



รายงานการวิจัย  
เรื่อง

นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงาน  
ที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา  
เพื่อเตรียมความพร้อมการเข้าปฏิบัติงานด้านบริการของแรงงานไทย  
Process Innovation Training and Development in Relation  
to Service Quality of The Well-being Accommodations Staff  
to Prepare for Entry into The Thai Workforce : a Case Study  
in the Areas of The Lanna Civilization Tourism Development

ดร. เพ็ญพัทธ์ศิณา วิเชียรวรรณ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วรรณพรรณ ริมผดี  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิภาดา มุกดา

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต





## รายงานการวิจัย

### เรื่อง

นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงาน  
ที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา  
เพื่อเตรียมความพร้อมการเข้าปฏิบัติงานด้านบริการของแรงงานไทย  
Process Innovation Training and Development in Relation  
to Service Quality of The Well-being Accommodations Staff  
to Prepare for Entry into The Thai Workforce : a Case Study  
in the Areas of The Lanna Civilization Tourism Development

ดร. เพ็ญพัทธ์ศิณา วิเชียรวรรณ  
(โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ)  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วรรณพรรณน์ ริมผดี  
(โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ)  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิภาดา มุกดา  
(คณะวิทยาการจัดการ)

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดินด้านการวิจัย ปีงบประมาณ 2561)

หัวข้อวิจัย	นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา เพื่อเตรียมความพร้อมการเข้าปฏิบัติงานด้านบริการของแรงงานไทย
ผู้ดำเนินการวิจัย	ดร. เพ็ญพัทธ์ศิมา วิเชียรวรรณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วรรณพรรณ รีมผดี ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิภาดา มุกดา
ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์มาดา วิชาศิลป์
หน่วยงาน	โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ปี พ.ศ.	2562

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคกระบวนการฝึกอบรมของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพคุณภาพการพัฒนารูปแบบการให้บริการของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา 3) เพื่อได้นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาทัศนคติการเตรียมความพร้อมด้านงานบริการแก่แรงงานไทย การวิจัยเป็นแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 600 คน และผู้ให้บริการ (ผู้บริหารหรือตัวแทนโรงแรม) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 24 คน และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา รวมทั้งการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา ประกอบด้วย ผู้บริหารหรือผู้แทน จำนวน 24 คน โรงแรม ผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 20 คน และนักวิชาการ จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และสรุปความตามประเด็นโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 329 คน คิดเป็นร้อยละ 54.83 อายุของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-61 ปี จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 46.83 รายได้ประจำต่อเดือน (US\$) ของผู้ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง \$2,000-4,000 จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 53.83 โดยที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-61 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 54.16 ประสบการณ์ทำงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 3-7 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 75 จังหวัดที่ตั้งของโรงแรมส่วนใหญ่ คือ เชียงใหม่ จำนวน 11 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 45.83

2. ผู้ใช้บริการใช้ระยะเวลาในการเข้าพักส่วนใหญ่ไม่น้อยกว่า 7 วัน จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 47.16 ลักษณะการเข้าพัก ส่วนใหญ่เป็นท่องเที่ยวส่วนตัว จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 ท่านใช้เวลาพักผ่อนกับใคร ส่วนใหญ่เป็นญาติ/ครอบครัว จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 39.16 กิจกรรมเพื่อสุขภาพที่ท่านใช้บริการขณะพักแรม ส่วนใหญ่เป็นสปาเพื่อสุขภาพ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 28.83 ทั้งนี้กิจกรรมเพื่อสุขภาพที่โรงแรมมีให้บริการลูกค้าขณะพักแรมพบว่า

ส่วนใหญ่เป็นการนัดเพื่อสุขภาพและการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ จำนวน 24 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 100

3. ภาพรวมของคุณภาพการบริการของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ พนักงานของโรงแรมแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) คือ พนักงานบริการเพื่อสุขภาพทำให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อถือได้ และ พนักงานของโรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อสุขภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว (Responsiveness) คือ พนักงานบริการเพื่อสุขภาพกระตือรือร้นและใส่ใจแก้ปัญหาได้ตามต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) คือ พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพมีอัธยาศัยไมตรีอันดี ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (Empathy) คือ พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพใส่ใจผู้ใช้บริการ และ พนักงานเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและสามารถให้บริการได้ทันที

4. นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาทัศนคติการเตรียมความพร้อมด้านงานบริการแก่แรงงานไทย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาประกอบด้วยกระบวนการดังนี้ 1) การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและการพัฒนา 2) การจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนา 3) การเตรียมการก่อนการฝึกอบรมและการพัฒนา 4) การดำเนินการฝึกอบรมและการพัฒนา 5) การประเมินผลการฝึกอบรมและการพัฒนา และ 6) การประเมินผลกระทบ หรือ Impact เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง และเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ถึงแม้จะมีปัจจัยภายนอกมากผลกระทบจะไม่ส่งผลเปลี่ยนแปลงของคุณภาพการบริการ

Research Title	Process Innovation Training and Development in Relation to Service Quality of The Well-being Accommodations Staff to Prepare for Entry into The Thai Workforce : a Case Study in the Areas of The Lanna Civilization Tourism Development
Researcher	Dr. Penpaksina Wicheanwan, Assoc Prof. Wannapat Rimphati and Assoc Prof. Wipada Mukda
Research Consultant	Assistant Professor Pimmada Wichasin, Ph.D
Organization	School of Tourism and Hospitality Management of Suan Dusit University
Year	2019

The purposes of this study were: 1) to study the problems and obstacles of training process for the Well-being accommodations staff in the areas of the lanna civilization tourism development 2) to evaluate the efficiency, quality of service development for the Well-being accommodations staff in the areas of the lanna civilization tourism development and 3) In order to get an innovative training process and develop an attitude to prepare the service for Thai workers. This was a mixed methods research. The sample were consisted of 600 hotel customers and 24 service providers which is hotel managements or representative. The qualitative data were collected through interviews with 24 hotel managements or representative, 20 experts from relevant departments and 20 Academic Officers. The instrument used in the study was a questionnaire and interviews. Data were analyzed using statistics in frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and hypotheses tested by paired-samples test. Data from the interviews were classified into categories and concluded using descriptive analysis.

The findings were as follows:

1) Most of users were female, as 329 for 54.83 percent, in age between 41-61 years-old were 281 about 46.83 percent, the monthly income (US\$) of most users were between \$2,000–4,000 as 323 for 53.83 percent, and most of internship were housekeeping, as 68 for 65.38 percent.

Most of hotel managements or representative were female, as 20 for 83.33 percent, in age between 41-61 were 13 about 54.16 percent, Most of the work experiences were between 3-7 years, consisting of 18, representing 75 percent and the province, which is the location of most hotels was Chiang Mai as 11 hotels, accounting for 45.83 percent.

2) The duration of stay of the users found that most were less than 7 days, a total of 283 people, representing 47.16 percent. The stay of the users were found that most of them were personal tourism, 309 people, representing 51.50 percent. The leisure time for service users found that most were relatives / family, 235 people, representing 39.16 percent. Well-being activities that were available for users while staying found that most were health spas, 173 people, accounting for 28.83 percent. While well-being activities that the hotel offers to customers while staying in the hotel were most of them were healthy massage and healthy exercise, totaling 24 hotels, representing 100 percent.

3) An overview of the service quality of the Well-being accommodations staff in the tangible aspect of the service, the hotel staff are dressed appropriately including having suitable personality. Reliability is the Well-being accommodations staff with operations that make customers trust and the staff of the hotel has a reputation and good appearance regarding Well-being services. Responsiveness is a service worker for Well-being, enthusiasm and attention to solving problems as needed. In term of assurance is a friendly service staff. Also, in term of empathy found that employees are attentive to users and do not disclose personal information of users, including able to provide services immediately.

4) Innovative training process and attitude development, service preparation for Thai workers The results of the data analysis showed that consists of the following process; (1) Analysis of training and development need (2) Preparation of training and development courses (3) Preparation before training and development (4) Training and development operations (5) Training and development evaluation and (6) Impact assessment for continuous improvement of service quality and also to meet the needs of users even if there are external factors affecting, it will not affect the change of service quality.

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานที่พักรักษาสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา เพื่อเตรียมความพร้อมการเข้าปฏิบัติงานด้านบริการของแรงงานไทย” ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจากการสนับสนุนทุนวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิตและที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์มาดา วิชาศิลป์ ซึ่งเป็นที่ปรึกษาในการให้คำปรึกษาชี้แนะและแก้ไขในส่วนที่มีข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ตลอดจนขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกท่านในการให้ข้อมูลงานวิจัยฉบับนี้ อาทิเช่น ผู้ใช้ประโยชน์งานวิจัย ผู้ประกอบการและตัวแทนจากโรงแรมในเขตพื้นที่ฯ ผู้ใช้บริการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และนักวิชาการ เป็นต้น เพื่อนำงานวิจัยฉบับนี้ไปเป็นแนวทางกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงาน รวมทั้งเป็นแนวทางการเตรียมความพร้อมให้ผู้เข้าปฏิบัติงานด้านบริการต่อไป ซึ่งทำให้งานวิจัยฉบับนี้มีความชัดเจนและสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

ท้ายที่สุดคือ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้ทำวิจัย

2562

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	6
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>8</b>
แนวคิดที่พักรวมเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา	8
แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม	18
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ	32
แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการ	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	70
กรอบแนวคิดในการวิจัย	74
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>75</b>
ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	75
เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	76
การเก็บรวบรวมข้อมูล	78
การวิเคราะห์ข้อมูล	79

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	80
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ (ผู้บริหารหรือตัวแทนโรงแรม)	81
ส่วนที่ 2 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลของผู้บริหารหรือตัวแทนโรงแรม	94
ส่วนที่ 3 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิ และนักวิชาการ	97
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	102
สรุปผลการวิจัย	102
อภิปรายผลการวิจัย	106
ข้อเสนอแนะ	116
<b>บรรณานุกรม</b>	117
บรรณานุกรมภาษาไทย	117
บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ	120
<b>ภาคผนวก</b>	122
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	123
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์	129
ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย	135

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงความสัมพันธ์ของการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจ โรงแรม	20
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการ	80
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการ (ผู้บริหารหรือตัวแทน โรงแรม)	81
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการ	83
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการ	84
4.5	แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการด้านความ เป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	85
4.6	แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการด้านความ น่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability)	87
4.7	แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการด้านการ ตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว (Responsiveness)	89
4.8	แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการด้านการให้ ความมั่นใจ (Assurance)	91
4.9	แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการด้านการเข้า ใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (Empathy)	93
4.10	ผลการสังเคราะห์ข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิ และนักวิชาการด้านการประเมินการ ฝึกอบรมและพัฒนา	101

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ประเภทการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม	26
2.2	หน่วยวัดคุณภาพบริการ	33
2.3	เกณฑ์การออกแบบคุณภาพบริการ	35
2.4	กระบวนการรับรู้	48
2.5	ช่องว่างแห่งการบริการ	50
2.6	ตัวอย่างการแสดงความคิดเห็นด้านการบริการ	60
2.7	การแสดงความคิดเห็นของลูกค้าต่อโรงแรมบายันทรี กรุงเทพมหานคร	65
2.8	กระบวนการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม	66
4.1	ภาพแสดงตัวอย่างหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการ	99
4.2	ภาพตัวอย่างการแสดงผลที่ใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการ	100
5.1	ตัวอย่างการใช้สัญลักษณ์แสดงผลประเภท วิธีที่ใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการ	113
5.2	การประเมินผลกระทบเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการ	115