 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .871 ค่าไอเกนเท่ากับ 1.177 ค่าความแปรปรวนรวมสะสมเท่ากับ 72.636 หมายถึงองค์ประกอบที่ 3 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ร้อยละ 72.636 โดยมีตัวแปรคือ การให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า (S1) Factor Loading = .871

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) และผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรม ด้วยวิธี Principal Components Analysis และเลือกวิธีการหมุนแกน Varimax พบค่า Kaiser-Meyer-Olkin and Bartlett's Test of Sphericity รายละเอียดดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 ค่า KMO and Bartlett's Test of Sphericity

สถิติที่ทดสอบ	ค่าสถิติ
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	0.888
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	1906.424
Df	21
Sig.	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ค่า Kaiser-Meyer-Olkin = 0.888 ซึ่งมากกว่า 0.50 และเข้าใกล้ 1 จึงสรุปได้ว่า ข้อมูลด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรม มีความเหมาะสมที่นำไปวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจได้

ผลการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity

H_0 : ตัวแปรต่าง ๆ (ด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรมของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา ทั้ง 7 ตัวแปร) ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ตัวแปรต่าง ๆ (ด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรมของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา ทั้ง 7 ตัวแปร) มีความสัมพันธ์กัน

สถิติ Chi-Square = 1906.424 ค่า Significant = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_1 นั่นคือ ตัวแปรที่ใช้วัดทักษะวิชาชีพการโรงแรมของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัด เพชรบูรณ์ ทั้ง 7 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจได้

สรุปได้ว่า ข้อมูลของตัวแปรต่าง ๆ ทั้ง 7 ตัวแปรที่ใช้วัดทักษะวิชาชีพการโรงแรมของ บุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจได้ ทั้งนี้เนื่องจาก ค่า Kaiser-Meyer-Olkin = 0.888 ซึ่งมากกว่า 0.50 (เข้าใกล้ 1) และค่า Significant ของ Chi-square = 0.000 (น้อยกว่า 0.05) ด้วย

ตารางที่ 4.30 ค่า Total Variance Explained ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigen values			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.566	65.223	65.223	4.566	65.223	65.223
2	.897	12.813	78.036			
3	.458	6.541	84.577			
4	.364	5.197	89.774			
5	.336	4.796	94.569			
6	.218	3.109	97.679			
7	.162	2.321	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ตัวแปรด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรมของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้ง 7 ตัวแปร สามารถจัดกลุ่มได้ 1 Factor ซึ่ง Factor สามารถ อธิบายหรือดึงความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุดถึงร้อยละ 65.223 ซึ่งสามารถอธิบายความ แปรปรวนของข้อมูลร่วมกันได้ร้อยละ 65.223

ตารางที่ 4.31 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หลังจากมีการหมุนแกนองค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	องค์ประกอบรวม (Factor Component)
	Factor Loading
ด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรม	
Pr2. การคืนห้องพัก (check-out)	.893
Pr1. การลงทะเบียนเข้าพัก (check-in)	.872
Pr7. การสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่า	.862
Pr3. การสำรองห้องพัก (room reservation)	.855
Pr5. การตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้	.785
Pr4. ความสะอาดห้องพัก	.740
Pr6. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	.609
Eigen value	4.566
Cumulative % of variance	65.223

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ในการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรมของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการ Rotated Component Matrix ในครั้งนี้ สามารถจัดกลุ่มตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 7 ตัวแปร โดยไม่มีตัวแปรถูกตัดทิ้ง (เกณฑ์การตัดข้อคำถามคือมีค่าต่ำกว่า 0.50 โดยไม่คำนึงเครื่องหมาย) ซึ่งในการตั้งชื่อองค์ประกอบที่เกิดขึ้นจะพิจารณาจากกลุ่มตัวแปรที่พบโดยส่วนใหญ่เป็นหลัก ส่วนกลุ่มตัวแปรที่พบโดยส่วนน้อยนั้น จะให้ถือเป็นส่วนประกอบเสริม ทั้งนี้ **Factor** “ทักษะวิชาชีพการโรงแรม (professional skills)” ประกอบด้วย 7 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .609 ถึง .893 ค่าไอเกนเท่ากับ 4.566 ค่าความแปรปรวนรวมสะสมเท่ากับ 65.223 หมายถึงองค์ประกอบที่ 1 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ร้อยละ 65.223 ตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ 1 เรียงลำดับความสำคัญ (Factor Loading) จากมากไปน้อย ได้แก่

- 1) การคืนห้องพัก (check-out) (Pr2) = .893
- 2) การลงทะเบียนเข้าพัก (check-in) (Pr1) = .872
- 3) การสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่า (Pr7) = .862
- 4) การสำรองห้องพัก (room reservation) (Pr3) = .855
- 5) การตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้ (Pr5) = .785

6) ความสะอาดห้องพัก (Pr4) = .740

7) การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Pr6) = .609

ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ (Correlations) ระหว่างตัวแปร ด้านการบริการกับทักษะวิชาชีพการโรงแรมของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

		ด้านการบริการ	ทักษะวิชาชีพการโรงแรม
ด้านการบริการ	Pearson Correlation	1	.669**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	400	400
ทักษะวิชาชีพการโรงแรม	Pearson Correlation	.669**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	400	400

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ปัจจัยด้านการบริการมีความสัมพันธ์กับทักษะวิชาชีพการโรงแรม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่า $r = .669$ และมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000

4.3 กลยุทธ์ความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน

ในการศึกษากลยุทธ์ความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการประเมินศักยภาพของบุคลากรรวมถึงการศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานหรือมีศักยภาพที่สูงขึ้น ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่า บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีศักยภาพของบุคลากรด้านจิตวิทยาการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรม มีศักยภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีศักยภาพหรือมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้นภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.94

ด้านความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า บุคลากรต้องการพัฒนาตนเองด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.85 รองลงมาคือต้องการพัฒนาตนเองด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 91.84 และต้องการพัฒนาตนเองด้านจิตวิทยาการบริการ คิดเป็นร้อยละ 89.90 ซึ่งสรุปได้ว่าบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีความต้องการพัฒนาตนเองทั้งด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรม และด้านจิตวิทยาการบริการ อยู่ในระดับสูง

และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องมีความคิดเห็นที่สอดคล้องตรงกัน สรุปประเด็น คือ พนักงานโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ส่วนใหญ่เป็นคนในท้องถิ่น ไม่ได้จบการศึกษาด้านโรงแรมและการท่องเที่ยวโดยตรง การให้บริการแก่ลูกค้าอาจยังไม่ได้มาตรฐาน และขาดประสิทธิภาพในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ทั้งนี้กลุ่มผู้เกี่ยวข้องเสนอประเด็นที่ต้องมีการพัฒนาบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ทเพื่อการบริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจ ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การแสดงออกที่ดี การพูดสื่อสารที่สุภาพและถูกต้องตามกาลเทศะ มีความซื่อสัตย์ จริงใจ มีความอดทน ควบคุมอารมณ์ มีจิตใจพร้อมบริการ กระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน รวมถึงต้องพัฒนาบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ทให้มีทักษะวิชาชีพด้านการโรงแรมด้วย เพราะเป็นพื้นฐานในการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน และที่สำคัญต้องเตรียมความพร้อมด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ทเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่จะมาใช้บริการเพิ่มขึ้นในอนาคตอันใกล้

ทั้งนี้จากการศึกษาข้อมูลศักยภาพและความต้องการพัฒนาด้านตนเองของบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ผนวกกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลมาสังเคราะห์ และสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ 3 ด้าน คือ 1) ด้านจิตวิทยาการบริการ 2) ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น 3) ด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรม

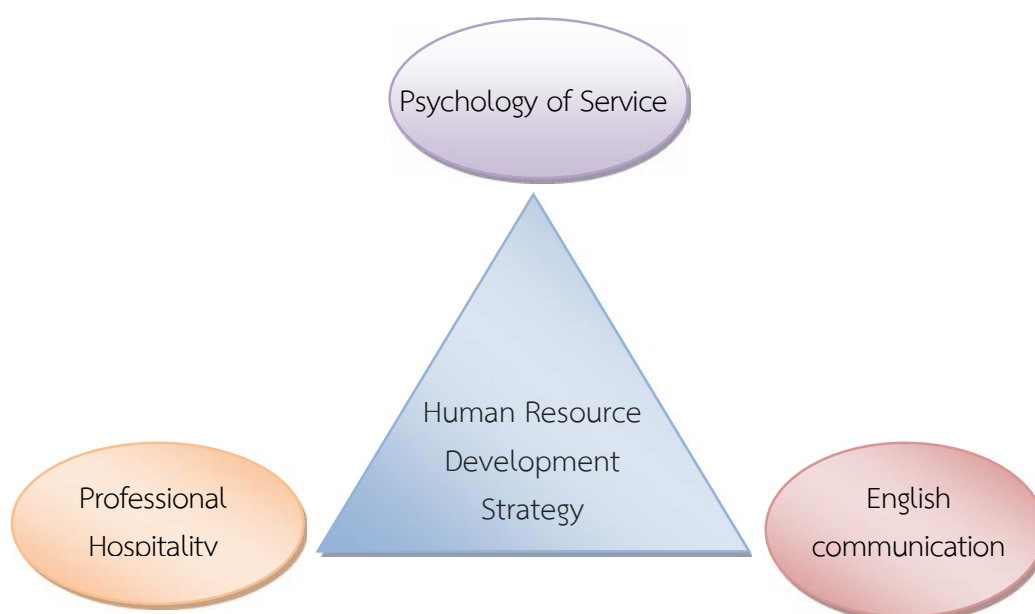
ซึ่งประเด็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ดังกล่าวข้างต้น ได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ภายใต้โครงการ “อบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน” ระหว่างวันที่ 22-23 กุมภาพันธ์ 2561 ณ ห้องอบรมองค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถในทั้ง 3 ด้านเพิ่มขึ้น อันจะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าต่อไป

หลังจากได้พัฒนาศักยภาพบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท และสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.51 ค่า SD=.477 โดยพึงพอใจต่อการให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.91 รองลงไปคือ การมีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.83 และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.68 ตามลำดับ

และพบองค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการ (Service) องค์ประกอบภายในคือ คุณภาพการบริการ (Service Quality) การบริการด้วยความเอาใจใส่ (Service Empathy) การบริการด้วยใจ (Service Mind) ปัจจัยด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรม (professional skills) ประกอบด้วย การคืนห้องพัก (check-out) การลงทะเบียนเข้าพัก (check-in)

การสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่า การสำรองห้องพัก การตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้ ความสะอาดห้องพัก การบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ซึ่งจากการประมวลและสังเคราะห์ข้อมูลการประเมินศักยภาพของบุคลากร ข้อมูลความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงข้อมูลการทดสอบทางสถิติขององค์ประกอบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ สามารถสรุปเป็นกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ได้ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท

จากภาพที่ 4.1 อธิบายได้ว่า ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ให้ประสบความสำเร็จคือมีประสิทธิภาพในการทำงานหรือมีศักยภาพที่สูงขึ้น สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ลูกค้าต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำและแนะนำบอกต่อบุคคลคนอื่น อันเป็นการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันนั้น จะต้องมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านจิตวิทยาการบริการ ประกอบด้วย คุณภาพการบริการ (Service Quality) การบริการด้วยความเอาใจใส่ (Service Empathy) การบริการด้วยใจ (Service Mind) 2) ด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรม (professional skills) ประกอบด้วย การคืนห้องพัก (check-out) การลงทะเบียนเข้าพัก (check-in) การสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่า การสำรองห้องพัก การตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้ ความสะอาดห้องพัก การบริการอาหารและเครื่องดื่ม และ 3)

ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น เพื่อให้บุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัด เพชรบูรณ์ มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น สามารถ ติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ และสามารถใช้อังกฤษในวิชาชีพ นำไปประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวอำเภอเขาค้อ จังหวัด เพชรบูรณ์และสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียงได้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อให้บริการลูกค้า 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ และ 3) เพื่อนำเสนอกลยุทธ์ความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน สามารถสรุปผลการวิจัยตามลำดับของวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อให้บริการลูกค้า ผลการวิจัยด้านศักยภาพบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านจิตวิทยาการบริการ บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีศักยภาพหรือมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านนี้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

2) ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีศักยภาพหรือมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้นภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.94

3) ด้านวิชาชีพการโรงแรม บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีศักยภาพหรือมีความสามารถด้านวิชาชีพการโรงแรมภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

ผลการวิจัยด้านความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านจิตวิทยาการบริการ บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ต้องการพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 89.90

2) ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ต้องการพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 94.85

3) ด้านวิชาชีพการโรงแรม บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำเภอกว้าง จังหวัดเพชรบูรณ์ ต้องการพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 91.84

ผลการวิจัยด้านแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำเภอกว้าง จังหวัดเพชรบูรณ์ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผนวกกับข้อมูลศักยภาพและความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรภาคธุรกิจ โรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำเภอกว้าง จังหวัดเพชรบูรณ์ สามารถนำข้อมูลมาสังเคราะห์ และสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำเภอกว้าง จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ 3 ด้าน คือ 1) ด้านจิตวิทยาการบริการ โดยประเด็นหลักที่ต้องมีการพัฒนา คือการให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า, การให้บริการด้วยความเต็มใจ, มีการวางตน แสดงออกอย่างเหมาะสมถูกต้อง, การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า, การพูดจาสุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน, การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย, มีความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน, มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี, มีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน การใช้ภาษากาย (Body Language) การสังเกตและเตรียมตัวในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ ความโอปอ้อมอารีและรู้จักเอาใจคนการสร้างความประทับใจต่อลูกค้า 2) ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น โดยประเด็นหลักที่ต้องมีการพัฒนา คือ การติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ ภาษาอังกฤษในวิชาชีพการท่องเที่ยวและโรงแรม ภาษาอังกฤษสำหรับการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอลำเภอกว้าง และพื้นที่ใกล้เคียง ทักษะการออกเสียงภาษาอังกฤษ การสื่อสารภาษาอังกฤษด้วยการฟัง อ่าน เขียน เบื้องต้น และ 3) ด้านวิชาชีพการโรงแรม ประเด็นหลักที่ต้องมีการพัฒนา คือ การลงทะเบียนเข้าพัก (check-in), การคืนห้องพัก (check-out) การสำรองห้องพัก (room reservation) งานทำความสะอาดห้องพัก งานฝีมือตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้ งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม การสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่า

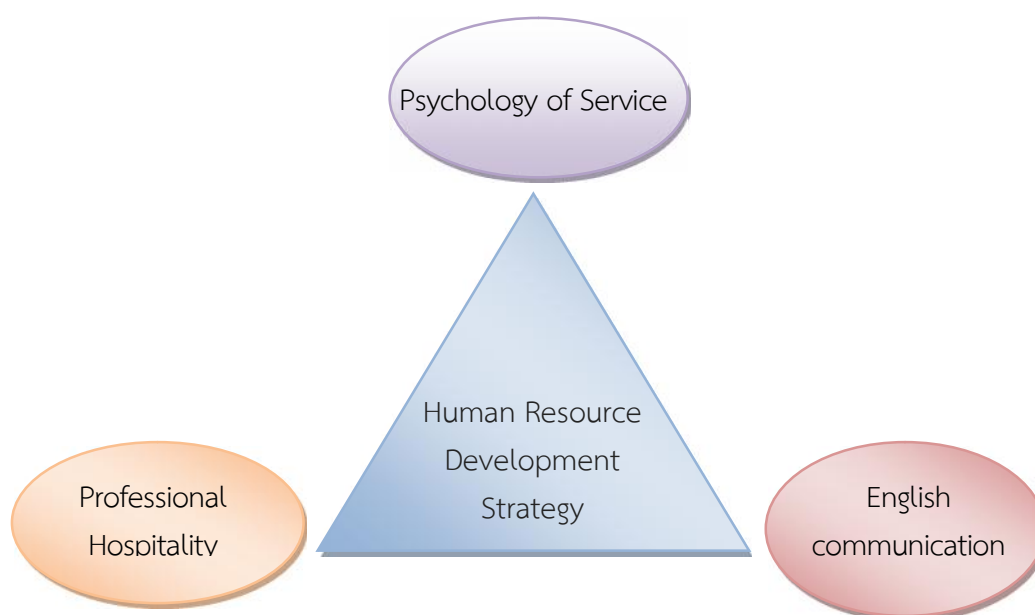
ทั้งนี้ประเด็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำเภอกว้าง จังหวัดเพชรบูรณ์ ดังกล่าวข้างต้น ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านจิตวิทยาการบริการ 2) ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น 3) ด้านวิชาชีพการโรงแรม ได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำเภอกว้าง จังหวัดเพชรบูรณ์ ภายใต้โครงการ “อบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน” ระหว่างวันที่ 22-23 กุมภาพันธ์ 2561 ณ ห้องอบรมองค์การบริหารส่วนตำบลลำเภอกว้าง จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำเภอกว้าง จังหวัดเพชรบูรณ์ ให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการทั้ง 3 ด้านเพิ่มขึ้น อันจะเป็นการสร้างสภาพพึงพอใจให้กับลูกค้าต่อไป

สรุปผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำเภอกว้าง จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำเภอกว้าง จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คือการให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า และลูกค้ามีความพึงพอใจรองลง

ไปคือ การมีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และความมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ตามลำดับ

ผลการวิจัยการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของของลูกค้โรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา พบว่า ปัจจัยด้านการบริการ (Service) องค์ประกอบภายในคือ คุณภาพการบริการ (Service Quality) การบริการด้วยความเอาใจใส่ (Service Empathy) การบริการด้วยใจ (Service Mind) ปัจจัยด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรม (professional skills) ประกอบด้วย การเช็คอิน (check-in) การลงทะเบียนเข้าพัก (check-out) การสร้างสรรคศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่า การสำรองห้องพัก การตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้ ความสะอาดห้องพัก การบริการอาหารและเครื่องดื่ม

สรุปผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 3 นำเสนอกลยุทธ์ความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ผลการวิจัยพบกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา โดยการประมวลและสังเคราะห์ข้อมูลการประเมินศักยภาพของบุคลากร ข้อมูลความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงข้อมูลการทดสอบทางสถิติขององค์ประกอบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทอำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา สามารถสรุปเป็นกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ได้ดังภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท

จากภาพที่ 5.1 สรุปได้ว่า ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำเภอบ่อ อำเภอเขาแก้ว จังหวัดเพชรบูรณ์ ให้ประสบความสำเร็จคือมีประสิทธิภาพในการทำงานหรือมีศักยภาพที่สูงขึ้น สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ลูกค้าต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำและแนะนำบอกต่อบุคคลคนอื่น อันเป็นการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันนั้น จะต้องมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านจิตวิทยาการบริการ ประกอบด้วย คุณภาพการบริการ (Service Quality) การบริการด้วยความเอาใจใส่ (Service Empathy) การบริการด้วยใจ (Service Mind) 2) ด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรม (professional skills) ประกอบด้วย การคืนห้องพัก (check-out) การลงทะเบียนเข้าพัก (check-in) การสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่า การสำรองห้องพัก การตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้ ความสะอาดห้องพัก การบริการอาหารและเครื่องดื่ม และ 3) ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น เพื่อให้บุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำเภอบ่อ อำเภอเขาแก้ว จังหวัดเพชรบูรณ์ มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น สามารถติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ และสามารถใช้อังกฤษในวิชาชีพ นำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวอำเภอลำเภอบ่อ อำเภอเขาแก้ว จังหวัดเพชรบูรณ์และสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียงได้

5.2 อภิปรายผล

จากผลการสรุปผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจนำไปสู่การอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

อภิปรายผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี สำเร็จการศึกษาระดับ ม.6 หรือ ปวช. และมีประสบการณ์ในการทำงานในรีสอร์ทหรือโรงแรมแห่งนี้เป็นเวลา 1 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001 - 10,000 บาท พบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักมีศักยภาพหรือมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านจิตวิทยาการบริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 มีศักยภาพหรือมีความสามารถด้านวิชาชีพการโรงแรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และมีศักยภาพหรือมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้นภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.94 จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำเภอบ่อ อำเภอเขาแก้ว จังหวัดเพชรบูรณ์ มีศักยภาพอยู่ในระดับปานกลาง และมีศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้นอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานวิจัยนี้กำหนดให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต้องปฏิบัติงานในโรงแรมและ รีสอร์ทแห่งนั้นมาแล้วไม่เกิน 3 ปี และด้วยผู้ให้ข้อมูลเป็นบุคคลในพื้นที่และเข้าทำงานในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำเภอบ่อ อำเภอเขาแก้ว จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยไม่ได้จบการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมโดยตรง จึงทำให้

ศักยภาพหรือความสามารถในการปฏิบัติงานด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง และมีทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของ ธนสิน จันทเดช (2560) พบว่า สมรรถนะของกลุ่มบุคลากรทั้งที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษา และสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่คาดหวังตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ในภาพรวมมีสมรรถนะต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย ส่วนสมรรถนะด้านสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไปที่มีระดับต่ำกว่าที่คาดหวังมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ Foster, McCabe & Dewhurst (2010) ที่ทำการศึกษารื่องการพัฒนาทักษะการจัดการในภาคการโรงแรม และการท่องเที่ยว กรณีศึกษาความต้องการและมุมมองในระดับภูมิภาค ผลการวิจัยว่า การพัฒนาทักษะ การฝึกอบรม การศึกษาหาความรู้ด้านอาชีพอย่างต่อเนื่องเป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะจะทำให้ นักท่องเที่ยว สนใจและแย่งชิงการเข้ามาใช้บริการ และเลือกเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว แต่ปัญหาที่ทั้งภาคโรงแรมและภาคการท่องเที่ยวกำลังเผชิญอยู่คือเรื่องที่ถูกมองว่าขาดความชำนาญ และด้อยทักษะ อย่างไรก็ตามเมื่อสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรม และรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่ามีความต้องการพัฒนาตนเอง ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น สูงเป็นอันดับที่ 1 มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพการโรงแรมเป็นอันดับที่ 2 และด้านจิตวิทยาการบริการเป็นลำดับที่ 3 ตามลำดับ ส่วนแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อสร้างสมรรถนะและความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจแก่ลูกค้าสรุปแนวทางการพัฒนาได้ 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านจิตวิทยาการบริการ 2) ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น 3) ด้านวิชาชีพการโรงแรม สอดคล้องกับการศึกษาของ สุทธาสินี จำปาจิ (2557) ที่ได้ศึกษาการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และได้เสนอถึงการเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่อยู่ในตลาดแรงงานสาขาที่พึกในปัจจุบันไว้ดังนี้ 1) ทักษะการใช้ ภาษาของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ควรมีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาของบุคลากรในด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ได้แก่ ทักษะด้านภาษาภาษาอังกฤษทั้งการฟัง พูด อ่าน และเขียน และภาษาสำคัญในกลุ่มอาเซียนกรณีบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย มีความประสงค์ จะไปทำงานยังประเทศเพื่อน เช่น ภาษาบาฮาซา สำหรับตลาดอินโดนีเซียและมาเลเซีย 2) การเรียนรู้ และทำความเข้าใจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในกลุ่มอาเซียนรวมทั้งวัฒนธรรมของประเทศสมาชิกอาเซียน โดยการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนส่งผลให้นักท่องเที่ยวจากกลุ่มอาเซียนมีแนวโน้มจะเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้นดังนั้นบุคลากรทางการท่องเที่ยวไทย ควรเรียนรู้ และทำความเข้าใจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในกลุ่มอาเซียนรวมทั้งขนบธรรมเนียมปฏิบัติของแต่ละประเทศ

สมาชิกอาเซียนซึ่งจะมีส่วนช่วยในการสร้างความประทับใจในการให้บริการนักท่องเที่ยวเหล่านั้น นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรภาคการท่องเที่ยวทั้ง 2 สาขา ที่จะออกไปทำงานในประเทศ สมาชิกอาเซียนอีกด้วย สอดคล้องกับ ฉัฐขสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2555: 69) ที่กล่าวว่า “การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรม” เป็นสิ่งที่นำมาซึ่ง “การสร้างคุณค่าแห่งคุณภาพของการบริการ” โดย “คุณภาพการบริการ” ถือเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับธุรกิจโรงแรม เพราะด้วยลักษณะเฉพาะของ “ผลิตภัณฑ์บริการหรือการบริการ” นั้นล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยตัวบุคลากรผู้ให้บริการในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของธุรกิจในการส่งมอบบริการและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจอยากกลับมาใช้บริการซ้ำอีก และส่งผลทำให้ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทอยู่รอดได้ และด้วยเหตุที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ฉะนั้นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ยิ่งต้องตระหนักถึงความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอย่างจริงจังเพื่อให้แรงงานไทยสามารถแข่งขันได้ในกลุ่มอาเซียนและระดับสากลได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อีกทั้ง Chatchawanchanchanakij, Subongkod & Arphonpisan (2018) ได้ชี้ให้เห็นว่าการเลือกที่พักของผู้คนนั้น มีปัจจัยเรื่องบุคลากรที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย และ Ardahaey (2012) ที่ศึกษาเรื่องการเพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์และบทบาทหน้าที่ของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และได้เสนอความเห็นว่ พนักงานที่มีวินัยและมีขีดความสามารถ ช่วยผลักดันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภูมิภาค ผู้บริหารและบุคลากรต้องมีการอบรมทั้งระยะสั้นระยะยาวเพื่อการบริการที่มีคุณภาพสูงและดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น ซึ่งเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนใน

อภิปรายผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ลูกค้าพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คือการให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า และลูกค้ามีความพึงพอใจรองลงไปคือ การมีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และความมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ตามลำดับ

ผลการวิจัยการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพชรบูรณ์ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการ (Service) มีองค์ประกอบภายในคือ คุณภาพการบริการ (Service Quality) การบริการด้วยความเอาใจใส่ (Service Empathy) การบริการด้วยใจ (Service Mind) ปัจจัยด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรม (professional

skills) มีองค์ประกอบภายในคือ การคืนห้องพัก (check-out) การลงทะเบียนเข้าพัก (check-in) การสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่า การสำรองห้องพัก การตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้ ความสะอาดห้องพัก การบริการอาหารและเครื่องดื่ม เช่นเดียวกับการวิจัยของ Reshidi, Zeqiri & Kajtazi, (2016) ที่พบว่า การบริการด้วยความเอาใจใส่ของโรงแรมมีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของ Ali, (2015) ที่ชี้ให้เห็นว่า ทักษะการนำเสนอและความรู้ของพนักงานโรงแรมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ Chang & Fong (2010) พบว่าคุณภาพของการบริการมีผลต่อความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของลูกค้า การดำเนินงานและบริการที่ดีเป็นแหล่งของความได้เปรียบทางการแข่งขันและนำไปสู่การมีผลการดำเนินงานที่ดีของธุรกิจ

อภิปรายผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 3 นำเสนอกลยุทธ์ความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ผู้วิจัยพบว่า การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ให้ประสบความสำเร็จคือมีประสิทธิภาพในการทำงานหรือมีศักยภาพที่สูงขึ้น สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ลูกค้าต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำและแนะนำบอกต่อบุคคลคนอื่น อันเป็นการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันนั้น จะต้องมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านจิตวิทยาการบริการ ประกอบด้วย คุณภาพการบริการ (Service Quality) การบริการด้วยความเอาใจใส่ (Service Empathy) การบริการด้วยใจ (Service Mind) 2) ด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรม (professional skills) ประกอบด้วย การคืนห้องพัก (check-out) การลงทะเบียนเข้าพัก (check-in) การสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่า การสำรองห้องพัก การตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้ ความสะอาดห้องพัก การบริการอาหารและเครื่องดื่ม และ 3)ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น เพื่อให้บุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น สามารถติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ และสามารถใช้ภาษาอังกฤษในวิชาชีพ นำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์และสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียงได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ สุทรานี จำปาจิ (2557) ได้เสนอการเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่อยู่ในตลาดแรงงานสาขาที่พักในปัจจุบัน ไว้ 2 ด้านคือ 1) ทักษะการใช้ภาษาของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ควรมีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาของบุคลากรในด้านอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) 2) การเรียนรู้และทำความเข้าใจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในกลุ่มอาเซียนรวมทั้งวัฒนธรรมของประเทศสมาชิกอาเซียน ซึ่งจะมีส่วนช่วยในการสร้างความประทับใจในการให้บริการนักท่องเที่ยวเหล่านั้น และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ

ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2553) ที่ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรในโรงแรม: กรณีศึกษา โรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรผู้ให้บริการต้องการพัฒนาในแต่ละด้านดังนี้ 1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ การมีกิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อย การพูดสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน มีความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน มีการวางตนอย่างเหมาะสม ถูกต้องตามกาลเทศะ 2) มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี การปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ และการมีวินัย ส่วนสิ่งสำคัญยิ่งต่องานบริการ คือการมีทัศนคติที่ดีต่องาน บุคลากรเองยังมีความเห็นว่าได้รับการพัฒนาและส่งเสริมไม่มากพอ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรควรหันมาให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง 3) มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานและกฎหมายสิทธิพื้นฐานคุ้มครองผู้บริโภค การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย สถานประกอบการที่พักแรม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และ 4) มาตรฐานด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ นอกเหนือ จากภาษาอังกฤษได้น้อย 1 ภาษา ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ มีความสามารถในการใช้ภาษากาย (Body Language)

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ในการวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท ให้มีศักยภาพสูงขึ้นในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท โดยผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท มุ่งประเด็นการพัฒนาด้านจิตวิทยาการบริการ ประกอบด้วย คุณภาพการบริการ (Service Quality) การบริการด้วยความเอาใจใส่ (Service Empathy) การบริการด้วยใจ (Service Mind) เนื่องจากผู้ให้บริการหรือบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ทจะทำหน้าที่เป็นตัวแทนของธุรกิจในการส่งมอบบริการและสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจอยากกลับมาใช้บริการซ้ำอีก และมุ่งประเด็นการพัฒนาด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรม (professional skills) ประกอบด้วย การคืนห้องพัก (check-out) การลงทะเบียนเข้าพัก (check-in) การสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่า การสำรองห้องพัก การตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้ ความสะอาดห้องพัก การบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น ซึ่งทักษะวิชาชีพคือขีดความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงาน ที่จะช่วยผลักดันอุตสาหกรรมบริการการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพสูงขึ้นและดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น ซึ่งเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน รวมทั้งมุ่งประเด็นการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น เพื่อให้บุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น สามารถ

ติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ และสามารถใช้อังกฤษในวิชาชีพ นำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์และสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียงได้ ซึ่งการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท ไม่สามารถจัดอบรมได้เพียงหนึ่งหรือสองวันเท่านั้น แต่การพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นประเด็นการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร บุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ทจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้เกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง ผู้ประกอบการจะต้องจัดโปรแกรมกระตุ้นหรือให้รางวัลบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อเป็นการสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอย่างต่อเนื่องจริงจิ่งต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป ควรทำการวิจัยศึกษาแนวทางการพัฒนาพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท สำหรับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงแรมและรีสอร์ทมากกว่า 3 ปีขึ้นไป เพื่อเป็นแรงกระตุ้น สร้างแนวคิดใหม่ ๆ และส่งเสริมให้เกิดพลังในการให้บริการที่ประทับใจต่อลูกค้า รวมถึงศึกษาประเด็นที่ต้องนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท ในเป็นประเด็นใหม่ ๆ เพิ่มเติมจากประเด็นดังกล่าวข้างต้น เช่น ทักษะการให้บริการสำหรับลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุ ทักษะการให้บริการในศตวรรษที่ 21 เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2017). สถิติการท่องเที่ยว 2017. วันที่ 25 มกราคม 2018 เข้าถึงจาก https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=414&filename=index
- กัลยา วาณิชย์บัญชา (2554). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- _____. (2555). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- _____. (2556). การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). ระเบียบวิธีวิจัย. เชียงใหม่: ครองช้าง.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538). จิตวิทยาการบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555). การโรงแรม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฉัฐชธรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2553). คุณภาพบริการ : ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในธุรกิจ โรงแรม. ภาควิชาอุตสาหกรรมการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- _____. (2555). คุณภาพบริการ : ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรม. วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 18(4). 37 – 77.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549). รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- दनัย เทียนพุ่ม (2556). การจัดทำแผน HRD. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ดีเอ็น ทีคอนซิแตนท์.
- ธนสิน จันทเดช (2560). แนวทางการพัฒนาโปรแกรมการผลิตบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแผนก บริการส่วนหน้า เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในประชาคมอาเซียน. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 12 (2): 89 – 102.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- นงคันทน์ ศรีธนาอนันต์. (2548). การโรงแรมเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- นิตยา ทวีชีพ, รักศรีศรี ชุณหพันธ์รักษ์, วรภัทร จตุชัย (2556) รูปแบบการพัฒนาบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 21(31). 89 - 114.

- นิติพล ภูตะโชติ (2549). **การบริหารการขาย**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พิไลวรรณ อินทรักษา (2550). **การดำเนินงานในส่วนงานการฝึกอบรม**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2557). **การวิเคราะห์สถิติหลายตัวแปรสำหรับงานวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2554). **การตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รวีวรรณ โปยรุ่งโรจน์ (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546**. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.
- วนิดา เลิศพิพัฒนานนท์, เยาวภรณ์ เลิศกุลทาทนท และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์ (2555). ศึกษาความต้องการ พัฒนาการของพนักงานในสถานประกอบการประเภทโรงแรมรีสอร์ทและโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียงจังหวัดสมุทรสงคราม. **วารสารการบริการและการท่องเที่ยว**. 7(2). 27 – 38.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซี เอ็ดยู เคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ,ปริญา ลักขิตานนท์, ศุภรเสรี รัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมชาติ กิจยรรยง (2536). **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สมิต สัจฉกร (2554). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชนจำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2561). **ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ไตรมาสที่สี่ Q4 / 2018**. เข้าถึงวันที่ 10 พฤษภาคม 2561 จาก http://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=5167&filename=QGDP_report
- สุจิตรา ขำนิวิกย์กรณ์ (2533). **ภาคบริการ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุทธาสินี จำปาจี (2557) การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. **วารสารสหวิทยาการ**. 11(1). 28 – 57.

- สุพัตรา สร้อยเพชร (2553). **การจัดการการโรงแรม**. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อนุพันธ์ กิจพันธุ์พานิช. (2544). **The Hotel: ภูมิปัญญาเกี่ยวกับงานโรงแรม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อีแวนเฮอร์ริเทจ.
- อุทิศ ศิริวรรณ (2549). **การจัดการการตลาด**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอดดูเคชั่นอินโดไชน่า.

- Ali, F. (2015). Service quality as a determinant of customer satisfaction and resulting behavioural intentions: A SEM approach towards Malaysian resort hotels. **TOURISM**. 63(1), 37-51.
- Ardahaey, F. T. (2012). Human Resources Empowerment and Its Role in the Sustainable Tourism. **Asian Social Science**. 8(1): 33-38.
- Chalofsky, N. (1992). A Unifying Definition for the Human Resource Development Profession. **Human Resource Development Quarterly**. 3(2): 175-182.
- Chang, N.J., & Fong, C.M. (2010). Green product quality, green corporate image, green customer satisfaction, and green customer loyalty. **African Journal of Business Management**. 4(13): 2836-2844.
- Chatchawanchanchanakij, P., Subongkod, M., & Arphonpisan, P. (2018). Marketing Mixes Influencing the Decision Making in Choosing the Accommodation of Nakhon Pathom Rajabhat University Students. **Asian Administration and Management Review**. 1(1): 165-170.
- Cronbach, L. 2003. **Essential of Psychology Testing**. New York: Hanpercollishes.
- Foster, C., McCabe, S. and Dewhurst, H. (2010). Management Development Skills in the Hospitality and Tourism Sector: Needs and Issues from a Regional Perspective. **Tourism and Hospitality Planning and Development** 7(4): 429-445.
- Gronroos, C., 2000. Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach, Wiley, New York.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2006). **Multivariate data analysis: A global perspective**. 7th ed. Upper Saddle River: Pearson Education.

- Kotler, P. & Keller, K. L. (2006). **Marketing management**. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P. (2003). **Marketing management**. 11th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Reshidi, S., Zeqiri, A. & Kajtazi, S. (2016). Management of relationship between customer satisfaction and services in hotel industry in Pristina. **ILIRIA International Review**. 6(2): 9-29.
- Sredl, H. J., & Rothwell, W. J. (1987). The ASTD reference guide to professional training roles and competencies. Amherst, MA: HRD Press.
- Swason, R.A. (1995). **Foundation of human resource development**. San Francisco : Berrett Koehler.
- Van, L.B., Paul. G and Roland, D. (2003). **SERVICE MANAGEMENT: An Integrated Approach**. (2 ed). London, United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Vanichbuncha, K. (2011). **Structural Equation Model Analysis: SEM by AMOS**. Bangkok: Samlada.
- Yamane, T. (1973). **Statistic: An Introductory Analysis**. New York: Harper & Row

ภาคผนวก ก

เครื่องมือแบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย

CODE :

คำชี้แจง

แบบสอบถามเรื่องศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับความสามารถในการปฏิบัติงานในการทำงาน จำนวน 27 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคการปฏิบัติงานในการทำงาน

ข้อมูลของท่าน จะถูกเก็บเป็นความลับและนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ในที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 20ปีขึ้นไป ☐ 21- 30 ปี ☐ 31- 40 ปี
☐ 41- 50 ปี ☐ 51- 60 ปี
3. ระดับการศึกษา ☐ ม.3 หรือต่ำกว่า ☐ ม.6 หรือ ปวช. ☐ อนุปริญญา หรือ ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
4. ประสบการณ์การทำงานที่รีสอร์ทหรือโรงแรมแห่งนี้
☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 1ปี ☐ 2 ปี ☐ 3 ปี
5. รายได้ต่อเดือน ☐ 7,000บาทหรือต่ำกว่า ☐ 7,001- 10,000 บาท
☐ 10,001- 15,000 บาท ☐ 15,001- 20,000 บาท
☐ 20,001- 25,000 บาท ☐ สูงกว่า 25,000 บาท
☐ ไม่สามารถให้ข้อมูลได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสามารถในการปฏิบัติตนในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

- | | | | | | |
|---|---|-----------------------------------|---|---|----------------------------------|
| 1 | = | สามารถปฏิบัติได้ในระดับน้อยที่สุด | 4 | = | สามารถปฏิบัติได้ในระดับมาก |
| 2 | = | สามารถปฏิบัติได้ในระดับน้อย | 5 | = | สามารถปฏิบัติได้ในระดับมากที่สุด |
| 3 | = | สามารถปฏิบัติได้ในระดับปานกลาง | | | |

รายการ	ระดับความสามารถ ในการปฏิบัติ					โปรดใส่ เครื่องหมาย ✓ ว่าท่าน ต้องการอบรม หรือไม่
	5	4	3	2	1	
ด้านจิตวิทยาการบริการ						
1. การให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า						ต้องการ ไม่ต้องการ
2. การให้บริการด้วยความเต็มใจ						ต้องการ ไม่ต้องการ
3. มีการวางตน แสดงออกอย่างเหมาะสมถูกต้อง						ต้องการ ไม่ต้องการ
4. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า						ต้องการ ไม่ต้องการ

5. การพูดจาสุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน						ต้องการ ไม่ต้องการ
6. การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย						ต้องการ ไม่ต้องการ
7. มีความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน						ต้องการ ไม่ต้องการ
8. มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี						ต้องการ ไม่ต้องการ
9. มีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น						ต้องการ ไม่ต้องการ
10. มีมนุษยสัมพันธ์ดี						ต้องการ ไม่ต้องการ
11. มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน						ต้องการ ไม่ต้องการ
12. การใช้ภาษากาย (Body Language)						ต้องการ ไม่ต้องการ
13. การสังเกตและเตรียมตัวในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ						ต้องการ ไม่ต้องการ
14. ความโอบอ้อมอารีและรู้จักเอาใจคน						ต้องการ ไม่ต้องการ
15. การสร้างความประทับใจต่อลูกค้า						ต้องการ ไม่ต้องการ
ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น						
1. สามารถติดต่อกับชาวต่างชาติได้						ต้องการ ไม่ต้องการ
2. ความมั่นใจสามารถใช้ภาษาอังกฤษในวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ						ต้องการ ไม่ต้องการ
3. ใช้ภาษาอังกฤษแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอเขาค้อ และพื้นที่ใกล้เคียง						ต้องการ ไม่ต้องการ
4. ใช้ภาษาอังกฤษอย่างคล่องแคล่วออกเสียงถูกต้อง						ต้องการ ไม่ต้องการ
5. สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษด้วยการฟัง อ่าน เขียน						ต้องการ ไม่ต้องการ

ด้านวิชาชีพการโรงแรม						
1. การลงทะเบียนเข้าพัก (check-in)						ต้องการ ไม่ต้องการ
2. การคืนห้องพัก (check-out)						ต้องการ ไม่ต้องการ
3. การสำรองห้องพัก (room reservation)						ต้องการ ไม่ต้องการ
4. งานทำความสะอาดห้องพัก						ต้องการ ไม่ต้องการ
5. งานฝีมือตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้						ต้องการ ไม่ต้องการ
6. งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม เช่น การเพิ่มมูลค่าของ เมนูอาหารและเครื่องดื่ม						ต้องการ ไม่ต้องการ
7. การสร้างสรรค์ให้สัสนมีความลงตัว และเพิ่มมูลค่า						ต้องการ ไม่ต้องการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคการปฏิบัติงานในการทำงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง

ผศ.ดร.กฤษฎิยา มูลศรี

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

แบบสอบถามการวิจัย

CODE :

คำชี้แจง

แบบสอบถามเรื่องศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับความสามารถในการปฏิบัติงานในการทำงาน จำนวน 27 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคการปฏิบัติงานในการทำงาน

ข้อมูลของท่าน จะถูกเก็บเป็นความลับและนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ในที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- อายุ ☐ 20ปีขึ้นไป ☐ 21- 30 ปี ☐ 31- 40 ปี
☐ 41- 50 ปี ☐ 51- 60 ปี
- ระดับการศึกษา ☐ ม.3 หรือต่ำกว่า ☐ ม.6 หรือ ปวช. ☐ อนุปริญญา หรือ ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
- ประสบการณ์การทำงานที่รีสอร์ทหรือโรงแรมแห่งนี้
☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 1ปี ☐ 2 ปี ☐ 3 ปี
- รายได้ต่อเดือน ☐ 7,000บาทหรือต่ำกว่า ☐ 7,001- 10,000 บาท
☐ 10,001- 15,000 บาท ☐ 15,01 - 20,000 บาท
☐ 20,001- 25,000 บาท ☐ สูงกว่า 25,000 บาท
☐ ไม่สามารถให้ข้อมูลได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสามารถในการปฏิบัติตนในการทำงาน (หลังการพัฒนา)

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

- | | | | |
|-----|-----------------------------------|-----|----------------------------------|
| 1 = | สามารถปฏิบัติได้ในระดับน้อยที่สุด | 4 = | สามารถปฏิบัติได้ในระดับมาก |
| 2 = | สามารถปฏิบัติได้ในระดับน้อย | 5 = | สามารถปฏิบัติได้ในระดับมากที่สุด |
| 3 = | สามารถปฏิบัติได้ในระดับปานกลาง | | |

รายการ	ระดับความสามารถ ในการปฏิบัติ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านจิตวิทยาการบริการ						
1. การให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า						
2. การให้บริการด้วยความเต็มใจ						
3. มีการวางตน แสดงออกอย่างเหมาะสมถูกต้อง						
4. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า						
5. การพูดจาสุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน						
6. การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย						
7. มีความกระฉับกระเฉง ร่องไวในการทำงาน						
8. มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี						
9. มีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น						

10. มีมนุษยสัมพันธ์ดี						
11. มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน						
12. การใช้ภาษากาย (Body Language)						
13. การสังเกตและเตรียมตัวในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ						
14. ความโอ้อ้อมอารีและรู้จักเอาใจคน						
15. การสร้างความประทับใจต่อลูกค้า						
ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น						
1. สามารถติดต่อกับชาวต่างชาติได้						
2. ความมั่นใจสามารถใช้ภาษาอังกฤษในวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
3. ใช้ภาษาอังกฤษแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอเขาค้อ และพื้นที่ใกล้เคียง						
4. ใช้ภาษาอังกฤษอย่างคล่องแคล่วออกเสียงถูกต้อง						
5. สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษด้วยการฟัง อ่าน เขียน						
ด้านวิชาชีพการโรงแรม						
1. การลงทะเบียนเข้าพัก (check-in)						
2. การคืนห้องพัก (check-out)						
3. การสำรองห้องพัก (room reservation)						
4. งานทำความสะอาดห้องพัก						
5. งานฝีมือตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้						
6. งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม เช่น การเพิ่มมูลค่าของเมนูอาหารและเครื่องดื่ม						
7. การสร้างสรรค์ให้สัสนมีความลงตัว และเพิ่มมูลค่า						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคการปฏิบัติงานในการทำงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง

ผศ.ดร.กฤษฎิญา มูลศรี

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

แบบสอบถามการวิจัย

CODE :

คำชี้แจง

แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอ
เขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงแรมและ
รีสอร์ท อ.เขาค้อ จ.เพชรบูรณ์ จำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน

ข้อมูลของท่าน จะถูกเก็บเป็นความลับและนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ในที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 20- 25 ปี ☐ 26 - 30 ปี ☐ 31- 35 ปี
☐ 36- 40 ปี ☐ 41- 45 ปี ☐ 46 - 50 ปี
☐ 51 - 60 ปี
3. ระดับการศึกษา ☐ ม.3 หรือต่ำกว่า ☐ ม.6 หรือ ปวช. ☐ อนุปริญญา หรือ ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
4. อาชีพ
☐ 1. นักศึกษา ☐ 2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ 3. พนักงานบริษัทเอกชน ☐ 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
☐ 5. แม่บ้าน
5. รายได้ต่อเดือน ☐ 10,000บาทหรือต่ำกว่า ☐ 10,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001- 30,000 บาท ☐ 30,001- 40,000 บาท
☐ 40,001- 50,000 บาท ☐ สูงกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อ.เขาค้อ จ.เพชรบูรณ์

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1	=	พึงพอใจน้อยที่สุด	4	=	พึงพอใจมาก
2	=	พึงพอใจน้อย	5	=	พึงพอใจมากที่สุด
3	=	พึงพอใจปานกลาง			

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านการบริการ						
1. การให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า						
2. การให้บริการด้วยความเต็มใจ						
3. มีการวางตน แสดงออกอย่างเหมาะสมถูกต้อง						
4. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า						
5. การพูดจาสุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน						
6. การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย						
7. มีความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน						
8. มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี						
9. มีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น						

10. มีมนุษยสัมพันธ์ดี						
11. มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน						
12. การใช้ภาษากาย (Body Language)						
13. การสังเกตและเตรียมตัวในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ						
14. ความโอ้อวดอารีและรู้จักเอาใจคน						
15. การสร้างความประทับใจต่อลูกค้า						
ด้านทักษะวิชาชีพการโรงแรม						
1. การลงทะเบียนเข้าพัก (check-in)						
2. การคืนห้องพัก (check-out)						
3. การสำรองห้องพัก (room reservation)						
4. ความสะอาดห้องพัก						
5. การตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้						
6. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม						
7. การสร้างสรรค์ให้สัสนมีความลงตัว และเพิ่มมูลค่า						
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด 8. ท่านจะกลับมาใช้บริการโรงแรมหรือรีสอร์ทนี้ซ้ำอีกหรือไม่ มาใช้บริการซ้ำ ไม่มาใช้บริการซ้ำ 9. ท่านจะแนะนำ บุคคลอื่นให้มาใช้บริการโรงแรมหรือรีสอร์ทนี้หรือไม่ แนะนำให้มาใช้บริการ ไม่แนะนำให้มาใช้บริการ						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษติญา มูลศรี
 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประวัติคณะผู้วิจัย

1. ชื่อ-นามสกุล นางกฤษติญา มุลศรี
Mrs. Kristiya Moonstri
2. หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3420500383058
3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์
4. ตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
5. หน่วยงานและสถานที่ติดต่อได้สะดวก
สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ อ.เมือง จ. เพชรบูรณ์ 76000
โทรศัพท์ 082-6695094 E-mail Kristiya_ripb@hotmail.com
6. ประวัติการศึกษา
ศศ.บ. (บริหารธุรกิจ) สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์
บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยนเรศวร
บธ.ด. (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม
ราชูปถัมภ์
7. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ
บริหารธุรกิจ การจัดการเชิงกลยุทธ์ การจัดการองค์กร
8. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย

-

ประวัติคณะผู้วิจัย

1. ชื่อ-นามสกุล นางสาวสุนทรีย์ รอดดิษฐ์
Miss Suntaree Roddit
2. หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3670200812709
3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์
4. ตำแหน่งทางวิชาการ -
5. หน่วยงานและสถานที่ติดต่อได้สะดวก
สาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ อ.เมือง จ. เพชรบูรณ์ 76000
โทรศัพท์ 082 - 4041220 E-mail nok_78_90@hotmail.com
6. ประวัติการศึกษา
ศศ.บ. (อุตสาหกรรมท่องเที่ยว) สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก
ศศ.ม. (ประวัติศาสตร์) มหาวิทยาลัยนเรศวร
7. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ
การท่องเที่ยวและโรงแรม
8. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย
-

ประวัติคณะผู้วิจัย

1. ชื่อ-นามสกุล นางวิไลพร วงษ์อินทร์
Mrs. Wilaiporn Wongin
2. หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3 6799 0003 44 9
3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์
4. ตำแหน่งทางวิชาการ -
5. หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก
สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ อ.เมือง จ. เพชรบูรณ์ 76000
โทรศัพท์ 088 - 2808737
E-mail Mawi_nongwoon@windowslive.com
6. ประวัติการศึกษา
วท.บ. (วิทยาการคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยนเรศวร
บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
7. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ
การจัดการ
8. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย
-

ประวัติคณะผู้วิจัย

1. ชื่อ-นามสกุล นายปิยรัตน์ มูลศรี
Mr. PIYARUT MOONSRI
2. หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3 5013 00387 53 0
3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์
4. ตำแหน่งทางวิชาการ รองศาสตราจารย์
5. หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ อ.เมือง จ. เพชรบูรณ์ 76000
โทรศัพท์ 05-671-7100 ต่อ 2707, 2708
E-mail Piyarutto@hotmail.com
6. ประวัติการศึกษา
วิทยาศาสตร์บัณฑิต เคมีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต เคมี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต เคมี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
7. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ
สาขาวิชาเคมี การผลิตวัสดุชีวภาพจากไหม การเพิ่มมูลค่า
วัสดุจากธรรมชาติ เคมีไฟฟ้า เคมีวิเคราะห์ เคมีพื้นผิว และเคมีอุตสาหกรรม
8. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย