

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลายเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สร้างรายได้ที่สำคัญของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ รวมทั้งสร้างมูลค่ามากขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2560) ธุรกิจหลายประเภทได้รับผลกระทบจากการเติบโตดังกล่าว ซึ่งหนึ่งในนั้นคือ ธุรกิจโรงแรม เนื่องจากเป็นธุรกิจภาคบริการ (สิทธิชัย ศรีเจริญ ประมง, นกตล แสงแข, ฤดีวรรณ ยิ่งยง และภานิตา โพธิ์แก้ว. 2560)

ธุรกิจโรงแรมรวมถึงธุรกิจด้านบริการอื่น ๆ เป็นธุรกิจที่ต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ส่งมอบสินค้าและบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า และเมื่อเกิดการบริการที่มีคุณภาพย่อมเกิดเป็นรายได้ของธุรกิจโรงแรม (กรองทอง คานภู. 2558) ดังนั้นโรงแรมถือเป็นธุรกิจบริการที่มีการใช้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไปสู่ความสำเร็จ ทั้งนี้ปัจจัยด้านการบริการนั้นจะสร้างความแตกต่างให้ธุรกิจโรงแรมต่างไปจากธุรกิจประเภทอื่น ๆ ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่ส่งมอบการบริการคือ ทรัพยากรมนุษย์ สอดคล้องกับ สิทธิชัย ศรีเจริญ ประมง, นกตล แสงแข, ฤดีวรรณ ยิ่งยง และภานิตา โพธิ์แก้ว (2560) ที่กล่าวว่า การแข่งขันทางธุรกิจโรงแรม มีแนวโน้มที่รุนแรงเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแข่งขันด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์จำนวนมากในการขับเคลื่อนธุรกิจ

นอกจากนี้ โสมแมสไทยแลนด์ (2560) เผยข้อมูลว่าจุดแข็งของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ (Human touch) และประสบการณ์ดั้งเดิม (Original experience) ซึ่งจะเป็นการสร้างความผูกพันให้กับลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น และยังทำให้ลูกค้าใช้จ่ายมากขึ้นตามไปด้วย ในขณะที่โลกเต็มไปด้วยเทคโนโลยี แต่บางสิ่งต้องเข้าถึงด้วยทรัพยากรมนุษย์เท่านั้น การทำให้ทรัพยากรมนุษย์มีคุณค่าและสร้างเอกลักษณ์การบริการของธุรกิจโรงแรมจะเป็นการนำเสนอมุมมองที่แปลกใหม่ไปสู่ลูกค้า รวมทั้งยังเป็นการสร้างความแตกต่างที่เป็นจุดแข็งของโรงแรมขนาดเล็กให้แตกต่างไปจากโรงแรมขนาดใหญ่ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับ โนแลน (Nolan. 2002) ที่ระบุว่า การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเป็นประเด็นที่ควรนำมาพิจารณาเพิ่มเติม เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการที่มีความละเอียดอ่อนและเฉพาะเจาะจง จะต้องใช้ความสามารถ ความเฉลียวฉลาด และความรับผิดชอบเฉพาะตัวของทรัพยากรมนุษย์ กล่าวคือ ทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องมีคุณสมบัติพิเศษที่ต่างจากธุรกิจอื่น ๆ เช่น การมีจิตสำนึกในงานบริการ ความอดทน การใส่ใจลูกค้า เป็นต้น รวมถึงความรู้และทักษะเฉพาะในงานบริการของธุรกิจโรงแรม (กรองทอง คานภู. 2558)

ซึ่งความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมยังมีความสอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่กล่าวว่าการเตรียมมนุษย์ให้เป็นมนุษย์ กล่าวคือ มีการเรียนรู้ มีคุณธรรมมีทักษะในการคิดวิเคราะห์ สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างกลมกลืน และพร้อมเข้าใจในบริบทโลก นอกจากนี้การให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยังสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ที่มีเป้าหมายในการมุ่งฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพคนให้สนับสนุนการเจริญเติบโตของประเทศ โดยเน้นคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาสร้างความมั่นคงของชาติ และได้ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาคนและสังคมไปพร้อมกัน จึงเป็นจุดเริ่มต้นของแนวคิดการพัฒนาที่มีคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา โดยให้เศรษฐกิจเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและเปลี่ยนวิธีการพัฒนาเป็นแบบองค์รวมที่เชื่อมโยงมิติเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมเข้าด้วยกันอย่างสมดุล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) นอกจากนี้การฝึกอบรมและพัฒนากำลังคนเพื่อรองรับความต้องการของตลาดแรงงาน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน จากการลงนามร่วมในข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement: MRA on Tourism Professional) ในสาขาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยทำให้ทักษะสมรรถนะวิชาชีพในตำแหน่งงานของทรัพยากรมนุษย์ด้านธุรกิจโรงแรมกลายมาเป็นปัจจัยพื้นฐานหนึ่งที่สำคัญในการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554)

นอกจากนี้การดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่าง ๆ ตลอดจนการแข่งขันทางธุรกิจ การฝึกอบรมและพัฒนากำลังทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นผู้มีคุณธรรม มีทักษะในการคิดวิเคราะห์ เข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม รู้เท่าทันเทคโนโลยี และสามารถใช้อังกฤษในการสื่อสารได้ นับว่าเป็นการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป จะสามารถทำให้ทรัพยากรมนุษย์เป็นกำลังแรงงานที่สำคัญของธุรกิจโรงแรม ทั้งนี้ยังสามารถไปปฏิบัติงานในประเทศอาเซียนได้ด้วยความรู้ทางวิชาชีพมีความสามารถเทียบเท่ากับทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมของประเทศอื่น ๆ ในสมาชิกอาเซียน และสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล ดังนั้นการเตรียมความพร้อมให้ทรัพยากรมนุษย์ด้วยแนวทางที่เป็นมาตรฐานที่ภาคธุรกิจโรงแรมยอมรับ และมีสมรรถนะตรงตามมาตรฐานวิชาชีพจึงจำเป็นต้องมีกิจกรรมการฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม รวมทั้งมีปัจจัยในการดำเนินธุรกิจในด้านอื่น ๆ ควบคู่กันไป เพื่อให้การดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหนึ่งของการดำเนินธุรกิจที่มีความสำคัญมากที่สุดของธุรกิจโรงแรม เนื่องจากการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรม คือ การส่งมอบการบริการที่ดีที่สุดไปยังลูกค้า กล่าวคือ ผู้ส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพก็คือทรัพยากรมนุษย์นั่นเอง

ซึ่งจะเห็นได้ว่าการบริการที่มีคุณภาพของบุคลากรถือว่าเป็นปัจจัยหลักสำหรับการขับเคลื่อนธุรกิจโรงแรมให้บรรลุถึงเป้าหมาย โดยสิ่งที่จะบ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการของบุคลากรล้วนมาจากการมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมีคุณภาพอย่างเหมาะสม เช่น การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานหรือผู้ร่วมงาน การมีความสามารถในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องตรงตามประเด็น มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ และการบริการที่ดีเลิศ เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมการทำงานเหล่านี้เกิดมาจากทักษะ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทัศนคติ รวมถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน โดยที่กระบวนการการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจะช่วยให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถปรับตัวพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้สิ่งหนึ่งที่ควรคำนึงถึงและตระหนักอยู่เสมอคือ กระบวนการการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างไร เพื่อจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ มีคุณภาพ และสอดคล้องกับเป้าหมายของธุรกิจโรงแรม (อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร. 2552)

อย่างไรก็ดีกระบวนการการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณสมบัติที่ดีเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมนั้น การประสานงานความร่วมมือของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในส่วนต่าง ๆ ตลอดจนถึงความพร้อมของผู้เข้าอบรม การมีทัศนคติที่ดี จะทำให้กระบวนการการฝึกอบรมและพัฒนาสร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อปรับทัศนคติของทรัพยากรมนุษย์เกิดประโยชน์ต่อพัฒนาให้มีคุณภาพการบริการ รวมทั้งเกิดการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะช่วยผลักดันให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จ รวมทั้งธุรกิจโรงแรมสามารถพัฒนาไกลให้เกิดนวัตกรรมหรือกระบวนการใหม่ ๆ ซึ่งทำให้ทรัพยากรมนุษย์รวมทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รู้ถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของตนเอง และหัวหน้างานสามารถนำกระบวนการไปฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ตรงประเด็น รวมทั้งตรงตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรม (สไบทิพย์ มงคลนิมิตร. 2554)

ซึ่งในประเด็นของข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดที่พักแรมเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา เพื่อศึกษากระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพบริการให้แก่พนักงาน เนื่องจากที่พักแรมเพื่อสุขภาพในประเทศไทยปัจจุบันนั้นนับได้ว่าได้รับความนิยมทั้งจากนักท่องเที่ยวในประเทศและต่างชาติ เนื่องจากแนวโน้มของการท่องเที่ยวในปี 2560 (สถาบันทรัพย์สินทางปัญญาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2560) และด้วยความโดดเด่นของวิถีชีวิตอัตลักษณ์ล้านนาดึงดูดความสนใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวก่อให้เกิดการขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรมในพื้นที่ 5 จังหวัด คือ เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง เชียงราย และพะเยา (เชียงใหม่นิวส์. 2560) ซึ่งพื้นที่ 5 จังหวัดนั้นมีจุดเด่นด้านทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวและศักยภาพในด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ศิลปะ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และทรัพยากรธรรมชาติที่

หลากหลาย เช่น ด้านวัฒนธรรม ภูมิปัญญา และวิถีชีวิตล้านนา แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เป็นต้น นอกจากนี้ด้วยความพร้อมของทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวทำให้ในพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มการเติบโตได้อย่างมากเมื่อเทียบกับภาคอื่น โดยพิจารณาจากข้อมูลตัวเลขนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นทุกจังหวัด โดยจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติสูงสุดในเขตพัฒนาการท่องเที่ยว คือ จังหวัดเชียงใหม่ รองลงมาคือ จังหวัดเชียงราย ลำพูน ลำปาง และพะเยา และสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า จังหวัดเชียงใหม่ รองลงมาคือ จังหวัดเชียงราย ลำปาง ลำพูน และพะเยา นอกจากนี้จากแผนปฏิบัติการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา พ.ศ. 2559 – 2563 ยังพบปัญหาด้านการท่องเที่ยวภาพรวมของเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา เช่น ปัญหาด้านบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่ยังขาดเรื่องของคุณภาพการให้บริการ การเป็นเจอบ้านที่ดีและทักษะฝีมือแรงงานที่สำคัญในการเป็นเมืองบริการทางการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น (แผนปฏิบัติการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา พ.ศ. 2559 – 2563)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวัฒนธรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา เพื่อการเตรียมความพร้อมและพัฒนาบุคลากรเข้าสู่ธุรกิจบริการในด้านธุรกิจการโรงแรมให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานอย่างแท้จริง รวมทั้งยังเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การเป็นเจอบ้านที่ดีและทักษะฝีมือแรงงานที่สำคัญในการเป็นเมืองบริการทางการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคกระบวนการฝึกอบรมของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพคุณภาพการพัฒนารูปแบบการให้บริการของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา
3. เพื่อได้วัฒนธรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาทัศนคติการเตรียมความพร้อมด้านงานบริการแก่แรงงานไทย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยผสมผสานจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูล กระบวนการฝึกอบรมของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา และในส่วนของ การสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้มาซึ่งกระบวนการ การประเมินกระบวนการและ นวัตกรรมฝึกอบรมของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา ประกอบด้วย

1.1 การศึกษากระบวนการฝึกอบรมของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่ฯ ได้แก่

1. การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและการพัฒนา 2. การจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและ พัฒนา 3. การเตรียมการก่อนการฝึกอบรมและการพัฒนา 4. การดำเนินการฝึกอบรมและการพัฒนา และ 5. การประเมินผลการฝึกอบรมและการพัฒนา (ปริยพันธ์ ประยูรศักดิ์. 2559 และ เพ็ญพัทธ์ศิมา วิเชียรวรรณ. 2560)

1.2 การประเมินประสิทธิภาพคุณภาพการพัฒนาการให้บริการของพนักงานที่พักเพื่อ สุขภาพในเขตพื้นที่ฯ ได้แก่ มีกระบวนการปรับปรุงคุณภาพแบบต่อเนื่องโดยการวางแผน (Plan) – ลงมือ ปฏิบัติ (Do) – ตรวจสอบ (Check) – ปรับปรุง (Act) (ประไพ มงคลนิมิตร. 2556 และ พิมพัทธ์วิ ทหาร แก้ว. 2558)

2. ขอบเขตของประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิง ปริมาณ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 โรงแรมเพื่อสุขภาพที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย พ.ศ. 2556 ในเขตพื้นที่อารย ธรรมล้านนา จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 12 โรงแรม สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือ ผู้แทน โรงแรมละ 2 คน ($12 \times 2 = 24$ คน) กลุ่มตัวอย่าง 24 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์ เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา และ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ ข้อมูลคุณภาพการพัฒนาการให้บริการ

2.2 ผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน สุ่มตัวอย่าง แบบเฉพาะเจาะจง ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลการประเมิน กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา

2.3 นักวิชาการ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลการประเมินกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา

2.4 ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 600 คน (โรงแรมละ 50 คน x 12 โรงแรม) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลการคุณภาพการบริการ

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึง 30 กันยายน 2562

สมมติฐานการวิจัย

1. จังหวัดที่ตั้งโรงแรมต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรมและการพัฒนาต่างกัน
2. อายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการต่างกัน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

นวัตกรรมกระบวนการ หมายถึง แนวทางหรือวิธีการที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างและรักษาไว้ซึ่งความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจที่พักเพื่อสุขภาพ

กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา หมายถึง กิจกรรมที่จะนำไปสู่การดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาให้เป็นไปอย่างมีระบบและขั้นตอน ซึ่งประกอบด้วย 1. การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและการพัฒนา 2. การจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนา 3. การเตรียมการก่อนการฝึกอบรมและการพัฒนา 4. การดำเนินการฝึกอบรมและการพัฒนา และ 5. การประเมินผลการฝึกอบรมและการพัฒนา

คุณภาพการบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จะนำไปสู่การประเมินการบริการที่มีคุณภาพในมุมมองของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงแก้ไขการบริการให้ดียิ่งขึ้นและเพื่อคงรักษาการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) 2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) 3. การตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว (Responsiveness) 4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) และ 5. การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)

การประเมินประสิทธิภาพกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา หมายถึง มีกระบวนการปรับปรุงคุณภาพแบบต่อเนื่องโดยการวางแผน (Plan) การลงมือปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และ การปรับปรุง (Act)

ที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา หมายถึง โรงแรมเพื่อสุขภาพที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย พ.ศ. 2556 และเป็นโรงแรมที่มีการบริการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งได้แก่ สปา นวดไทย การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ การฝึกสมาธิ การอบเพื่อสุขภาพ โภชนบำบัดและการควบคุมอาหาร

เขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา หมายถึง เขตพัฒนาการท่องเที่ยวของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งได้แก่จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน ลำปาง และพะเยา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. จากผลข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการให้แก่กรมแรงงานสำหรับการนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงนโยบายและแนวทางในการฝึกอบรมและพัฒนาให้แก่แรงงานที่จะเข้าสู่การทำงานภาคบริการ รวมทั้งเป็นข้อมูลสำหรับสมาคมโรงแรมโดยการนำข้อมูลที่ได้รับเพื่อตรวจประเมินมาตรฐานโรงแรม
2. จากผลข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางด้านวิชาการ แก่สถาบันการศึกษาในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และกำหนดเป้าหมายในการผลิตกำลังคนของสถาบันการศึกษาให้สอดคล้องกับสมรรถนะการปฏิบัติงานและความต้องการใช้บัณฑิตของตลาดแรงงานด้านการโรงแรม
3. จากผลข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางด้านสังคมและชุมชนให้แก่ธุรกิจที่พักโรงแรมสำหรับการเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ