

แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านคุณภาพของการบริการ

โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา

Personnel development guidelines Service quality

A hotel in Phang Nga Province

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ พนักงานของโรงแรม จำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านคุณธรรมจริยธรรมของโรงแรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือความซื่อสัตย์ สุจริต และปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรม ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมจริยธรรม พบว่าด้านความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์กับการได้รับการยอมรับ ซึ่งมีความสำคัญเชิงบวกในระดับ.711 มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา จากข้อค้นพบงานวิจัยเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้สำหรับผู้บริหาร ในการประกอบการตัดสินใจ กำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทำงานของพนักงานและการบริการที่ดีต่อลูกค้า

คำสำคัญ: ทรัพยากรมนุษย์, การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, คุณภาพของการบริการ

Abstract

This research has the objective To study human resource development and factors affecting human resource development regarding the quality of service at a hotel in Phang Nga Province. The research format is quantitative research use exploratory methods. The sample group used in the research was 80 hotel employees. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation and the Pearson correlation coefficient. The results of the study found that in terms of morality and ethics Human resource development regarding service quality Moral and ethical aspects of the hotel Overall, it is at the highest level. is honesty, honesty and factors affecting human resource

development regarding service quality and human resource development in the quality of hotel services, including work success The nature of the work that is done Recognition Progress in work Responsibility in the work Personality and moral and ethical aspects It was found that work responsibilities It is related to the aspect of being accepted. which has positive significance at the level of .711 Significant at the 0.01 level. Guidelines for human resource development. Quality of service at a hotel in Phang Nga Province From the research findings, it is beneficial to use for executives. in making decisions Set guidelines for human resource development Quality of service To increase the work efficiency of employees and provide good service to customers.

Keyword: human resources, human resource development, quality of service

บทนำ

ธุรกิจบริการ เป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นลำดับต้นๆ โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรม ในการให้บริการลูกค้า คุณภาพของการให้บริการ ขึ้นอยู่กับตัวบุคลากรผู้ให้บริการ การสรรหาบุคลากรที่มีใจรัก อาชีพการให้บริการและมีความสามารถ พัฒนาศักยภาพจนเกิดประสิทธิผลของการบริการที่พึงพอใจของลูกค้า การที่ธุรกิจโรงแรมเติบโตอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการบริการที่ดี และมีคุณภาพ โรงแรมต่างๆ จึงมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินการ ทั้งในด้านบุคลากร รูปแบบการทางานการบริหารให้สอดคล้องกัน เพื่อเพิ่มศักยภาพ ในการดำเนินงาน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของพนักงาน ต้องมีการพัฒนาตนเอง ในเรื่องหัวใจการ ให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ มีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา มีการเพิ่มการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง มีการทบทวน ปรับปรุง และตระหนักถึง ความสำคัญของการบริการในด้านคุณภาพการบริการแก่ผู้รับบริการ ส่งเสริมให้องค์กรสร้างความแตกต่างเหนือคู่แข่งได้

จากความสำคัญของการดำเนินธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะด้านคุณภาพของการบริการ แนวทางในการบริหาร จัดการควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ จึงต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เหมาะสมกับ สภาพการณ์ปัจจุบัน ในการเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา เพื่อนำผล มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริการในแก่งองค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

แนวคิด ทฤษฎีและกรอบแนวคิด โดยทบทวนวรรณกรรมสำหรับงานวิจัยนี้มีรายละเอียดดังนี้

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือการใช้กลยุทธ์เชิงรุกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในองค์กร คือบุคคลที่ทำงานทั้งกรณีที่ทำงานรวมกันและกรณีที่ทำงานคนเดียวเพื่อบรรลุเป้าหมายในการประกอบธุรกิจใดๆ กลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปตามเวลาและสถานการณ์ จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงตลอดเวลา ธุรกิจหลากหลายประเภทและขนาดจึงมีแผนกหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะ ซึ่งขนาดของแผนกหรือหน่วยงานนั้น จะมากน้อยขึ้นอยู่กับขนาดของธุรกิจเองรวมถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ด้วยว่าสำคัญมากน้อยเพียงใดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทั้งทฤษฎีในเชิงวิชาการและแบบปฏิบัติในธุรกิจที่ศึกษาวิธีการบริหารแรงงานทั้งในภาคทฤษฎีและปฏิบัติ

แนวคิดทฤษฎีจากกลุ่มนักคิด ได้เสนอแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

1. ตัวแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กลุ่มฮาร์วาร์ด (The Harvard model) หรือเรียกว่ากลุ่มแนวคิดแบบ “มนุษย์นิยมเชิงพัฒนาการ” (Developmental humanism) เป็นแนวคิดกระแสหลักที่ทรงอิทธิพลและแพร่หลายที่สุด มีรากฐานทางความคิดมาจากสำนักคิด “มนุษย์สัมพันธ์” ซึ่งมีจุดเน้นทางความคิดอยู่ที่เรื่องของการสื่อสารในองค์กร การสร้างทีมเวิร์ก และการใช้ความสามารถของแต่ละบุคคล ให้เกิดอรรถประโยชน์สูงสุด กล่าวโดยสรุปสำหรับแนวคิดของสำนักนี้แล้ว การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จะให้ความสำคัญกับเรื่องของการสร้างสัมพันธภาพของคนในองค์กร เพราะการที่จะทำให้องค์กรมีผลประกอบการที่ดีขึ้น องค์กรจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการ ของบุคลากรในองค์กรให้เหมาะสม และเมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดี ก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทำให้องค์กรเกิดภาวะอยู่ดีมีสุขทางสังคมขึ้นภายในองค์กร อันจะนำไปสู่คุณภาพและปริมาณงานที่ดีขึ้น

2. ตัวแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์สำนักมิชิแกน (The Michigan School) หรือเรียกอีกนามหนึ่งว่าเป็นแนวคิดแบบ “บริหารจัดการนิยม” (Managerialism) กล่าวคือ เป็นกลุ่มที่เน้นเรื่องของ การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ที่มองการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จากมุมมองของฝ่ายจัดการ ธรรมชาติของฝ่ายจัดการคือ การให้ความสำคัญอันดับแรกต่อผลประโยชน์ตอบแทนที่องค์กรจะได้รับ โดยที่เรื่องของคน และการบริหารจัดการคนเป็นเครื่องมือ ในการที่จะทำให้บรรลุสู่เป้าหมายเช่นนั้นขององค์กร ดังนั้นจึงมีผู้เรียกแนวคิดการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ของสำนักคิดนี้ว่า เป็นพวก “อรรถประโยชน์-กลไกนิยม” (Utilitarian-instrumentalism) คือมองผลประโยชน์หรือผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก โดยมีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกสำคัญ ในการขับเคลื่อนองค์กร ให้ไปสู่ผลประโยชน์ที่เป็นเลิศเมื่อมีตัวแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ในยุคโลกาภิวัตน์นี้ เชื่อกันว่า “คน” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” เป็นกุญแจไขสู่ความสำเร็จขององค์กร ซึ่งหากประเทศไทยมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ คุณภาพ และจริยธรรมที่สูง ก็คงก้าวเข้าไปแข่งขันในโลกไร้พรมแดน

(Globalization) ได้อย่างไม่ยากเย็นนัก (สุภาพร พิศาลบุตร และ ยงยุทธ เกษสาคร, 2545) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร จึงไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญกับขั้นตอนการสรรหา และคัดเลือกบุคคลให้เข้ามาทำงาน ตลอดจนมีการสลับสับเปลี่ยน โอนย้าย เลื่อนขั้นตำแหน่งบุคคลเหล่านั้น ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความสามารถของเขา ดังคำที่ว่า จัดคนให้เหมาะสมกับงาน (“Put the right man in the right job”) เท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ เป็นผู้ที่มีความสามารถพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้ารองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และกระแสการค้าโลกได้อย่างทันที่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นการลงทุนที่คุ้มค่ากับการพัฒนาความมั่งคั่งขององค์กรในอนาคต (จุฑามณี ตระกูลมุกดา, 2544)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ความสามารถ ตลอดจนการอุทิศตัว บุคลิกภาพการปรับตัว และการคิดริเริ่มของบุคคลในองค์กร ผ่านกระบวนการของการศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา ซึ่งองค์กรเป็นผู้จัดดำเนินการให้ หรือโดยบุคลากรดำเนินการเอง เพื่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านความคิด ความรู้ จิตใจ บุคลิกภาพและการทำงาน เมื่อได้รับการพัฒนาแล้ว สามารถวัดผลงานหรือความประพฤติดของบุคลากรในองค์กร ได้ว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่องค์กรต้องการหรือไม่ (อรุณ รักธรรม, 2537)

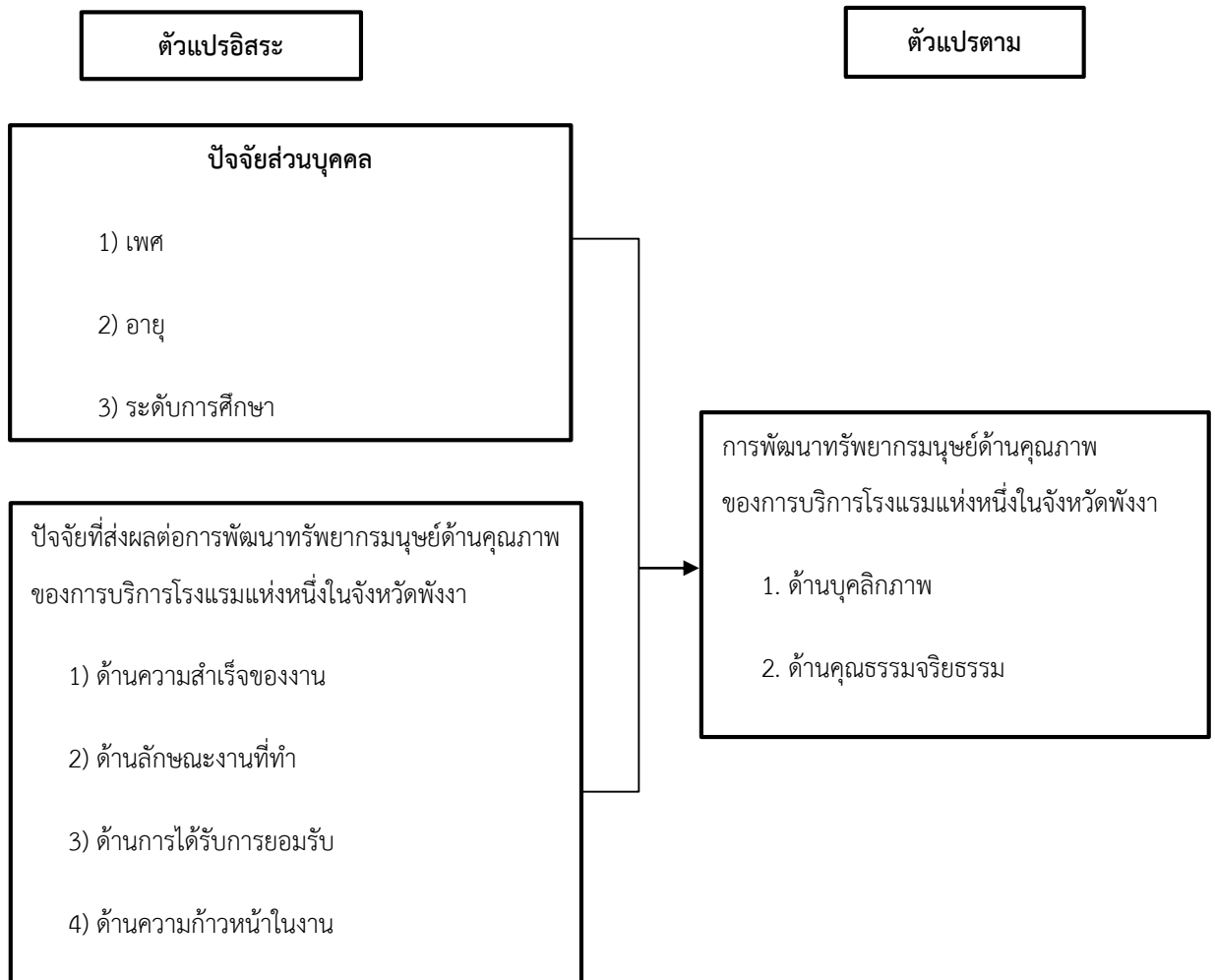
3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อสื่อสาร ส่งต่อกันระหว่างผู้บริโภคและพนักงานให้บริการ หรือสินค้า หรือระบบของผู้ให้บริการ (Gronroos, 1990) ซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีนั้น ควรปราศจากข้อบกพร่อง สามารถทราบความต้องการและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค (Kitapci, Akdogan, & Dortyol, 2014) คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่สร้างความแตกต่างทางธุรกิจ และเป็นสิ่งที่สามารถทำให้ธุรกิจเหนือคู่แข่ง โดยผู้ให้บริการ ควรคำนึงถึงความต้องการ ความรู้สึก หรือสิ่งที่ได้แก่ตามที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ประทับใจ และนึกถึงเสมอเมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า สำหรับการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจบริการ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อประเมินการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ในธุรกิจบริการ และ ธุรกิจค้าปลีก และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของงานบริการ เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็นหนึ่งในมาตรวัดที่มีชื่อเสียง ต่อมาพบว่ามีความสัมพันธ์กันเอง (Degree of Correlation) ระหว่างตัวแปรดังกล่าวค่อนข้างสูง จึงปรับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการโดยให้เหลือเกณฑ์ อย่างกว้างทั้งหมดรวม 5 เกณฑ์ ซึ่งในแต่ละเกณฑ์ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพ การให้บริการ Zeithaml, Bitner, & Gremler (2006) ตามเกณฑ์ดังนี้ คือ 1. สิ่งสัมผัสจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง คุณภาพการบริการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ให้บริการ ผู้บริโภคสามารถรับรู้ได้จากสัมผัสทั้ง 5 จากบริการ ตัวอย่างเช่น การตกแต่งสถานที่ บรรยากาศ กลิ่น เสียง เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ พนักงานให้บริการ สภาพแวดล้อม รวมถึงเครื่องมือ ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สิ่งสัมผัสจับต้องได้ (Tangibles) เป็นการสร้างการรับรู้ที่ดี และเป็นสิ่งที่ ส่งผลอย่างมากในการเลือกใช้บริการของผู้บริโภค 2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง คุณภาพในการให้บริการตามที่ได้สัญญา รับปาก ไว้กับผู้บริโภค อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ หากไม่สามารถทำตามได้ทีกล่าว จะทำให้ผู้บริโภคขาดความเชื่อมั่นและลดลง

จนกระทั่งหายไปและไปใช้บริการรายอื่น ตัวอย่างเช่น แจนระยะเวลา ในการให้บริการ 45 นาที ก็ควรให้บริการให้แล้วเสร็จภายใน 45 นาที

3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างทันท่วงที มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ มีความสนใจในการแก้ปัญหาช่วยเหลือผู้รับบริการ เช่น พนักงานรีบลงทะเบียนเมื่อผู้บริโภคเข้ามา ใช้บริการ, พนักงานรีบหาที่จอดรถให้เมื่อที่จอดรถเต็ม ด้วยสีหน้าที่เต็มใจให้บริการ 4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค ผู้ให้บริการต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถ ซึ่งนำไปสู่ความเชื่อถือหรือความไว้วางใจของผู้บริโภค เช่น พนักงานมีใบวิชาชีพ ใบประกาศผ่านการอบรม พนักงานมีการสื่อสารที่ดี พูดชัดถ้อยชัดคำ ตอบตรงคำถาม ให้แนะนำและ คำปรึกษาแก่ผู้บริโภค 5. ความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง คุณภาพการให้บริการในส่วนของการดูแลเอาใจใส่ ของพนักงาน และให้ความสนใจผู้บริโภค ทั้งก่อนให้บริการ ขณะให้บริการ และหลังการให้บริการ ตามความต้องการที่แตกต่างของผู้บริโภค เช่น การจดจำรายละเอียดผู้บริโภคที่เคยใช้บริการ การให้บริการ หลังการขาย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้มีรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ พนักงานของโรงแรม รวมทั้งสิ้น 100 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแบบของ Krejcie & Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่าง 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ประกอบด้วยตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check list) โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีจำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา โดยถามเกี่ยวกับ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ทำให้ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน และตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา โดยถามเกี่ยวกับด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ในการเก็บข้อมูลโดยกำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของ Likert Scales

และการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และความเชื่อถือได้ (Reliability) ซึ่งทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด (Try Out) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นแอลฟาของ Cronbach (1990) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งวิเคราะห์จากค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent) 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา โดยใช้สถิติคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ 3. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรม และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรม โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยตรงกับพนักงานภายในโรงแรม

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลเบื้องต้นทั่วไป ประกอบด้วย ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลด้วยค่าความถี่ และค่าร้อยละ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทางด้านเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	33	41.3
หญิง	47	58.8
รวม	80	100

จากตารางที่ 1 ข้อมูลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทางด้านอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.3
20-29 ปี	21	26.3
30-39 ปี	27	33.8
40-49 ปี	24	30.0
50-59 ปี	7	8.8
60 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	80	100

จากตารางที่ 2 ข้อมูลด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 30 – 39 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือ อายุในช่วง 40 – 49 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 อายุในช่วง 20 -29 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 อายุในช่วง 50 - 59 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 อายุในช่วงต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และไม่มีอายุในช่วง 60 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทางด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	31	38.8
ปริญญาตรี	37	46.3
ปริญญาโท	9	11.3
สูงกว่าปริญญาโท	3	3.8
รวม	80	100

จากตารางที่ 3 ข้อมูลทางด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมาคือจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทางด้านรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	17	21.3
15,001 - 20,000 บาท	22	27.5
20,001 - 30,000 บาท	32	40.0
มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป	9	11.3
รวม	80	100

จากตารางที่ 4 ข้อมูลทางด้านรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และมีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย 1) ด้านความสำเร็จของงาน 2) ด้านลักษณะงานที่ทำ 3) ด้านการได้รับการยอมรับ 4) ด้านความก้าวหน้าในงาน และ 5) ด้านความรับผิดชอบในงาน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลในภาพรวม ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านคุณภาพของการบริการ	N = 80		การแปลผล
	$\bar{x}$	S.D.	
1.ด้านความสำเร็จของงาน	4.25	.43	มาก
2.ด้านลักษณะงานที่ทำ	4.24	.50	มาก
3.ด้านการได้รับการยอมรับ	4.26	.42	มาก
4.ด้านความก้าวหน้าในงาน	4.18	.56	มาก
5.ด้านความรับผิดชอบในงาน	4.18	.52	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23	.39	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพในการบริการของพนักงานทั้ง 5 ด้าน พบว่าโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{x} = 4.23$ และ S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับ ($\bar{x} = 4.26$ และ S.D. = 0.42) รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จของงาน ($\bar{x} = 4.25$ และ S.D. = 0.43) ด้านลักษณะงานที่ทำ ($\bar{x} = 4.24$ และ S.D. = 0.50) ด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{x} = 4.18$ และ S.D. = 0.56) และ ด้านความรับผิดชอบในงาน ($\bar{x} = 4.18$ และ S.D. = 0.52) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ

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

ตารางที่ 6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลในภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อ

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

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการของพนักงาน พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในมาก ($\bar{x} = 4.50$ และ S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ($\bar{x} = 4.81$ และ S.D. = 0.35) รองลงมา คือ ด้านบุคลิกภาพ ($\bar{x} = 4.19$ และ S.D. = 0.50) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ

การทดสอบความสัมพันธ์ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ 2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ และ 3) ภาพรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลด้วยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson ' s Correlation Coefficient) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ

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

**p < .01

จากตารางที่ 7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านคุณภาพของการบริการ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบ ด้านการได้รับการยอมรับ (PA3) กับ ด้านความรับผิดชอบในงาน (PA5)มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับสูงสุดที่ 0.711และด้านความก้าวหน้าในงาน (PA4)กับด้านความรับผิดชอบในงาน (PA5)ความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับต่ำสุดที่ 0.479

ตารางที่ 8 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ	PB1	PB2
1. ด้านบุคลิกภาพ (PB1)	1	
2. ด้านคุณธรรมจริยธรรม (PB2)	.132	1

จากตารางที่ 8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างก็สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบ ด้านบุคลิกภาพ (PB1) กับ ด้านคุณธรรมจริยธรรม (PB2) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมากที่สุดที่ .132

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา” ผู้วิจัยขออภัยผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ ทั้ง 2 ด้าน พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพในการบริการของพนักงานมากที่สุด คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านบุคลิกภาพ ตามลำดับพิจารณารายด้าน คือ

1.ด้านคุณธรรมจริยธรรม พบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่า พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต รองลงมาปฏิบัติหน้าที่อย่างประหยัต์มีประสิทธิภาพประสิทธิผล ปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน ที่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับระบบคุณธรรม (Merit System) จัดเป็นระบบการสรรหาบุคลากรที่ใช้ หลักแห่งความดี ในยุคโลกาภิวัตน์นี้ เชื่อกันว่า “คน” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” เป็นกุญแจไขสู่ความสำเร็จขององค์กร ซึ่งหากประเทศไทยมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ คุณภาพ และจริยธรรมที่สูง ก็คงก้าวเข้าไปแข่งขันในโลกไร้พรมแดน (Globalization) ได้อย่างไม่ยากเย็นนัก (สุภาพร พิศาลบุตร และ ยงยุทธ เกษสาคร, 2545)

2.ด้านบุคลิกภาพ พบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่า พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นๆ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา พนักงานสามารถเรียนรู้และฝึกฝนทักษะในการทำงานได้ พนักงานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีในการทำงาน และลักษณะงานที่พนักงานทำท้าทายความสามารถของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ความสามารถ ตลอดจนการ ทัศนคติ บุคลิกภาพการปรับตัว และการคิดริเริ่มของบุคคลในองค์กร

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพในการบริการของพนักงานทั้ง 5 ด้าน พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพในการบริการของพนักงานมากที่สุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับ ซึ่งสอดคล้องกับ กานต์ อ่อนน้อม (2561) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมบริการโรงแรม ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลวิจัย พบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ส่งเสริมให้บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการโรงแรม ได้เพิ่มความรู้ ทักษะ และพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีประสิทธิภาพ และมีความพร้อมในด้านการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

โรงแรมควรมีแนวทางให้บุคลากรตระหนักในคุณค่าและความสำคัญของกิจกรรมการพัฒนา ซึ่งจะเป็นแรงเสริมให้กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กระตุ้นให้กิจกรรมเกิดแรงจูงใจที่จะรับการ พัฒนา และให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

กานต์ อ่อนน้อม. (2561).การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมการโรงแรมในอำเภอหัวหิน.คณะรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

จุฑามณี ตระกูลมุกดา. (2544). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร .พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร:
ม.ป.ท.

दनัย เทียนพุด. (2537). กลยุทธ์ การพัฒนาคน : สิ่งที่ทำยความสำเร็จของธุรกิจ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ
มหาวิทยาลัย.