

รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

A Model of Relationships of Causal Factors Affecting the Excellence of Hotel Business in the Northeast of Thailand

กุลริศา คำสิงห์¹ รศ.ดร.วีระกิตต์ เสาร่ม² และ ผศ.ดร.นิศารัตน์ โชติเชย³
Kulrisa Khumsing¹ Assoc. Prof. Dr.Veerakit Saorom² and Asst. Prof. Dr.Nisarath Chotechoei³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อตรวจสอบความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรม และ 2) สร้างแนวทางในการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ นวัตกรรมบริการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพบริการ และความเป็นเลิศทางการบริการ ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมผสานการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจโรงแรม จำนวน 385 คน และลูกค้าผู้เข้าพักในโรงแรม จำนวน 385 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วยโปรแกรม Mplus สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามกึ่งโครงสร้าง ได้แก่ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม จำนวน 20 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. นวัตกรรมบริการของผู้บริหารโรงแรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ ด้านฝ่ายสนับสนุน และการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ส่วน นวัตกรรมบริการของผู้เข้าพัก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านกระบวนการให้บริการ พนักงานผู้ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ ด้านการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และด้านฝ่ายสนับสนุน ตามลำดับ

2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ ได้แก่ ด้านการพัฒนาบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการพัฒนางาน ด้านการพัฒนาสายอาชีพ และด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ส่วนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผู้เข้าพักโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ ได้แก่ ด้านการพัฒนาสายอาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการพัฒนางาน ด้านการพัฒนาบุคคล ด้านการพัฒนางาน และด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

3. คุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านรูปลักษณ์ ด้านการตอบสนองลูกค้า ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านการให้ความมั่นใจ ตามลำดับ ส่วนคุณภาพบริการผู้เข้าพักโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านรูปลักษณ์ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านการให้ความมั่นใจ ตามลำดับ

4. ความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ ได้แก่ ด้านการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ ด้านการออกแบบบริการ การปรับปรุงมาตรฐานบริการ และด้านการจัดการข้อร้องเรียน ตามลำดับ ส่วนความเป็นเลิศทางการบริการผู้เข้าพักโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ ได้แก่ ด้านการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ ด้านการออกแบบบริการ ด้านการปรับปรุงมาตรฐานบริการและด้านการจัดการข้อร้องเรียน ตามลำดับ

1. กุลริศา คำสิงห์ นักศึกษาปริญญาเอกหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. รองศาสตราจารย์ ดร.วีระกิตต์ เสาร่ม อาจารย์ประจำคณะคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิศารัตน์ โชติเชย อาจารย์ประจำคณะคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

5. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรม พบว่า 1) นวัตกรรมบริการมีบวกกับคุณภาพบริการ มีสัมประสิทธิ์เส้นทางมีค่าเท่ากับ 0.081 และมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.957 2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.973 และมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.101 3) คุณภาพบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรม มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.030 4) นวัตกรรมบริการมีอิทธิพลที่เป็นสาเหตุทางอ้อมเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรม มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.024 โดยผ่านเส้นทางด้านคุณภาพบริการ และ 5) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นสาเหตุทางอ้อมต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรม มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 1.022 โดยผ่านเส้นทางด้านคุณภาพบริการ

6. แนวทางในการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ธุรกิจโรงแรมต้องมีการพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ ตกแต่งห้องพักที่ทันสมัยและสวยงาม พัฒนารายงานให้มีความพร้อมในการให้บริการลูกค้าโดยการอบรมและพัฒนาระบบการให้บริการประยุกต์ความรู้ใหม่เพื่อสนับสนุนการสร้างสรรค์กระบวนการให้บริการ มีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า กำหนดกลยุทธ์เชิงรุกสนับสนุนการทำงานเป็นทีมและการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานและนำเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการพัฒนาบริการ

ผลการวิจัย ผู้วิจัยได้กลยุทธ์ เทคโนโลยี (TEC Passion) ประกอบด้วย เทคโนโลยีในการให้บริการ พนักงานผู้ให้บริการ การพัฒนาสายอาชีพ การบริหารผลการปฏิบัติงาน การให้ความมั่นใจ ฝ่ายสนับสนุน กระบวนการให้บริการ การพัฒนารายบุคคล การพัฒนาองค์การ และการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า มาประยุกต์ใช้ในการจัดการธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ และสามารถดำเนินธุรกิจอย่างอยู่รอดต่อไป ดังนั้นธุรกิจสามารถนำกลยุทธ์ TEC Passion ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมกับลักษณะพื้นที่ของธุรกิจเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : นวัตกรรมบริการ, การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, คุณภาพบริการ, ความเป็นเลิศทางการบริการ

Abstract

The purposes of the research were to analyze the causal relationship of the factors affecting the excellence of hotel business in the northeast of Thailand, and to create guidelines for developing a model of the causal relationship of the factors affecting the excellence of the business. The variables were innovation in services, human resource development, service quality of, and service excellence. The mixed research was used for the study. In depth interview was used for the qualitative research and questionnaire was used collected the data from 385 hotel business executives and 385 customers for the quantitative research. The statistics used were the percentage, mean, standard deviation and Structural Equation Modeling (SEM) by Mplus program. The key informants were twenty stakeholders of hotel business. The research results were as follows.

1. The results showed that the average use of technological innovation in hotel services of the executives was at a high level. The average use of technological innovation in the services, service process, physical environment of the hotel officers was at a high level. The average use of technological innovation in interaction with the customers of the support officers for the services was at a high level.

2. The study showed that the average human resource development of the executives was at a high level. Four high rated items of the human resource development were individual development, organizational development, professional development and result management respectively. Additionally, the findings showed that the average development of the customer service officers was at a high level. Four high rated items of the human resource development were individual development, organizational development, professional development and result management respectively

3. The findings indicated that the average quality of the services was at a high level. Five high rated items of the service quality were taking care, image, response, trust and confidence of the customers respectively.

4. The study showed that the average excellence of the services was at high level. Five high rated items of the services were database management, standard-based operation, service design, service improvement, feedback management respectively. Additionally, the average excellence of the customer services was at a high level. . Five high rated items of the services were database management, standard-based operation, service design, service improvement, feedback management respectively.

5. Regarding the relationship of the causal factors and the service excellence of the hotel business, the findings indicated that 1) the innovation in the services affected positively and directly the excellence of the hotel business. The coefficient index of path analysis was .018. The factor affected positively and directly the service quality. The coefficient index of path analysis was .081. The factor affected positively and directly the human resource development. The coefficient index of path analysis was .0957. 2) The human resource development affected directly and positively the excellence of hotel business. The coefficient index of path analysis was .0973, and the factor affected positively and directly the service quality. The coefficient index of path analysis was .101. 3) The service quality affected positively and directly the excellence of the hotel business. The coefficient index of path analysis was .030. 4) The innovation in the services affected indirectly and positively the excellence of the hotel business. The coefficient index of path analysis was .024. ๔๗ 5) The human resource development affected indirectly and positively the excellence of the hotel business. The coefficient index of path analysis was 1.022.

6. The guidelines for developing a model of the relationship between the factors and the excellence of the hotel business in the northeast of Thailand consisted of improving physical environment, hotel personnel development, interaction with the customers, creating active strategies, teamwork, connection of working process and application of technology for the services.

In conclusion, the author has got strategies of TEC Passion for the excellence of hotel business. The strategies consists of technology of the services, service officers, professional development, result management, confidence, includes, support staff, administrative process, individual development, organizational development, and customer interaction management. The strategies of TEC Passion should be implemented appropriately for the sustainable achievement of the hotel business.

Keywords: Innovation in services, Human Resource development, Service Excellence

บทนำ

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันสูง ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันทั้งภายในประเทศและจากต่างประเทศ ทำให้ธุรกิจต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพของเศรษฐกิจ กฎหมาย เทคโนโลยีสังคมและวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ธุรกิจต่าง ๆ จึงได้หันมาให้ความสำคัญกับแนวคิดวิธีการและ กลยุทธ์การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น ธุรกิจแต่ละประเภทต้องแสวงหากลยุทธ์และยุทธวิธีต่าง ๆ มาเป็นเครื่องมือเพื่อสร้างความได้เปรียบภายใต้สภาวะการแข่งขันที่มีความรุนแรงดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องอาศัยชั้นเชิงในการบริหารหรืออาศัยความว่องไวในการปรับตัวให้ทันต่อสภาวะการแข่งขันที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การพิจารณาและเลือกใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสมจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหารธุรกิจกำหนดทิศทางของธุรกิจ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน อย่างในปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมการลงทุนภายในประเทศอย่างจริงจัง ทั้งในด้านการพัฒนาการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้า และการพัฒนาการผลิตเพื่อส่งออก จึงมุ่งเน้นการกระตุ้นให้เกิดการลงทุนในภาคเอกชนเพิ่มขึ้น ซึ่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศได้ด้วยการชักชวนชาวต่างชาติให้เข้ามาลงทุนทำธุรกิจด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้นทำให้ธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันที่รุนแรงและเข้มข้นมากขึ้นนักลงทุนและผู้บริหารธุรกิจโรงแรมต่างๆ ได้พยายามคิดค้นกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและรองรับสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวที่ปรับเปลี่ยนไป (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556 : เว็บไซต์)

นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) จึงนับเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการที่มีบทบาทสำคัญช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุด โดยสนับสนุนให้เกิดโอกาสทางการตลาด การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันตลอดจนเชื่อมโยงไปสู่ความอยู่รอดของธุรกิจ นอกจากนี้ นวัตกรรมบริการ ยังสะท้อนถึงวิธีการหรือวิถีทางที่จะทำให้ธุรกิจสามารถสร้างสรรค์หรือพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริการหรือรูปแบบการบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ นวัตกรรมบริการเป็นแนวความคิดที่ต่อยอดจาก

แนวคิดห่วงโซ่คุณค่าหรือกระบวนการส่งมอบสินค้าและบริการให้ถึงมือลูกค้าอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการบริการยุคใหม่จึงต้องให้ความสำคัญกับการสร้างสรรค์บริการ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง (Lowe, 2011, p. 7) นอกจากนี้ นวัตกรรมบริการสามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการในทุกพื้นที่ระหว่างการติดต่อประสานงานกับลูกค้าด้วยกระบวนการต่าง ๆ เริ่มตั้งแต่การศึกษาคุณลักษณะธรรมชาติของการบริการ การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้า (สินีรัชต์ พวงคะพินธุ์, 2552, น. 2) ดังนั้นกลยุทธ์นวัตกรรมบริการจึงเปรียบเสมือนความสามารถที่สำคัญประการหนึ่งขององค์กรหรือธุรกิจ โดยมีองค์ประกอบห้าด้านได้แก่ พัฒนาการบริการรูปแบบใหม่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ (Ambient) พนักงานผู้ให้บริการ (Employees) กระบวนการให้บริการ (Service Delivery Process) การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (New Client Interface) ฝ่ายสนับสนุน (Office Support Office) และเทคโนโลยีในการให้บริการ (Technological Option)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) เป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีความรู้ มีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นทำให้ตัวบุคคลและองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถวัดได้จากความสามารถในการแข่งขันหรือความสามารถในการทำกำไรขององค์กร อีกทั้งทุกองค์กร มีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองไปสู่ความสำเร็จในฐานะผู้นำธุรกิจ โดยเฉพาะคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย

ดังนั้น ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบริการในธุรกิจโรงแรมเกิดจากความต้องการนวัตกรรมบริการที่มีคุณภาพที่พร้อมต่อการแข่งขันทุกรูปแบบตามแนวโน้มการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของธุรกิจโรงแรมและที่พักประเด็นปัญหาสำคัญอื่นๆ ที่พบ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยร่วมกับสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อวิเคราะห์นวัตกรรมบริการรวมถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และคุณภาพบริการเพื่อความ

เป็นเลิศทางการบริการ ทั้งนี้ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนวัตกรรมบริการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และคุณภาพบริการเพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานขององค์กรหรือธุรกิจภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง อีกทั้งยังก่อให้เกิดประโยชน์แก่ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในแง่การใช้ข้อมูลเพื่อเป็นกรอบพิจารณาในการตัดสินใจ และกำหนดนโยบายและทิศทางการส่งเสริมนวัตกรรมบริการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และคุณภาพบริการ เพื่อให้เกิดความเป็นเลิศทางการบริการและเกิดประสิทธิภาพในการแข่งขันต่อองค์กรธุรกิจในอนาคต และบรรลุเป้าหมายความสำเร็จทั้งระดับผู้ประกอบการและระดับอุตสาหกรรมโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อตรวจสอบความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับข้อมูลเชิงประจักษ์ของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานการวิจัย

รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 1.1 การวิจัยเอกสาร แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับ1) นวัตกรรมบริการ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่พนักงานผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ฝ่ายสนับสนุน และเทคโนโลยีในการให้บริการ 2) แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย การพัฒนารายบุคคล การพัฒนาสายอาชีพ การบริหารผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาองค์กร 3) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณ์ 4) แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเป็นเลิศทางการ

บริการของธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า การออกแบบบริการ การปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ การจัดการข้อร้องเรียน และการปรับปรุงมาตรฐานบริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 การวิจัยเชิงปริมาณ

1.3 การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารโรงแรม ผู้จัดการ ลูกค้าผู้เข้าพัก เจ้าหน้าที่รัฐ และนักวิชาการ จำนวน 20 คน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและผู้มาพักธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปี 2557 จำนวน 3,443,962 คน กลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหาร จำนวน 385 คน และผู้เข้าพัก จำนวน 385 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา มกราคม 2560-ธันวาคม 2560

วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหารและผู้มาพักธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3,443,962 คน กลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหาร จำนวน 385 คน ผู้เข้าพัก จำนวน 385 คน โดยการสุ่มแบบเป็นระบบ แบ่งออกเป็น 2 ระยะ

ระยะที่ 1 กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และออกแบบการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ได้ดำเนินการดังนี้

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 385 คน ผู้เข้าพัก จำนวน 385 คน

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 นวัตกรรมบริการของธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่พนักงานผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ฝ่ายสนับสนุน และเทคโนโลยีการให้บริการ

ตอนที่ 3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การพัฒนารายบุคคล การพัฒนาสายอาชีพ การบริหารผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาองค์กร

ตอนที่ 4 คุณภาพบริการ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณ์

ตอนที่ 5 ความเป็นเลิศทางการบริการธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า การออกแบบบริการ การปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ การจัดการข้อร้องเรียนและเต็มใจทำ และการปรับปรุงมาตรฐานบริการ

1.3 ขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.1 ร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบแก้ไข ข้อเสนอแนะ

1.3.2 นำแบบสอบถาม มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบภาษา เนื้อหา และสถิติ และใช้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขโดยมีผู้เชี่ยวชาญ

1.3.3 ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะและนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try Out) กับผู้บริหารและผู้เข้าพักโรงแรม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง .264-.738 และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

1.4 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) หลังจากที่ได้นำเครื่องมือไปเก็บข้อมูล โดยการตรวจสอบเบื้องต้นทางสถิติของข้อมูล ดังนี้

1.4.1 การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล พบว่า ส่วนใหญ่ได้เส้นตรงในแนวทแยงสรุปได้ว่าตัวแปรส่วนใหญ่มีลักษณะการแจกแจงแบบโค้งปกติ

1.4.2 การตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity) ข้อมูลมีเอกพันธ์ของการกระจายที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือนมาตรฐานกับค่าพยากรณ์มาตรฐาน

1.4.3 การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระจากกันและไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุ

1.4.4 ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงพบว่ามีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .742 ถึง .853

4.5 ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรสังเกตได้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.083 ถึง 0.875

4.6 ตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน ของตัวแปรแฝงเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการตรวจสอบพบว่า ข้อมูลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ การเก็บรวบรวมและการสังเคราะห์ข้อมูล ได้ดำเนินการ ดังนี้

2.1 ผู้ให้ข้อมูลหลักสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม 4 คน พนักงาน 4 คน ลูกค้า 4 คน เจ้าหน้าที่รัฐ 4 คน และนักวิชาการ 4 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการสังเคราะห์ข้อมูล โดยการบันทึกเทป ถอดเทป สรุปและสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ระยะที่ 2 สร้างแนวทางในการพัฒนา รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลนวัตกรรมการบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. วิเคราะห์คุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. วิเคราะห์ความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6. วิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุสมการโครงสร้างเชิงเส้นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยโปรแกรม Mplus

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหารโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 220

คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 สถานภาพสมรส 173 คน คิดเป็นร้อยละ 44.93 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 53.51 ประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.81 รายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบันอยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.21 และตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นเจ้าของธุรกิจ 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.83 และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าพักโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 57.66 อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.05 สถานภาพสมรส 166 คน คิดเป็นร้อยละ 44.93 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 63.12 ได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบันอยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.17 และอาชีพในปัจจุบันเป็นเจ้าของธุรกิจ 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20

2. ผลการวิเคราะห์ทัศนคติกรมบริการธุรกิจโรงแรมของผู้บริหารโรงแรม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} 3.67 ; S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เทคโนโลยีในการให้บริการ พนักงานผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ ฝ่ายสนับสนุน และการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ส่วนนวัตกรรมบริการของผู้เข้าพักโรงแรม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.67 ; S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ กระบวนการให้บริการ พนักงาน ผู้ให้บริการ เทคโนโลยีในการให้บริการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และฝ่ายสนับสนุน

3. ผลการวิเคราะห์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหารของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.56 ; S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการพัฒนาบุคคล ด้านการพัฒนางาน ด้านการพัฒนาสายอาชีพ และด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน ส่วนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผู้เข้าพักของธุรกิจโรงแรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.56 ; S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการพัฒนาสายอาชีพ ด้านการ

พัฒนารายบุคคล ด้านการพัฒนางานและการจัดการ และการบริหารผลการปฏิบัติงาน

4. ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.74 ; S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การดูแลเอาใจใส่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านการให้ความมั่นใจ ส่วนคุณภาพบริการของผู้เข้าพักโรงแรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.88 ; S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การดูแลเอาใจใส่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านการให้ความมั่นใจ

5. ผลการวิเคราะห์ความเป็นเลิศทางการบริการผู้บริหารของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.66 ; S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ ด้านการออกแบบบริการ ด้านการปรับปรุงมาตรฐานบริการ และด้านการจัดการข้อร้องเรียน ส่วนความเป็นเลิศทางการบริการของผู้เข้าพักโรงแรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.77 ; S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ ด้านการออกแบบบริการ ด้านการปรับปรุงมาตรฐานบริการ และด้านการจัดการข้อร้องเรียน

6. ผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุสมการโครงสร้างเชิงเส้นที่สร้างหลังการปรับแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล χ^2 แทน ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square) df แทน องศาอิสระ (Degree of Freedom) TLI แทน ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมไม่อิงเกณฑ์ (Tucker – Index Goodness) CFA แทน วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) P-value แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ RMSEA แทน ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation) SRMR แทน

ค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Standardized Root Mean Squared Residual)

จากการวิเคราะห์ พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นของผู้บริหารและผู้เข้าพักโรงแรมหลังการปรับสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลตามทฤษฎีสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาจาก ค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 687.313 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 312 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p – value) มีค่าเท่ากับ 0.000 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) มีค่าเท่ากับ 2.202 CFI มีค่าเท่ากับ 0.981 TLI มีค่าเท่ากับ 0.976 RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.056 SRM มีค่าเท่ากับ 0.062 ส่วนโมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นของผู้เข้าพักหลังการปรับสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลตามทฤษฎีสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาจาก ค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 687.313 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 312 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p – value) มีค่าเท่ากับ 0.000 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) มีค่าเท่ากับ 2.202 CFI มีค่าเท่ากับ 0.981 TLI มีค่าเท่ากับ 0.976 RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.056 SRM มีค่าเท่ากับ 0.062 ส่วน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของผู้บริหาร มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า นวัตกรรมบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศทางการบริการธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .018 มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.081 และนวัตกรรมบริการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.957

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.973 และมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.101

คุณภาพบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.030

นวัตกรรมบริการมีอิทธิพลที่เป็นสาเหตุทางอ้อมเชิงบวกต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผ่านเส้นทางด้านคุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.024

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลในรูปที่เป็นสาเหตุทางอ้อมเชิงบวกต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผ่านเส้นทางด้านคุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 1.022

7. ผลการสังเคราะห์สภาพแวดล้อมความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

7.1 นวัตกรรมบริการธุรกิจโรงแรมผู้บริหารต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ การออกแบบตกแต่งห้องพักทันสมัยสวยงาม พนักงานผู้ให้บริการ มีความพร้อมและความสามารถในการให้บริการ มีกระบวนการให้บริการที่ดี มีการให้บริการจองห้องพักผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน เพื่อความสะดวกและประหยัดเวลาแก่ลูกค้า มีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และนำเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการพัฒนาบริการ

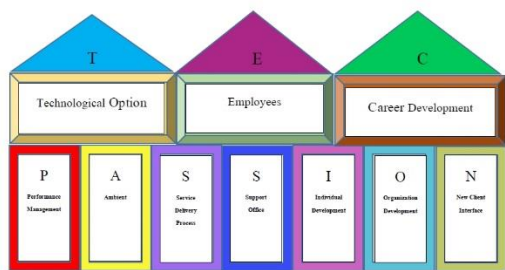
7.2 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีการการพัฒนาารายบุคคล เพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์การบริการที่ดีต่อลูกค้า มีการฝึกอบรมและพัฒนาทีมงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีความขยัน และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ และการพัฒนาองค์การ มีการนำเอาเทคโนโลยีและโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาใช้ในการบริหารงาน

7.3 คุณภาพบริการโรงแรมยึดมั่นในการให้บริการอย่างซื่อตรงและให้ความมั่นใจในการบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า กระตือรือร้นในการเอาใจใส่เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า

7.4 ความเป็นเลิศทางการบริการ มีการเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อนำไปสู่การกำหนดทิศทางในการบริการลูกค้าและพัฒนาทักษะพนักงานสู่ความเป็นเลิศในการบริการอย่างต่อเนื่อง

8. ผลการวิจัยได้โมเดลใหม่มาประยุกต์ใช้เป็นรูปแบบเทคโนโลยี (TEC Passion) เพื่อใช้เป็นการปฏิบัติเพื่อให้กิจการของธุรกิจโรงแรมมีโครงสร้างนวัตกรรม

บริการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ และทำให้ธุรกิจโรงแรมสามารถดำเนินงานประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้



แผนภาพที่ 1 เทคโนโลยีให้บริษั (MODEL : TEC Passion) ที่มา กุลริศา คำสิงห์ (2561 : 301)

8.1. เทคโนโลยีในการให้บริการ (Technological Option) เป็นการนำเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการพัฒนาบริการให้เป็นที่ต้องการของตลาดมากยิ่งขึ้น

8.2 พนักงานผู้ให้บริการ (Employees) พนักงานบริการลูกค้าให้เกิดความสะดวกรสบาย มีความพร้อมความสามารถในการให้บริการลูกค้า

8.3 การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) การพัฒนาบุคลากรเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถดึงบุคลากรที่มีความสามารถสูงเข้ามาทำงานได้มากขึ้น

8.4 การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) การพัฒนาและใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีความขยัน และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ

8.5 สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ (Ambient) การออกแบบตกแต่งห้องพักที่ทันสมัยและสวยงาม

8.6 ฝ่ายสนับสนุน (Support Office) การสนับสนุนให้มีการพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีมเพื่อการเชื่อมโยงกระบวนการทำงาน

8.7 กระบวนการให้บริการ (Service Delivery Process) การสร้างสรรค์กระบวนการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

8.8 การพัฒนารายบุคคล (Individual Development) การพัฒนาพนักงานรายบุคคล

8.9 การพัฒนาองค์กร (Organization Development) การพัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์การบริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพการบริการ

8.10 การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (New Client Interface) การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

จากคำอธิบายดังกล่าว คือ โมเดล เทคโนโลยีให้บริษั (MODEL : TEC Passion) หมายถึง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจ

โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (กุลริศา คำสิงห์. 2561, น. 301)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

1.1 นวัตกรรมบริการของธุรกิจโรงแรมของผู้บริหารและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการให้บริการมีผลต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมเป็นลำดับแรก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงแรมมีการมุ่งเน้นให้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์ ออกแบบ ควบคุม และคุณภาพของการบริการ ลูกค้าสามารถจองห้องพักผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน เพื่อความสะดวกและประหยัดเวลา พนักงานผู้ให้บริการ มีความพร้อมและความสามารถในการให้บริการ มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อสนับสนุนให้มีการพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีมของพนักงานเพื่อการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานของแต่ละฝ่าย และมีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องและลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการ จึงพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดนวัตกรรมซึ่งถือได้ว่าเป็นถ้อยแถลงวิสัยทัศน์ของสิ่งที่ต้องการจะทำให้เกิดขึ้น เนื่องจากในยุคปัจจุบันนวัตกรรมมีความสำคัญมากที่สุดเพราะว่าเป็นยุคของการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (เสนห์ จุ้ยโต, 2548, น. 3) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ เอ็มรัตน์ (2557, น. 1) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริการกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยพบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองของลูกค้าผู้บริหารธุรกิจโรงแรม

1.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การพัฒนารายบุคคลเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมเนื่องจาก โรงแรมมีการสร้างความเชื่อมั่นในการพัฒนาความชำนาญในงานให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้คุณภาพของงานเพิ่มสูงขึ้นและต้นทุนในระยะยาวลดต่ำลง มีการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์การบริการที่ดีต่อลูกค้า สนับสนุนให้มีการวางแผนอบรมและพัฒนาทักษะการทำงานที่เกี่ยวข้อง

กับงานที่จะได้รับมอบหมายในอนาคต มีการวางแผนการ
สร้างระบบที่เลี้ยงเพื่อการสอนงานและเพิ่มความชำนาญใน
งานให้กับพนักงานใหม่ ค้นหาวิธีการบริหารงานและการ
ให้บริการในรูปแบบใหม่ เพื่อเป็นผู้นำทางการตลาดและ
สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีกระบวนการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ที่จะทำให้องค์การมีผลการปฏิบัติงาน
บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการออกแบบระบบการ
ประเมินผลการปฏิบัติงานตามจุดมุ่งหมายขององค์การ เพื่อ
ความสำเร็จตามศักยภาพของแต่ละบุคคลโดยการฝึกอบรม
พัฒนาการเรียนรู้ การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และการ
จัดการอาชีพให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมี
ประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล (Whitehill, 1965, p.
121) เพราะงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่
มุ่งเลือกสรรคนดี มีความรู้ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน
อีกทั้ง ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีหน้าที่ดูแล
ฝึกอบรมและพัฒนาให้พนักงานได้รับความรู้ เพื่อที่จะการ
รักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ในองค์กร ส่งผลทำให้องค์กร
เจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน (อาภรณ์ ภูวิทยาพันธ์, 2552, น.
100) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ahmad และ
Schroeder (2003, P. 19-43) ได้ศึกษาผลกระทบของการ
บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการดำเนินงานของ
องค์กร พบว่า การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่อง
ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งและผลกระทบจากการบริหาร
จัดการที่ดีมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร

1.3 คุณภาพบริหารของธุรกิจโรงแรมในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การดูแลเอาใจใส่ เนื่องจาก
โรงแรมให้ความสำคัญกับการต้อนรับด้วยรอยยิ้ม และ
ความประทับใจของลูกค้า มีความมุ่งมั่นในการให้บริการ
ลูกค้าด้วยความจริงใจ มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า พัฒนา
บุคลิกภาพที่ดีของพนักงานการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
และเหมาะสม มีระบบการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าใน
การใช้บริการเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี สามารถสร้างความ
พึงพอใจให้กับลูกค้าทุกคน มีการปรับปรุงและพัฒนาการ
ให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง มีการบริการและแจ้ง
ราคาตามที่ได้แจ้งไว้บนเว็บไซต์ หรือการประชาสัมพันธ์
ต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา มีช่องทางในการร้องเรียนที่
สะดวกและรวดเร็ว มีความรับผิดชอบในการให้บริการเมื่อ
เกิดความผิดพลาดเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าจะไม่เกิดความ
เสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ
สไบทิพย์ มงคลนิมิตร (2554, น. 78) ได้ศึกษาการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดารินโอ
เรียนเต็ล กรุงเทพฯ พบว่า นโยบายและการปฏิบัติของ
โรงแรมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

โรงแรมเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะกับ
งาน มีทัศนคติที่ดีและสามารถเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้

1.4 ความเป็นเลิศทางการบริการธุรกิจโรงแรมใน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การจัดการฐานข้อมูล
ลูกค้า มีผลต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจ
โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวมอยู่ในระดับมาก
เป็นลำดับแรก รองลงไปได้แก่ ด้านการปฏิบัติตาม
มาตรฐานบริการ ด้านการออกแบบบริการ ด้านการ
ปรับปรุงมาตรฐานบริการ และด้านการจัดการข้อร้องเรียน
ตามลำดับ เนื่องจากโรงแรมมีการวางแผนเพื่อพัฒนาระบบ
การจัดการข้อมูลลูกค้าที่ตอบสนองการเปลี่ยนของลูกค้า
และการแข่งขันทางธุรกิจได้เป็นอย่างดี มีการเก็บข้อมูล
ลูกค้าเพื่อนำไปสู่การกำหนดทิศทางในการบริการลูกค้า มี
ความสามารถในการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความกระตือรือร้น
ในการบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าด้วยการ
ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานการบริการ มุ่งเน้น
ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการ
บริการอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริยา
ศักดิ์นรงค์ (2556) ได้ศึกษา อิทธิพลของการตลาดภายในที่
มีต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรม พบว่า
ผู้บริหารโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความเป็นเลิศ
ทางการบริการ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร การตระหนัก
ถึงความเข้มข้นของการแข่งขัน และการรับรู้ความต้องการ
ของลูกค้าอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมที่มี
มาตรฐานของธุรกิจแตกต่างกัน ทนในการดำเนินงาน และ
จำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับ
ความเป็นเลิศทางการบริการแตกต่างกัน และสอดคล้อง
งานวิจัยของเอื้ออารีย์ พุทธิษา (2556) ได้ศึกษา
ผลกระทบของความเป็นเลิศทางการบริการที่มีต่อผลการ
ดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า
ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี
ความเป็นเลิศทางการบริการโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่
ในระดับมากได้แก่ ด้านวิสัยทัศน์แห่งการบริหาร ด้าน
ทักษะในงานบริการ และด้านความเข้าใจลูกค้า

1.5 แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรง
ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมแต่ละด้านมีความสอดคล้อง
กับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามสมมติฐานของการวิจัย ทั้งนี้อาจ
เนื่องมาจากการกำหนดสมมติฐานการวิจัยและการสร้าง
แบบจำลองสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรง
ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งนี้อยู่บนฐานของผลการศึกษา
วิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวคิดทฤษฎี ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตลอดจนข้อมูลสภาพจริงเกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรมบริการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศทางการบริการซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ พนักงานผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ฝ่ายสนับสนุน และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การพัฒนารายบุคคล การพัฒนาสายอาชีพ การบริหารผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาองค์การ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ และนักวิชาการ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาใช้สร้างสมมติฐานการวิจัยและแบบจำลองสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรง จากแนวปฏิบัติดังกล่าว ทำให้แบบจำลองสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงมีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ประกอบกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์จากผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักของกลุ่มตัวอย่าง ครั้งนี้ได้ดำเนินการสร้างตามกระบวนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย จากแนวปฏิบัติดังกล่าวทำให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีความเที่ยงตรงสูงจึงส่งผลให้ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบจำลองโครงสร้างเชิงเส้นตรงที่พัฒนามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังผลการวิจัยปรากฏ สอดคล้องกับงานการวิจัยของจากรุวรรณ สุภาชัยวัฒน์ (2558) ได้ศึกษาผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร ตั้งคณิตานนท์ (2558) ได้ศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์การบริการเชิงรุกที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

1.6 ปัจจัยนวัตกรรมบริการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ปัจจัยนวัตกรรมบริการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกที่นำไปสู่ความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกที่นำไปสู่ความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผ่านทางคุณภาพบริการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารโรงแรมใช้นวัตกรรมบริการ ในการบริหารงานผ่านพนักงานผู้ให้บริการ ฝ่ายสนับสนุน เทคโนโลยีในการให้บริการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ กระบวนการให้บริการ การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำเป็นต้องใช้การบริหารผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาองค์การ การพัฒนาสายอาชีพ และการพัฒนารายบุคคล โดยผ่านคุณภาพบริการ เพื่อให้นำไปสู่ความเป็นเลิศทางการบริการตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ธุรกิจโรงแรมจะประสบผลสำเร็จได้ ผู้บริหารจะต้องใช้นวัตกรรม

บริการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยอาศัยการบริหารงานมาเป็นตัวขับเคลื่อนในการบริหารงานที่ผ่านคุณภาพบริการ ที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้เข้าพัก สอดคล้องกับงานวิจัยของทอฝัน จันทร์สม (2554) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมจากบุคคลในครอบครัว เข้าพักในโรงแรมจำนวน 2-3 คน ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการเข้าพักโรงแรมต่อครั้ง 1-2 คืน สอดคล้องกับงานวิจัยของพรณวดี พัฒนชัย (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวจำนวน 150 คน โดยศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือหรือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

2. แนวทางในการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือผู้บริหารธุรกิจโรงแรมต้องมีการพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ ด้วยการออกแบบตกแต่งห้องพักที่ทันสมัยและสวยงาม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า พัฒนากองทุนผู้ให้บริการให้มีความพร้อมและความสามารถในการให้บริการลูกค้าเพิ่มมากขึ้นโดยผ่านการอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พัฒนาระบบการให้บริการโดยการส่งเสริมประยุกต์ความรู้ใหม่ และตัดแปลงความรู้เก่า เพื่อสนับสนุนการสร้างสรรคกระบวนการให้บริการที่ดี พัฒนาการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า กำหนดกลยุทธ์เชิงรุกที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งในการบริการและขณะมาใช้บริการ พัฒนาฝ่ายสนับสนุน โดยการสนับสนุนให้มีการพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีมเพื่อการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานของแต่ละฝ่าย พัฒนาด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ โดยการนำเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการพัฒนาบริการ การพัฒนารายบุคคล โดยสนับสนุนให้พนักงานมีทักษะความรู้ความสามารถในการทำงาน มีการอบรมพนักงานเพื่อพัฒนาความสามารถในการบริการลูกค้า เพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์การบริการที่ดี การพัฒนารายอาชีพ เพื่อพัฒนาระดับทักษะการทำงาน ปรับปรุงทีมงาน การบริหารผลการปฏิบัติงาน โดยการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาและใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมการทำงานที่ดีเพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีความขยัน และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ

การพัฒนาองค์การ ในการปรับปรุงกลยุทธ์การบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพการบริการ สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ โดยยึดมั่นในการให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรมเพื่อให้ลูกค้าไว้วางใจ การให้ความมั่นใจในคุณภาพการบริการที่ลูกค้าสามารถตรวจสอบได้ การตอบสนองลูกค้า ต้องมีความพร้อมในการบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ การดูแลเอาใจใส่ ลูกค้า มุ่งเน้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการเอาใจใส่ลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านรูปลักษณ์ ต้องพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานด้วยการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม มีมาตรฐาน และมีความน่าเชื่อถือ การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า ด้วยการเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อนำมากำหนดทิศทางในการบริการ และพัฒนาการบริการ ให้ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า การออกแบบบริการ เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าในการเจาะตลาดหรือหาลูกค้าใหม่ การปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ใช้กระบวนการในการกำหนดแผนงานที่ดีมีมาตรฐาน นำไปสู่การประเมินผลงานที่มีประสิทธิภาพ การจัดการข้อร้องเรียน ต้องมีการจัดการปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของลูกค้าอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม และการปรับปรุงมาตรฐานการบริการ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการบริการลูกค้า เพื่อให้พนักงานช่วยกันแก้ไขจะได้นำมาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลา นนท์ (2555) ได้ศึกษาคุณภาพบริการ : ความจำเป็นของการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรม พบว่า การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมก่อกำเนิดคุณภาพการบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติศักดิ์ โมกขญาณอนันต์ (2557) ได้ศึกษาผลกระทบของการบริหารงานที่มุ่งเน้นการให้บริการที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่าผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารงานที่มุ่งเน้นการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้

1. ธุรกิจโรงแรมควรมีบริการรถรับส่งจากสนามบิน สถานีขนส่ง ตลาด และห้างสรรพสินค้า
2. ควรมีการคัดเลือกพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาให้มีการบริการอย่างมืออาชีพ
3. โรงแรมควรมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นผ่านระบบออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ทวิตเตอร์ เป็นต้น
4. ควรกำหนดกลยุทธ์เชิงรุกที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งในการบริการขณะมาใช้บริการ
5. ควรมีกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาสำหรับฝ่ายสนับสนุนอย่างชัดเจน

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้ณาได้และความช่วยเหลือจาก รศ.ดร.วีระกิตติ์ เสาร่วม อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผศ.ดร.นิศารัตน์ โชติเชย อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม รศ. ดร.สุวกิจ ศรีปัดถา ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และ ผศ. ว่าที่ ร.ต. ดร.อริญ ชูยกระเดื่อง ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ และแก้ไขข้อบกพร่อง ให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กิตติศักดิ์ โมกขญาณอนันต์.. (2557). **ผลกระทบของการบริหารงานที่มุ่งเน้นการให้บริการที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กนกวรรณ เอ็มรัตน์. (2557). **ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริการกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2556). **สรุปสถานการณ์การท่องเที่ยวตลาดต่างประเทศปีและแนวโน้มปี 2555 และแนวโน้มปี 2556**. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2559 จาก <<http://www.etatjournal.com>>.
- จารุวรรณ สุภาชัยวัฒน์. (2558). **ผลกระทบของความสามารถในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจโรงแรมเขตภาคเหนือในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2555). **คุณภาพบริการ : ความจำเป็นของการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรม**. สงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 18(4) : 37-77.
- ทอฝัน จันทร์สม. (2554). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นันทพร ตั้งคณิตานนท์. (2558). **ผลกระทบของกลยุทธ์การบริการเชิงรุกที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พรธรวดี พัฒนชัย. (2551). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภาค**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สินีรัชต์ พวงคะพันธ์.. (2552). **การศึกษารูปแบบนวัตกรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจบริการ**. อุบลราชธานี : เอกสารสืบเนื่องการประชุม (Proceeding) การพัฒนาวิถีชีวิตที่ยั่งยืนด้วยการวิจัยสหวิทยาการ. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- สไบทิพย์ มงคลนิมิตร.. (2554). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดารินโอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2548). **การบริหารนวัตกรรมแนวใหม่**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อัจฉริยา ศักดิ์นรงค์. (2556). **อิทธิพลของการตลาดภายในที่มีต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรม**. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2552). **กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : เอส อาร์ เซ็นเตอร์.
- เอื้ออารีย์ พุทธิษา. (2556). **ผลกระทบของความเป็นเลิศทางการบริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Ahmad, O. and R.G. Schroeder. (2003). "The Impact of Human Resource Management Practices on Operational Performance: Recognizing Country and Industry Differences," *Journal of Operations Management*. 21(1) : 19-43.
- Whitehill, L. (1965) *Introduction to the Study of Public Administration*. 4 th ed. New York : Macmillan.