

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สมมติฐานของการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. กลยุทธ์ใหม่โมเดลจากการวิจัย
7. ข้อเสนอแนะ

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5.1.2 เพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนาความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5.2 สมมติฐานของการวิจัย

รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมมติฐานที่ 1 (H1) ปัจจัยนวัตกรรมบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานที่ 2 (H2) ปัจจัยนวัตกรรมบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานที่ 3 (H3) ปัจจัยนวัตกรรมบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานที่ 4 (H4) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานที่ 5 (H5) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานที่ 6 (H6) คุณภาพบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานที่ 7 (H7) นวัตกรรมบริการมีอิทธิพลที่เป็นสาเหตุทางอ้อมต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผ่านเส้นทางด้านคุณภาพบริการ

สมมติฐานที่ 8 (H8) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นสาเหตุทางอ้อมต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผ่านเส้นทางด้านนวัตกรรมบริการของธุรกิจโรงแรม

5.3 วิธีดำเนินการวิจัย

5.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.3.1.1 ประชากร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1) ประชากรผู้ให้ข้อมูลหลัก สำหรับสัมภาษณ์ข้อมูลตามกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อใช้ในการสร้างข้อคำถามเพื่อการวิจัย ประกอบด้วย ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ลูกค้ายูทิลิตี้ พนักงาน เจ้าหน้าที่รัฐ และนักวิชาการ

2) ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ปี 2559 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 547 คน โดยมีผู้บริหาร 9 สายงาน ประกอบด้วย 1) เจ้าของกิจการ 2) ผู้จัดการ 3) รองผู้จัดการ 4) หัวหน้าต้อนรับ 5) หัวหน้าแม่บ้าน 6) หัวหน้าห้องอาหาร/จัดเลี้ยง 7) หัวหน้าการตลาด 8) หัวหน้าการเงิน/บัญชี 9) หัวหน้าการรักษาความปลอดภัย และผู้เข้าพักโรงแรม จำนวน 3,443,962 คน สำหรับเก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม

5.3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1) ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 20 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม จำนวน 4 คน ลูกค้ายูทิลิตี้ จำนวน 4 คน พนักงาน จำนวน 4 คน เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 4 คน และนักวิชาการ จำนวน 4 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม โดยมีผู้บริหาร 9 สายงาน ประกอบด้วย 1) เจ้าของกิจการ 2) ผู้จัดการ 3) รองผู้จัดการ 4) หัวหน้าต้อนรับ 5) หัวหน้าแม่บ้าน 6) หัวหน้าห้องอาหาร/จัดเลี้ยง 7) หัวหน้าการตลาด 8) หัวหน้าการเงิน/บัญชี 9) หัวหน้าการรักษาความปลอดภัย จำนวน 370 คน ผู้เข้าพัก จำนวน 400 คน รวมทั้งสิ้น 770 คน

3) การสัมภาษณ์กลุ่ม Focus Group

5.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อการวิจัย ประกอบด้วย

5.3.2.1 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง สำหรับสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 1 ชุด

5.3.2.2 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งเป็น 5 ส่วน ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) สำหรับผู้บริหารธุรกิจ 7 ข้อ สำหรับผู้เข้าพัก 6 ข้อ ส่วนที่ 2-5 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ด้านนวัตกรรมบริการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพบริการและความเป็นเลิศทางการบริการ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 143 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .264 ถึง .738 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

5.3.2.3 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจและผู้เข้าพักโรงแรม จำนวน 770 คน

5.3.2.4 การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ ผู้จัดการฝ่ายการตลาดและการขาย 4 คน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ 4 คน ผู้จัดการฝ่ายควบคุม 4 คน เจ้าหน้าที่รัฐ 4 คน และ นักวิชาการ 4 คน

5.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามวิธีและจำนวนที่กำหนด แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.3.4 ข้อมูลเชิงปริมาณ

5.3.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่ามาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows

5.3.4.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Mplus

5.3.5 ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

5.4 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สรุปได้ดังนี้

5.4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจและผู้เข้าพักโรงแรม จำนวน 770 คน เป็นเพศหญิงร้อยละ 50.26 และเพศชาย ร้อยละ 49.74 อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 32.20 รองลงมาอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ร้อยละ 23.77 สถานภาพสมรส ร้อยละ 44.02 รองลงมาสถานภาพโสด ร้อยละ 42.47 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 58.32 รองลงมา ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 32.07 รายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน 15,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 31.69 รองลงมารายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท ร้อยละ 31.04

5.4.2 ระดับนวัตกรรมบริการธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

นวัตกรรมบริการตามความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจและผู้เข้าพักธุรกิจโรงแรม (Inno) ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีตัวแปรทุกตัวแปรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตัวแปรสังเกตได้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ (X6) รองลงมา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (X2) ด้านกระบวนการให้บริการ (X3) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ (X1) ด้านฝ่ายสนับสนุน (X5) และด้านการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (X4) ตามลำดับ

5.4.3 ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Deve) ตามความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจและผู้เข้าพักธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีตัวแปรทุกตัวแปรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตัวแปรสังเกตได้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมาก

ไปน้อย คือ ด้านการพัฒนาสาขาอาชีพ (X8) รองลงมา ด้านการพัฒนารายบุคคล (X1) ด้านการพัฒนาองค์กร (X10) และด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน (X9) ตามลำดับ

5.4.4 ระดับคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

ระดับคุณภาพบริการ (Ser) ตามความของผู้บริหารธุรกิจและผู้เข้าพักธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีตัวแปรทุกตัวแปรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตัวแปรสังเกตได้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Y4) รองลงมา ด้านรูปลักษณ์ (Y5) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Y3) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Y1) และด้านการให้ความมั่นใจ (Y2) ตามลำดับ

5.4.5 ระดับความเป็นเลิศทางการบริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

ระดับความเป็นเลิศทางการบริการตามความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจและผู้เข้าพักธุรกิจโรงแรม (Ex) ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า (Y6) รองลงมา ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ (Y8) ด้านการออกแบบบริการ (Y7) การปรับปรุงมาตรฐานบริการ (Y10) และด้านการจัดการข้อร้องเรียน (Y9) ตามลำดับ

5.4.6 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5.4.6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

1) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง

พบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวม ภาพรวมมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .183 ถึง .875 ตามลำดับ

2) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายใน

พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายในของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวม ส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.45 ถึง .910, ตัวแปรสังเกตได้ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ การบริหารผลการปฏิบัติงาน (X9) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนาองค์กร (X10) เช่นเดียวกัน การพัฒนาสาขาอาชีพ (X8) กับการบริหารผลการปฏิบัติงาน (X9) มีความสัมพันธ์กันเชิงบวก

5.4.6.2 ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงและค่าอิทธิพลของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบการวัดตัวแปรแฝงด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า รูปแบบการวัดตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายในของธุรกิจโรงแรมสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เช่นเดียวกัน ยืนยันโดยค่าดัชนีวัดความกลมกลืนของแบบจำลองที่อยู่ในเกณฑ์การยอมรับทุกค่า จึงถือว่าแบบจำลองโครงสร้างเชิงเส้นตรงของธุรกิจโรงแรมทั้งโดยรวมมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามสมมติฐานของการวิจัย โดยค่าสถิติวัดความกลมกลืนมี ดังนี้

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ $\chi^2 = 312.069$, $df = 147$, $\chi^2 / df = 2.122$, $p\text{-value} = 0.000$, $CFI = 0.991$, $TLI = 0.988$, $RMSEA = 0.038$, $SRMR = 0.020$

นวัตกรรมบริการ (Inno) $\chi^2 = 8.365$, $df = 6$, $\chi^2 / df = 1.3941$, $p\text{-value} = 0.2126$, $CFI = 0.999$, $TLI = 0.998$, $RMSEA = 0.023$, $SRMR = 0.007$

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Deve) $\chi^2 = 0.750$, $df = 1$, $\chi^2 / df = 0.750$, $p\text{-value} = 0.3865$, $CFI = 1.000$, $TLI = 1.000$, $RMSEA = 0.000$, $SRMR = 0.001$

คุณภาพบริการ (Ser) $\chi^2 = 15.340$, $df = 5$, $\chi^2 / df = 3.068$, $p\text{-value} = 0.0090$, $CFI = 0.997$, $TLI = 0.994$, $RMSEA = 0.052$, $SRMR = 0.008$

ความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรม (Ex) $\chi^2 = 6.534$, $df = 3$, $\chi^2 / df = 2.178$, $p\text{-value} = 0.0883$, $CFI = 0.999$, $TLI = 0.998$, $RMSEA = 0.039$, $SRMR = 0.003$

เมื่อพิจารณาอิทธิพลของตัวแปรที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามปัจจัยที่ศึกษา พบว่า

นวัตกรรมบริการ (Inno) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรม (Ex) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.934 นวัตกรรมบริการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.650 และนวัตกรรมบริการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.500 ขณะเดียวกันมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความเป็น

เลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรม (Ex) โดยรวม โดยผ่านด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Deve) ค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.986

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Deve) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการนำไปสู่ความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรม (Ex) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ .027 และมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.234 ขณะเดียวกันมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรม (Ex) โดยรวม โดยผ่านด้านคุณภาพบริการ (Ser) ค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.017

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของนวัตกรรมบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรม ระหว่างสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ภาพรวมของความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงมีความสอดคล้องแบบจำลองสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงทางทฤษฎีที่สร้างขึ้น โดยพบว่า แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของธุรกิจโรงแรม มีความสอดคล้องกับแบบจำลองสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ถือเป็นข้อค้นพบที่สำคัญอันเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจโรงแรมที่จะนำไปใช้ในการบริการของธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ผลการวิจัยที่พบจากแบบจำลองสมมติฐานการวิจัยสรุปจำแนกตามปัจจัยที่ศึกษา ได้ดังนี้

- 1) นวัตกรรมบริการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 3 คุณภาพบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5.4.6.3 สภาพแวดล้อมความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

- 1) นวัตกรรมบริการธุรกิจโรงแรมในด้าน

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ โรงแรมตั้งอยู่ใกล้ถนนหลัก สนามบิน ย่านธุรกิจ หรือแหล่งท่องเที่ยว มีการออกแบบตกแต่งห้องพักที่ทันสมัยและสวยงาม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า บรรยากาศที่อบอุ่นและเป็นมิตร มีข้อมูลด้านห้องพัก และ

บริการต่างๆ ของโรงแรม โดยมีภาพประกอบที่ครบถ้วนและชัดเจนผ่านทางเว็บไซต์ สถานที่ที่จอดรถบริการอย่างกว้างขวางและเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พนักงานมีความพร้อมและความสามารถในการให้บริการลูกค้าเพิ่มมากขึ้น โดยผ่านการอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับกระบวนการปฏิบัติงานและสามารถทำงานแทนกันได้ มีความสะดวกสบายในการให้บริการ พนักงานมีความสามารถและเจตคติในการบริการ รวมถึงการปรับเปลี่ยนค่านิยม เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ มีการส่งเสริมประยุกต์ความรู้ใหม่ และคัดแปลงความรู้เก่า เพื่อสนับสนุนการสร้างสรรค์กระบวนการให้บริการที่ดี สนับสนุนให้มีการบูรณาการองค์ความรู้และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องให้กับพนักงาน มีการให้บริการจองห้องพักผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน เพื่อความสะดวกและประหยัดเวลาแก่ลูกค้า และนำความต้องการของลูกค้ามาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการให้บริการ

ด้านการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า มีการสนับสนุนให้มีการอวยพรในเทศกาลสำคัญ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ เพื่อสร้างสรรค์การบริการที่มีคุณค่าต่อจิตใจของลูกค้า มุ่งเน้นการกำหนดกลยุทธ์เชิงรุกที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งในการบริการขณะมาใช้บริการ และมีการเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี และนำไปสู่การใช้ข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพบริการ

ด้านฝ่ายสนับสนุน โรงแรมมีการสนับสนุนให้มีการพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีมเพื่อการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานของแต่ละฝ่าย และมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานให้เหมาะสมกับกระบวนการในการปฏิบัติงานและสามารถทำงานแทนกันได้ตลอดเวลา

ด้านเทคโนโลยีในการให้บริการมีการนำเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการพัฒนาบริการ รวมทั้งการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ โดยการเสนอบริการที่มีความแตกต่างจากโรงแรมอื่นๆ เพื่อสร้างความเป็นผู้นำด้านบริการและคุณภาพบริการ

2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจโรงแรมในด้าน

ด้านการพัฒนารายบุคคล โรงแรมมีการกำหนดนโยบายและแผนในการพัฒนาพนักงานรายบุคคล โดยสนับสนุนให้พนักงานมีทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานมากยิ่งขึ้น มีการอบรมพนักงานเพื่อพัฒนาความสามารถในการบริการลูกค้า เพื่อเพิ่มทักษะ และประสบการณ์การบริการที่ดีต่อลูกค้า

ด้านการพัฒนาสาขาอาชีพ มีการจัดสรรงบประมาณให้แก่พนักงานในการเข้ารับการฝึกอบรมกับสถาบันชั้นนำต่างๆ เพื่อพัฒนาระดับทักษะการทำงาน ปรับปรุงทีมงานให้มีความรู้ความสามารถเพื่อให้บริการลูกค้า

ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน มีการออกแบบระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามจุดมุ่งหมายขององค์กร มีการพัฒนาและใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมการทำงานที่ดีเพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีความขยัน และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ

ด้านการพัฒนาองค์กร มีการนำเอาเทคโนโลยีและโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาใช้ในการบริหารงานองค์กรเพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการ พัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์การบริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพการบริการ

3) คุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในด้าน

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ โรงแรมยึดมั่นในการให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรมเพื่อให้ลูกค้าไว้วางใจได้ว่าจะได้รับบริการอย่างถูกต้องครบถ้วนและไม่เกิดความเสียหายเพื่อให้ลูกค้ายอมรับเชื่อถือ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ด้านการให้ความมั่นใจ ให้ความสำคัญกับคุณภาพในการบริการที่ลูกค้าสามารถตรวจสอบได้ เช่น การทำความสะอาดห้องพัก การซักผ้า เป็นต้น เพื่อสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าในการเข้ารับบริการ มีการรับประกันการให้บริการถ้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานการบริการยินดีคืนเงินหรือให้สิทธิพิเศษอื่นๆ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า

ด้านการตอบสนองลูกค้า โรงแรมมีความพร้อมในการบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ โรงแรมมุ่งเน้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการเอาใจใส่ลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ดี คือนรับด้วยรอยยิ้ม และความประทับใจของลูกค้า

ด้านรูปลักษณ์ โรงแรมมีการตระหนักถึงการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาสินค้าและบริการให้มีความน่าเชื่อถือ ที่เต็มไปด้วยคุณภาพและมาตรฐาน

3) ความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมในด้าน

ด้านการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า มีการเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อนำไปสู่การกำหนดทิศทางในการบริการลูกค้า และเพื่อช่วยในการนำมาพัฒนาการบริการที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

ด้านการออกแบบบริการ มีการส่งเสริมพัฒนาการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า มีการวางแผนในการเจาะตลาดหรือหาลูกค้าใหม่

ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการ มีการพัฒนาทักษะพนักงานผู้ความเป็นเลิศในการบริการอย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความกระตือรือร้นในการบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และมีกระบวนการในการกำหนดแผนงานที่ดีมีมาตรฐาน นำไปสู่การประเมินผลงานที่มีประสิทธิภาพ

ด้านการจัดการข้อร้องเรียน โรงแรมมีการจัดการปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของลูกค้าอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม มีการสรุปข้อร้องเรียนของลูกค้าที่สำคัญเสนอต่อผู้บริหารธุรกิจเพื่อพัฒนากลยุทธ์การให้บริการและกลยุทธ์ขององค์กร

ด้านการปรับปรุงมาตรฐานการบริการ มีการส่งเสริมให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการบริการลูกค้า เพื่อให้พนักงานช่วยกันแก้ไขจะได้นำมาปรับปรุงการให้บริการ จัดระบบบริการอย่างมีคุณภาพ มุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการตามความต้องการของลูกค้า

5.4.6.4 สรุปการวิจัยรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้

ปัจจัยนวัตกรรมบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า นวัตกรรมบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.018 นวัตกรรมบริการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.081 และนวัตกรรมบริการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.957 ดังนั้นผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.973 และมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.101 ดังนั้นผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คุณภาพบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า คุณภาพบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.030 ดังนั้นผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

นวัตกรรมบริการมีอิทธิพลที่เป็นสาเหตุทางอ้อมต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผ่านเส้นทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า นวัตกรรมบริการมีอิทธิพลที่เป็นสาเหตุทางอ้อมเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผ่านเส้นทางด้านคุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.024 ดังนั้นผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นสาเหตุทางอ้อมต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผ่านเส้นทางด้านนวัตกรรมบริการของธุรกิจโรงแรม พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลในรูปที่เป็นสาเหตุทางอ้อมเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผ่านเส้นทางด้านคุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 1.022 ดังนั้นผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.4.6.5 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่พัฒนาแล้ว

5.5 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบประเด็นผลการวิจัยที่สำคัญควรแก่การอภิปรายผลดังนี้

5.5.1 นวัตกรรมบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากการวิจัยพบว่า นวัตกรรมบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของผู้บริหารโรงแรมและผู้เข้าพักรมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการให้บริการมีผลต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมเป็นลำดับแรก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงแรมมีการมุ่งเน้นให้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์ ออกแบบ ควบคุม และคุณภาพของ

การบริการในการพัฒนาบริการใหม่ให้เป็นที่ต้องการของตลาดมากยิ่งขึ้น เนื่องจากลูกค้ามีความต้องจองห้องพักผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน เพื่อความสะดวกและประหยัดเวลาแก่ลูกค้า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีความพร้อมและความสามารถในการให้บริการลูกค้าเพิ่มมากขึ้น โดยผ่านการอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ มีการออกแบบตกแต่งห้องพักที่ทันสมัยและสวยงาม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีการสนับสนุนให้มีการพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีมของพนักงานเพื่อการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานของแต่ละฝ่าย มีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องและลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการ จึงพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดนวัตกรรมซึ่งถือได้ว่าเป็นถ้อยแถลงวิสัยทัศน์ของสิ่งที่จะต้องจะทำให้เกิดขึ้น เนื่องจากในยุคปัจจุบันนวัตกรรมมีความสำคัญมากที่สุดเพราะว่าเป็นยุคของการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (เสนห์ จุ้ยโต, 2548, น. 3) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ เอ็มรัตน์ (2557, น. 1) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริการกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยพบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองของลูกค้าผู้บริหารธุรกิจโรงแรม สอดคล้องงานวิจัยของกิตติศักดิ์ โมกขญาณอนันต์ (2557, น. 257) ได้ศึกษาผลกระทบของการบริหารงานที่มุ่งเน้นการให้บริการที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานที่มุ่งเน้นการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาบรรยากาศการบริการ ด้านการเข้าใจตลาดและด้านการจัดการกระบวนการบริการ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นการให้บริการ และด้านระบบการวัดผลมาตรฐานการบริการ และผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จในการดำเนินงานโดยรวม และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และการพัฒนาผู้บริหารธุรกิจโรงแรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Francis and Bessant (2005, pp. 171-183) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเป้าหมายด้านนวัตกรรมและสิ่งที่เกี่ยวข้องสำหรับการพัฒนาความรู้ความสามารถ พบว่า นวัตกรรมมักจะถูกอธิบายบ่อย ๆ ในความหมายของการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งในแต่ละบริษัทได้นำเสนอต่อโลก (นวัตกรรมด้านสินค้าและบริการ) และวิธีการในการสร้างและส่งผ่านข้อเสนอเหล่านั้น (นวัตกรรมด้านกระบวนการ) การอธิบายตามคำจำกัดความนี้ ยังไม่เพียงพอเพราะยังไม่ได้พิจารณาในขอบเขตอื่น ๆ ที่นวัตกรรมอยู่ในตำแหน่งทาง

การตลาดที่เป็นไปได้ และแบบจำลองต่างๆ ทางธุรกิจ ตำแหน่งทางการตลาดจะเชื่อมโยงกับสถานการณ์ที่ซึ่งสินค้าหรือบริการในปัจจุบัน กระบวนการอื่น ๆ สำหรับความท้าทายในแต่ละอย่างเกี่ยวกับหนทางซึ่งนวัตกรรมได้ถูกจัดระบบและบริหารจัดการที่เราได้ให้ความหมายคำว่า ความรู้ความสามารถการบริหารจัดการด้านนวัตกรรม

5.5.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากการวิจัยพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผู้บริหารธุรกิจและผู้เข้าพักโรงแรมมีความเห็นว่า การพัฒนาสายอาชีพ เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมโดยรวมเป็นลำดับแรก รองลงไปได้แก่ ด้านการพัฒนารายบุคคล การพัฒนาองค์กร และการบริหารผลการปฏิบัติงาน เนื่องจาก โรงแรมมีการสร้างความเชื่อมั่นในการพัฒนาความชำนาญในงานให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง จะทำให้คุณภาพของงานเพิ่มสูงขึ้นและต้นทุนในระยะยาวลดต่ำลง มีการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มทักษะ และประสบการณ์การบริการที่ดีต่อลูกค้า สนับสนุนให้มีการวางแผนอบรมและพัฒนาทักษะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะได้รับมอบหมายในอนาคต มีการวางแผนการสร้างระบบพี่เลี้ยงเพื่อการสอนงานและเพิ่มความชำนาญในงานให้กับพนักงานใหม่ ค้นหาวิธีการบริหารงานและการให้บริการในรูปแบบใหม่ เพื่อเป็นผู้นำทางการตลาดและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะทำให้องค์กรมีผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการออกแบบระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามจุดมุ่งหมายขององค์กร เพื่อปรับปรุงงานอันนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มุ่งสู่ความสำเร็จ เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดความเชี่ยวชาญ เพื่อความสำเร็จตามศักยภาพของแต่ละบุคคลโดยการฝึกอบรม พัฒนาการเรียนรู้ การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และการจัดการอาชีพให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล (Whitehill, 1965, p. 121) เพราะงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนดี มีความรู้ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน อีกทั้ง ผู้บริหารธุรกิจฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีหน้าที่ดูแลฝึกอบรมและพัฒนาให้พนักงานได้รับความรู้ เพื่อที่จะการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ในองค์กร ส่งผลทำให้องค์กรเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน (อาภรณ์ ภู่วิทยาพันธุ์, 2552, น. 100) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ahmad และ Schroeder (2003, pp. 19-43) ได้ศึกษาผลกระทบของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร พบว่า การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งและผลกระทบจากการบริหารจัดการที่ดีมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Liu และ Wall (2005, pp. 689-710) ได้ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศจีนพบว่า นโยบายการท่องเที่ยวของจีน กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงและผลกระทบของประเทศจีนสำหรับการพัฒนาของการศึกษาและ โครงสร้างพื้นฐานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คือการฝึกอบรมซึ่งระบุได้ว่าทุนมนุษย์ได้รับความสนใจอย่างเพียงพอในช่วงการเปลี่ยนแปลงด้านการวางแผนระบบเศรษฐกิจแบบมุ่งเน้นการตลาดในปัจจุบัน การให้การศึกษาและการฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นส่วนสำคัญหลักในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่ให้บริการสำหรับองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งสัมพันธ์กับความต้องการของผู้ประกอบการเพื่อกระตุ้นให้ประเทศได้พัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่องและให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อให้เป็นตรงไปตามมาตรฐานสากลที่ถือเป็นประเทศขยายตัวอย่างรวดเร็ว ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศจึงถือเป็นนโยบายที่สำคัญสำหรับธุรกิจทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ที่จะขยายเศรษฐกิจทางการตลาดให้ก้าวหน้าด้วยทุนมนุษย์นั่นเอง

5.5.3 คุณภาพบริการผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้บริหารธุรกิจและผู้เข้าพักมีความคิดเห็นว่าการดูแลเอาใจใส่ เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมโดยรวมเป็นลำดับแรก รองลงไปได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านการให้ความมั่นใจ ตามลำดับ เนื่องจากโรงแรมให้ความสำคัญกับการต้อนรับด้วยรอยยิ้ม และความประทับใจของลูกค้า มีความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าด้วยความจริงใจ มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า พัฒนาบุคลากรที่ดีของพนักงานการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม มีระบบการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการใช้บริการเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทุกคน มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่งอื่น มีการบริการและแจ้งราคาตามที่ได้แจ้งไว้บนเว็บไซต์ หรือการประชาสัมพันธ์ต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา มีช่องทางในการร้องเรียนที่สะดวกและรวดเร็ว มีความรับผิดชอบในการให้บริการเมื่อเกิดความผิดพลาดเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าจะไม่เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Goldsten (2003, pp. 357-369) ได้ศึกษากลยุทธ์ด้านการบริการ (Service Strategy) การพัฒนาบุคลากร (Employee Development) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) การวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical Research) พบว่า องค์ประกอบสำคัญของกลยุทธ์ด้านการบริการในสภาพแวดล้อมที่มีการติดต่อกับผู้ใช้บริการสูง คือ การจัดการด้านปฏิสัมพันธ์ในการบริการ ปฏิสัมพันธ์ด้านการบริการที่มีประสิทธิภาพเป็นผลสืบเนื่องมาจากคุณภาพของการพัฒนาบุคลากรซึ่งประกอบด้วยระบบในการทำงาน การออกแบบงาน การฝึกอบรมการพัฒนาและการให้ความสนใจกับสถานะความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์เชิงประจักษ์บ่งชี้ว่า กลยุทธ์ด้านการบริการได้สะท้อนถึงมิติด้านการพัฒนาบุคลากรที่ผลักดันผลลัพธ์ของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสไปทีย์ มงคลนิมิตร (2554, น. 78) ได้ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดารินโอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ พบว่า

นโยบายและการปฏิบัติของโรงแรมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโรงแรม เลือกรูปแบบการที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงาน มีทัศนคติที่ดีและสามารถเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้

5.5.4 ระดับความเป็นเลิศทางการบริการธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากการวิจัยพบว่า ระดับความเป็นเลิศทางการบริการธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้บริหารธุรกิจและผู้เข้าพัก มีความคิดเห็นว่าการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า มีผลต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับแรก รองลงไปได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ ด้านการออกแบบบริการ ด้านการปรับปรุงมาตรฐานบริการ และด้านการจัดการข้อร้องเรียน ตามลำดับ เนื่องจากโรงแรมมีการวางแผนเพื่อพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าที่ตอบสนองการเปลี่ยนของลูกค้าและการแข่งขันทางธุรกิจได้เป็นอย่างดี มีการเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อนำไปสู่การกำหนดทิศทางในการบริการลูกค้า มีความสามารถในการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความกระตือรือร้นในการบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าด้วยการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานการบริการ สร้างความเชื่อมั่นว่าได้มีการกำหนดนโยบายในการให้บริการลูกค้าอย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ การพัฒนาการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า มีความรับผิดชอบเมื่อมีปัญหาที่เกิดขึ้น มุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริยา สักคีนรงค์ (2556) ได้ศึกษาอิทธิพลของการตลาดภายในที่มีต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรม พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความเป็นเลิศทางการบริการ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร การตระหนักถึงความเข้มข้นของการแข่งขัน และการรับรู้ความต้องการของลูกค้าอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมที่มีมาตรฐานของธุรกิจแตกต่างกัน ทุนในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความเป็นเลิศทางการบริการแตกต่างกัน สอดคล้องงานวิจัยของเอื้ออารีย์ พุทธิยา (2556) ได้ศึกษาผลกระทบของความเป็นเลิศทางการบริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเป็นเลิศทางการบริการโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านวิสัยทัศน์แห่งการบริหาร ด้านทักษะในงานบริการ และด้านความเข้าใจลูกค้า และผู้บริหารธุรกิจโรงแรมมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับ การมีผลการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมที่มีรูปแบบธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของบัวสอน พวงสวัสดิ์ (2557) ได้ศึกษาผลกระทบของการบริการที่เป็น

เลิศที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า การบริการที่เป็นเลิศ ด้านการปรับปรุงมาตรฐานบริการ ด้านการจัดการฐานข้อมูล ด้านการออกแบบบริการ และด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานบริการมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนการบริการที่เป็นเลิศด้านการจัดการข้อร้องเรียนไม่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรูปแบบธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน มาตรฐานธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินงาน จำนวนห้องพัก

5.5.5 ผลการวิเคราะห์รูปแบบแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5.5.5.1 แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของนวัตกรรมบริการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

จากผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมแต่ละด้านมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามสมมติฐานของการวิจัย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการกำหนดสมมติฐานการวิจัยและการสร้างแบบจำลองสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งนี้อยู่บนฐานของผลการศึกษาวิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวคิดทฤษฎี ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลสภาพจริงเกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรมบริการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศทางการบริการซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนวัตกรรมบริการ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ พนักงานผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ฝ่ายสนับสนุน และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การพัฒนารายบุคคล การพัฒนาสายอาชีพ การบริหารผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาองค์กร เจ้าหน้าที่ภาครัฐ และนักวิชาการ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาใช้สร้างสมมติฐานการวิจัยและแบบจำลองสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรง จากแนวปฏิบัติดังกล่าวทำให้แบบจำลองสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงมีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ประกอบกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์จากผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักของกลุ่มตัวอย่าง ครั้งนี้ได้ดำเนินการสร้างตามกระบวนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย กล่าวคือ มีการศึกษาข้อมูล กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ให้นิยามศัพท์ตัวแปรที่ศึกษา สร้างแบบสอบถาม ทดลองใช้และหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยตามหลักการวิจัย ทั้งโดยผู้เชี่ยวชาญซึ่งประกอบด้วย นักวิชาการ ผู้บริหารธุรกิจ และนักวัดผลสถิติหลักสูตรนานาชาติ มีการปรับปรุงข้อคำถามที่ไม่เหมาะสม และคัดเลือก

ข้อคำถามที่มีคุณภาพตามเกณฑ์กำหนดไว้ใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบกับการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้บริหารธุรกิจและผู้เข้าพักจำนวนมากกว่าที่ต้องการ จึงได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของผู้บริหารธุรกิจและผู้เข้าพักโรงแรมเป็นอย่างดี และได้ข้อมูลครบถ้วน จากแนวปฏิบัติดังกล่าวทำให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีความเที่ยงตรงสูงจึงส่งผลให้ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบจำลอง โครงสร้างเชิงเส้นตรงที่พัฒนามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังผลการวิจัยปรากฏ สอดคล้องกับงานการวิจัยของจาร์วธรณ สุภาชัยวัฒน์ (2558) ได้ศึกษาผู้บริหารธุรกิจฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร ตั้งคณิตานนท์ (2558) ได้ศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์การบริการเชิงรุกที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย สอดคล้องงานวิจัยของ Ahmad และ Schroeder (2003, น. 19-43) ได้ศึกษาผลกระทบของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร และสอดคล้องกับงาน Goldsten (2003, pp. 357-369) ได้ศึกษากลยุทธ์ด้านการบริการ (Service Strategy) การพัฒนาบุคลากร (Employee Development) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) การวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical Research) จำกัด ตามลำดับ

5.5.4.2 ปัจจัยนวัตกรรมบริการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยนวัตกรรมบริการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกที่นำไปสู่ความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกที่นำไปสู่ความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผ่านทางคุณภาพบริการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารธุรกิจโรงแรมใช้นวัตกรรมบริการ ในการบริหารงานผ่านพนักงานผู้ให้บริการ ฝ่ายสนับสนุน เทคโนโลยีในการให้บริการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ กระบวนการให้บริการ การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องใช้การบริหารผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาองค์กร การพัฒนาสายอาชีพ และการพัฒนารายบุคคล โดยผ่านคุณภาพบริการ เพื่อให้นำไปสู่ความเป็นเลิศทางการบริการตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ธุรกิจโรงแรมจะประสบผลสำเร็จได้ ผู้บริหารธุรกิจจะต้องใช้นวัตกรรมบริการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยอาศัยการบริหารงานมาเป็นตัวขับเคลื่อนในการบริหารงานที่ผ่านคุณภาพบริการผู้เข้าพักในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า รูปลักษณ์ การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ ที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้เข้าพักนำไปสู่ความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมในด้านการออกแบบบริการ การปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการ การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า การจัดการข้อร้องเรียน และการปรับปรุงมาตรฐานการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Francis and Bessant (2005, pp. 171-183)

ได้ศึกษาเกี่ยวกับเป้าหมายด้านนวัตกรรมและสิ่งที่เกี่ยวข้องสำหรับการพัฒนาความรู้ความสามารถ พบว่า นวัตกรรมมักจะถูกอธิบายบ่อย ๆ ในความหมายของการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งในแต่ละบริษัทได้นำเสนอต่อโลก (นวัตกรรมด้านสินค้าและบริการ) และวิธีการในการสร้างและส่งผ่านข้อเสนอเหล่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของทอฟีน จันท์สม (2554) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมจาก บุคคลในครอบครัว เข้าพักในโรงแรมจำนวน 2-3 คน ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการเข้าพักโรงแรมต่อครั้ง 1-2 คืน สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณวดี พัฒนชัย (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวจำนวน 150 คน โดยศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือหรือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สไบทิพย์ มงคลนิมิตร (2554) ได้ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ พบว่า นโยบายและการปฏิบัติของโรงแรมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้การบริการ โรงแรมเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะกับงาน มีทัศนคติที่ดีและสามารถเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้

5.5.6 แนวทางในการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

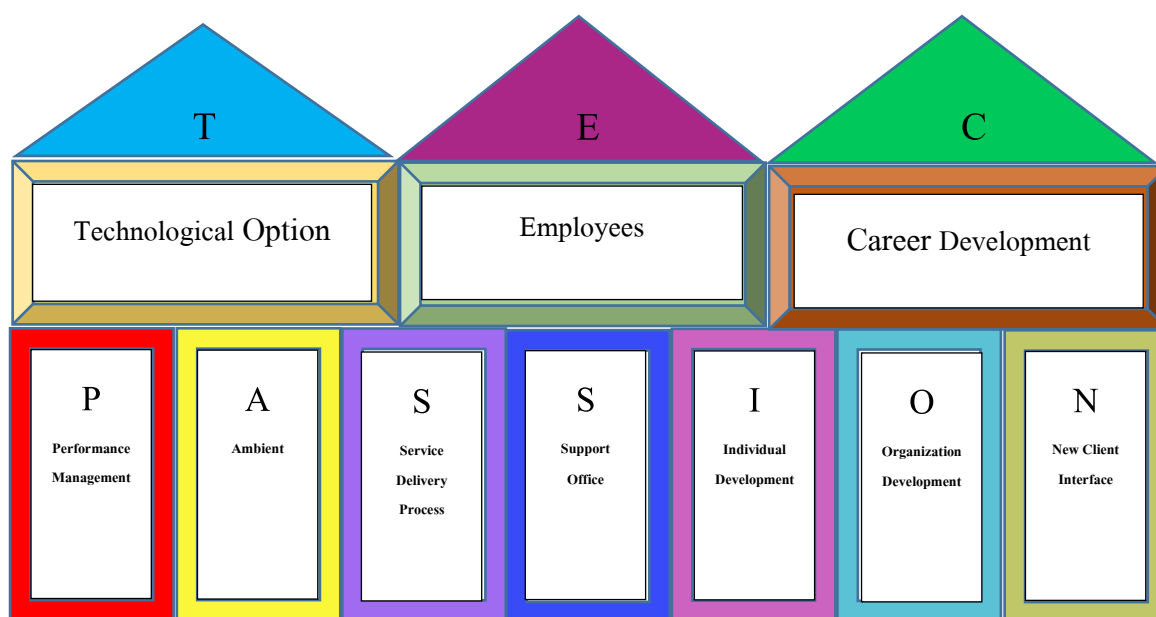
แนวทางในการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมต้องมีการพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ ด้วยการออกแบบตกแต่งห้องพักที่ทันสมัยและสวยงาม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า พัฒนาพนักงานผู้ให้บริการให้มีความพร้อมและความสามารถในการให้บริการลูกค้าเพิ่มมากขึ้น โดยผ่านการอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พัฒนาระบบการให้บริการ โดยการส่งเสริมประยุกต์ความรู้ใหม่ และดัดแปลงความรู้เก่า เพื่อสนับสนุนการสร้างสรรค์กระบวนการให้บริการที่ดี พัฒนาการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า กำหนดกลยุทธ์เชิงรุกที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งในการบริการและขณะมาใช้บริการ พัฒนาฝ่ายสนับสนุน โดยการสนับสนุนให้มีการพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีมเพื่อการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานของแต่ละฝ่าย พัฒนาด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ โดยการนำเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการพัฒนาบริการ การพัฒนารายบุคคล โดยสนับสนุนให้พนักงานมีทักษะความรู้ความสามารถในการทำงาน มีการอบรมพนักงานเพื่อพัฒนาความสามารถในการบริการลูกค้า เพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์การบริการที่ดี การพัฒนาสายอาชีพ เพื่อพัฒนาระดับทักษะการทำงาน ปรับปรุง

ทีมงาน การบริหารผลการปฏิบัติงาน โดยการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาและใช้ระบบ การประเมินผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมการทำงานที่ดีเพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีความขยัน และ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ การพัฒนาองค์การ ในการปรับปรุงกลยุทธ์การบริหารเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพการบริการ สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ โดยยึดมั่นใน การให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรมเพื่อให้ลูกค้าไว้วางใจ การให้ความมั่นใจในคุณภาพการ บริการที่ลูกค้าสามารถตรวจสอบได้ การตอบสนองของลูกค้า ต้องมีความพร้อมในการบริการลูกค้าได้ อย่างถูกต้องและรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ การดูแลเอาใจ ใส่ ลูกค้ามุ่งเน้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการเอาใจใส่ลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อ การให้บริการ ด้านรูปลักษณ์ ต้องพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานด้วยการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และเหมาะสม มีมาตรฐาน และมีความน่าเชื่อถือ การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า ด้วยการเก็บข้อมูล ลูกค้าเพื่อนำมากำหนดทิศทางในการบริการ และพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับ ความ ต้องการของลูกค้า การออกแบบบริการ เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ตรงกับความ ต้องการของลูกค้า ในการเจาะตลาดหรือหาลูกค้าใหม่ การปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการ เพื่อสร้างความประทับใจ ให้กับลูกค้า ใช้กระบวนการในการกำหนดแผนงานที่ดีมีมาตรฐาน นำไปสู่การประเมินผลงานที่มี ประสิทธิภาพ การจัดการข้อร้องเรียน ต้องมีการจัดการปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของลูกค้าอย่างเป็น ระบบและเป็นรูปธรรม และการปรับปรุงมาตรฐานการบริการ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการ บริการลูกค้า เพื่อให้พนักงานช่วยกันแก้ไขจะได้นำมาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ รัชชสรณ์ กาญจนศีลานนท์ (2555) ได้ศึกษา คุณภาพบริการ : ความจำเป็นของการ พัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรม พบว่า การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมก่อกำเนิด คุณภาพการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติศักดิ์ โมกขญาณอนันต์ (2557) ได้ศึกษา ผลกระทบของการบริหารงานที่มุ่งเน้นการให้บริการที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ โรงแรมในประเทศไทย พบว่าผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการ มีการบริหารงานที่มุ่งเน้นการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของLiu และ Wall (2005 : 689-710) ได้ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศจีนพบว่า นโยบายการท่องเที่ยวของจีน กล ยุทธ์การเปลี่ยนแปลงและผลกระทบของประเทศจีนสำหรับการพัฒนาของการศึกษาและ โครงสร้าง พื้นฐานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือการฝึกอบรม

5.6 กลยุทธ์ใหม่โมเดลงานวิจัย

จากการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาสรุปจัดทำเป็นโมเดลการวิจัย โดยการใช้เกณฑ์คัดเลือกจากน้ำหนักเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรที่มีน้ำหนักตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป หรือ คิดเป็นค่าน้ำหนักร้อยละ 30 ของน้ำหนักอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุแต่ละตัวแปร ได้แก่ 1) X1 = ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ (Ambient) 2) X2 = ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (Employees) 3) X3 = ด้านกระบวนการให้บริการ (Service Delivery Process) 4) X4 = ด้านการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (New Client Interface) 5) X5 = ด้านฝ่ายสนับสนุน (Support Office) 6) X6 = ด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ (Technological Option) 7) X7 = ด้านการพัฒนารายบุคคล (Individual Development) 8) X8 = ด้านการพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) 9) X9 = ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) และ 10) X10 = ด้านการพัฒนาองค์กร (Organization Development) ซึ่งทั้ง 10 ตัวนี้มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มาประยุกต์ใช้เป็นโมเดล TEC Passion ผู้วิจัยจึงได้สร้างแบบ เทคนิค Passion (TEC Passion) เพื่อใช้เป็นการปฏิบัติเพื่อให้กิจการของธุรกิจโรงแรมมีโครงสร้างนวัตกรรมบริการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ธุรกิจโรงแรมสามารถดำเนินงานประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์

เทคนิค Passion (TEC Passion) หมายถึง การนำเทคโนโลยี นวัตกรรมมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร และให้บริการ ซึ่งแต่ละส่วนต้องทำงานร่วมกันประสานงานกัน และมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ให้ความช่วยเหลือลูกค้าได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศทางการบริการ



ภาพที่ 5.1 โมเดล เทคโนโลยีเพื่อชีวิต (MODEL : TEC PASSION) ปรับปรุงจากรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดย กุลริศา คำสิงห์, 2560, มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

จากภาพที่ 5.1 โมเดล เอ ซี เทคโนโลยีเพื่อชีวิต (MODEL : TEC PASSION) ประกอบด้วย

5.6.1 T = เทคโนโลยีในการให้บริการ (Technological Option) หมายถึง การนำเทคโนโลยีเกี่ยวข้องมาใช้ในการพัฒนาบริการให้เป็นที่ต้องการของตลาดมากยิ่งขึ้นด้วยการนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ออกแบบ ควบคุม และคุณภาพของการบริการ เพื่อพัฒนาการบริการให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่นสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริการให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

5.6.2 E = พนักงานผู้ให้บริการ (Employees) หมายถึง พนักงานบริการลูกค้าให้เกิดความสะดวกสบาย ความเพลิดเพลิน และนำมาซึ่งความประทับใจ มีความพร้อมความสามารถในการให้บริการลูกค้า ปรับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบ และมีเจตคติในการบริการ รวมถึงการปรับเปลี่ยนค่านิยม เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการให้บริการ

5.6.3 C = การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) หมายถึง การพัฒนาบุคลากรเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถดึงบุคลากรที่มีความสามารถสูงเข้ามาทำงานได้มากขึ้น พัฒนาทักษะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะได้รับมอบหมายในอนาคต สร้างระบบพี่เลี้ยงเพื่อการสอนงานและเพิ่มความชำนาญในงานให้กับพนักงานใหม่ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

5.6.4 P = การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) หมายถึง การพัฒนา และใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมการทำงานที่ดีเพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีความขยัน และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ มีการสนับสนุนการให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติตามมาตรฐาน และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการบริการอยู่เสมอ เต็มใจในการทำงานและสร้างผลงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล

5.6.5 A = สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ (Assurance) หมายถึง การออกแบบ ตกแต่งห้องพักที่ทันสมัยและสวยงาม มีสถานที่จอดรถบริการอย่างกว้างขวางและเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

5.6.6 S = ฝ่ายสนับสนุน (Support Office) หมายถึง การสนับสนุนให้มีการพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีมของพนักงานเพื่อการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานของแต่ละฝ่าย

5.6.7 S = กระบวนการให้บริการ (Service Delivery Process) หมายถึง การสร้างสรรค์กระบวนการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น มีการจองห้องพักผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน เพื่อความสะดวก และประหยัดเวลาแก่ลูกค้า มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการในรูปแบบใหม่ๆ ภายในโรงแรมอย่างให้รวดเร็วขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก

5.6.8 I = การพัฒนารายบุคคล (Individual Development) หมายถึง การพัฒนาพนักงานรายบุคคลโดยสนับสนุนให้พนักงานมีทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานมากยิ่งขึ้น พัฒนาจิตความสามารถและความชำนาญในงานให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มทักษะ และประสบการณ์การบริการที่ดีต่อลูกค้า

5.6.9 O = การพัฒนาองค์การ (Organization Development) หมายถึง การพัฒนาปรับปรุง กลยุทธ์การบริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพการบริการ พัฒนาความรู้ การบริการใหม่ที่ทันสมัย สอดคล้องกับกลยุทธ์ เพื่อเป็นผู้นำทางการตลาดและสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน

5.6.10 N = การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (New Client Interface) หมายถึง การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องและลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการ มุ่งเน้นการกำหนดกลยุทธ์เชิงรุก ที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งในการบริการขณะมาใช้บริการ รวมถึงการอำนวยความสะดวกผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น

5.7 ข้อเสนอแนะ

5.7.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

5.7.1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกส่งผลกระทบต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรม ดังนั้นธุรกิจโรงแรมจึงควรดำเนินการดังนี้

- 1) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่
 - (1) โรงแรมควรมีบริการรถรับส่งจากสนามบิน
 - (2) โรงแรมควรมีการออกแบบเว็บไซต์ที่สวยงาม
 - (3) โรงแรมควรตั้งอยู่ใกล้ถนนหลัก สนามบิน ย่านธุรกิจหรือแหล่งท่องเที่ยว
- 2) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ
 - (1) โรงแรมควรมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานให้เหมาะสมกับกระบวนการในการปฏิบัติงานและสามารถทำงานแทนกันได้
 - (2) โรงแรมควรมีการสร้างเสริมให้พนักงานมีความพร้อมและความสามารถในการให้บริการลูกค้าเพิ่มมากขึ้น โดยผ่านการอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
 - (3) โรงแรมควรมุ่งเน้นในการคัดเลือกพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาให้มีการบริการอย่างมืออาชีพ
- 3) ด้านกระบวนการให้บริการ
 - (1) ควรให้มีการจองห้องพักผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน เพื่อความสะดวกและประหยัดเวลาแก่ลูกค้า
 - (2) ควรมีการสร้างเสริมให้มีการประยุกต์ความรู้ใหม่ และดัดแปลงความรู้เก่า เพื่อสนับสนุนการสร้างสรรคกระบวนการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นหรือไม่เคยมีมาก่อนในโรงแรม
 - (3) ควรมีการสนับสนุนให้มีการบูรณาการองค์ความรู้และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องให้กับพนักงาน
- 4) ด้านการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า
 - (1) ควรมีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเก่าและจงใจให้เกิดลูกค้าใหม่อย่างต่อเนื่อง
 - (2) ควรมีการเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี และนำไปสู่การใช้ข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพบริการ

(3) โรงแรมควรมีการให้บริการใหม่ๆแก่ลูกค้าที่แตกต่างไปจากเดิม เช่นเดิมให้บริการแจ้ง โปรโมชันตามเทศกาลไปยัง E-mail แก่ลูกค้าเป็นการแจ้งผ่าน โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

5) ด้านฝ่ายสนับสนุน

(1) ควรมีกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาสำหรับฝ่ายสนับสนุนอย่างชัดเจน

(2) ควรมีการสนับสนุนให้มีการพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีมของพนักงานเพื่อการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานของแต่ละฝ่าย

6) ด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ

(1) ธุรกิจโรงแรมควรมีเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการพัฒนาบริการใหม่ให้เป็นที่ต้องการของตลาดมากยิ่งขึ้น

(2) ธุรกิจโรงแรมควรมีการมุ่งเน้นให้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์ ออกแบบ ควบคุม และคุณภาพของการบริการของโรงแรม

5.8.1.2 จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกต่อความเป็นเลิศทางการบริการ ธุรกิจโรงแรมจึงควร

1) โรงแรมควรมีระบบการสอบถามลูกค้าทุกครั้งหลัง การให้บริการ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในครั้งต่อไป

2) ธุรกิจโรงแรมควรเข้าร่วมกิจกรรมของจังหวัด อำเภอ หรือเพื่อประโยชน์ต่อสังคม เพื่อให้เกิดความมั่นใจ ศรัทธาและความไว้วางใจจากลูกค้าและชุมชนรอบข้าง

3) ควรมีคำแนะนำดิชมของลูกค้า เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

4) ควรมุ่งเน้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการเอาใจใส่ลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ดี

5.7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

5.7.2.1 ควรทำการศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของตัวแปรสมรรถนะการบริหารงานกับประสิทธิผลในการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นข้อสนเทศในการสร้างเครื่องมือวัดสมรรถนะการบริหารงาน ความสำเร็จในการดำเนินงาน ซึ่งจะเป็นการนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารงาน

5.7.2.2 ควรทำการวิจัยเชิงนโยบาย โดยนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปพัฒนานวัตกรรมบริการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนหาแนวทางเพิ่มคุณภาพบริการที่สอดคล้องกับผลการวิจัยและประเมินผล

5.7.2.3 ควรทำการวิจัยในทำนองเดียวกันนี้โดยใช้ตัวแปรอื่น ๆ เป็นตัวแปรผลหรือเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลแบบอื่น เช่น การวิเคราะห์แบบพหุระดับ เป็นต้น

