

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคกระบวนการฝึกอบรมของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพคุณภาพการพัฒนาการให้บริการของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา 3) เพื่อได้นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาทัศนคติการเตรียมความพร้อมด้านงานบริการแก่แรงงานไทย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามกับผู้ใช้บริการ จำนวน 600 คน และผู้แทนโรงแรม จำนวน 24 คน แบบสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์กับผู้บริหารโรงแรมหรือผู้แทน จำนวน 24 คน สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการ จำนวน 40 คน ผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ (ผู้บริหารหรือตัวแทนโรงแรม)

ส่วนที่ 2 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลของผู้บริหารหรือตัวแทนโรงแรม

ส่วนที่ 3 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิ และนักวิชาการ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการ

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------|-------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 271 | 45.16 |
| หญิง | 329 | 54.83 |
| อายุ | | |
| น้อยกว่า 21 ปี | 5 | 0.83 |

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------|-------|--------|
| 21 - 40 ปี | 175 | 29.16 |
| 41- 60 ปี | 281 | 46.83 |
| มากกว่า 60 ปี | 139 | 23.16 |
| รายได้ประจำต่อเดือน (US\$) | | |
| ต่ำกว่า \$2,000 | 161 | 26.83 |
| \$2,000– 4,000 | 323 | 53.83 |
| \$4,001 – 6,000 | 68 | 11.33 |
| ตั้งแต่\$6,001 ขึ้นไป | 48 | 8.00 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 54.83 และเพศชาย จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 45.16

อายุของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-61 ปี จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 46.83 อายุรองลงมาอยู่ระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 29.16 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 23.16 และอายุน้อยกว่า 21 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.31 ตามลำดับ

รายได้ประจำต่อเดือน (US\$) ของผู้ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง \$2,000–4,000 จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 53.83 รองลงมารายได้ต่ำกว่า \$2,000 จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 26.83 รายได้อยู่ระหว่าง \$4,001–6,000 จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33 และรายได้ตั้งแต่ \$6,001 ขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการ (ผู้บริหารหรือตัวแทนโรงแรม)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|-------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 4 | 16.66 |
| หญิง | 20 | 83.33 |
| อายุ | | |

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|-------|--------|
| น้อยกว่า 21 ปี | 0 | 0 |
| 21 - 40 ปี | 6 | 25 |
| 41- 60 ปี | 13 | 54.16 |
| มากกว่า 60 ปี | 5 | 20.83 |
| ประสบการณ์ทำงาน | | |
| น้อยกว่า 3 ปี | 2 | 8.33 |
| 3-7 ปี | 18 | 75 |
| 7-10 ปี | 4 | 16.66 |
| มากกว่า 10 ปี | 0 | 0 |
| จังหวัดที่ตั้งของโรงแรม | | |
| เชียงใหม่ | 11 | 45.83 |
| เชียงราย | 9 | 37.5 |
| ลำพูน | 1 | 4.16 |
| ลำปาง | 2 | 8.33 |
| พะเยา | 1 | 4.16 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ให้บริการ (ผู้บริหารหรือตัวแทนโรงแรม) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 และเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66

อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-61 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 54.16 อายุรองลงมาอยู่ระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 3-7 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมา 7-10 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66 น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

จังหวัดที่ตั้งของโรงแรมส่วนใหญ่ คือ เชียงใหม่ จำนวน 11 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 45.83 รองลงมา คือ เชียงราย 9 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 37.5 ลำปาง จำนวน 2 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 8.33 ลำพูน จำนวน 1 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 4.16 และ พะเยา จำนวน 1 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 4.16 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าพัก

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการ

| ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าพัก | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| ระยะเวลาในการเข้าพัก | | |
| น้อยกว่า 7 วัน | 283 | 47.16 |
| 7 – 14 วัน | 202 | 33.66 |
| 15 – 21 วัน | 63 | 10.50 |
| มากกว่า 21 วัน | 52 | 8.66 |
| ลักษณะการเข้าพัก | | |
| ทำธุรกิจส่วนตัว | 18 | 3.00 |
| ประชุม/สัมมนา | 78 | 13.00 |
| ท่องเที่ยวส่วนตัว | 309 | 51.50 |
| ท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ | 195 | 32.50 |
| ท่านใช้เวลาพักผ่อนกับใคร | | |
| คนเดียว | 37 | 6.16 |
| คนรัก/คู่สมรส | 114 | 19.00 |
| ญาติ/ครอบครัว | 235 | 39.16 |
| เพื่อน | 74 | 12.33 |
| คณะทัวร์ | 140 | 23.33 |
| กิจกรรมเพื่อสุขภาพที่ท่านใช้บริการขณะพักแรม | | |
| สปาเพื่อสุขภาพ | 173 | 28.83 |
| การนวด | 135 | 22.50 |
| การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ | 115 | 19.16 |
| การฝึกสมาธิ | 77 | 12.83 |
| การอบเพื่อสุขภาพ | 93 | 15.50 |
| การแพทย์ทางเลือก | 0 | 0 |
| โภชนบำบัดและการควบคุมอาหาร | 7 | 1.16 |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระยะเวลาในการเข้าพักผ่อนใหญ่ น้อยกว่า 7 วัน จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 47.16 รองลงมา 7 – 14 วัน จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 33.66 ระยะเวลา 15 – 21 วัน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 มากกว่า 21 วัน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 8.66

ลักษณะการเข้าพัก พบว่า ส่วนใหญ่เป็นห้องเที่ยวส่วนตัว จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมา ห้องเที่ยวเป็นหมู่คณะ จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ประชุม/สัมมนา จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ท่านใช้เวลาพักผ่อนกับใคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นญาติ/ครอบครัว จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 39.16 รองลงมา คณะทัวร์ จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 คนรัก/คู่สมรส จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 เพื่อน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 12.33 และ คนเดียว จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 6.16 ตามลำดับ

กิจกรรมเพื่อสุขภาพที่ท่านใช้บริการขณะพักผ่อน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสปาเพื่อสุขภาพ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 28.83 การนวด จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 19.16 การอบเพื่อสุขภาพ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 การฝึกสมาธิ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 12.83 และ โภชนบำบัดและการควบคุมอาหาร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการ

| ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| กิจกรรมเพื่อสุขภาพที่ให้บริการลูกค้าขณะพักผ่อน | | |
| สปาเพื่อสุขภาพ | 20 | 83.33 |
| การนวด | 24 | 100 |
| การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ | 24 | 100 |
| การฝึกสมาธิ | 5 | 20.83 |
| การอบเพื่อสุขภาพ | 15 | 62.5 |
| การแพทย์ทางเลือก | 0 | 0 |
| โภชนบำบัดและการควบคุมอาหาร | 2 | 8.33 |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กิจกรรมเพื่อสุขภาพที่โรงแรมมีให้บริการลูกค้าขณะพักแรมพบว่า ส่วนใหญ่เป็นการนวดเพื่อสุขภาพและการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ จำนวน 24 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ สปาเพื่อสุขภาพ จำนวน 20 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 83.33 การอบเพื่อสุขภาพ จำนวน 15 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 62.5 การฝึกสมาธิ จำนวน 5 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 20.83 และ โภชนบำบัด และการควบคุมอาหาร จำนวน 2 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักเพื่อสุขภาพ

ตารางที่ 4.5 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

| ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) | ผู้ใช้บริการ | | | | ผู้ให้บริการ | | | |
|--|--------------|-------|---------------|---------------|--------------|-------|-------|---------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับ | อันดับ ที่ | \bar{x} | S.D. | ระดับ | อันดับ ที่ |
| 1. พนักงานเข้าถึงได้สะดวกและ หาง่าย | 3.74 | 0.672 | มาก | 4 | 4.05 | 0.780 | มาก | 2 |
| 2. พนักงานให้บริการมีสัญลักษณ์ ที่สื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ว่าการ รับรองคุณสมบัติจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว | 3.73 | 0.670 | มาก | 2 | 4.02 | 0.750 | มาก | 3 |
| 3. พนักงานของโรงแรมแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ เหมาะสม | 4.50 | 0.788 | มาก ที่สุด | 1 | 4.08 | 0.692 | มาก | 1 |
| 4. มีพนักงานให้บริการครอบคลุม ห้องสปา นวดไทย การออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพ การฝึกสมาธิ การ อบเพื่อสุขภาพ การแพทย์ ทางเลือก โภชนบำบัดและการ ควบคุมอาหาร | 3.60 | 0.699 | มาก | 7 | 3.87 | 0.741 | มาก | 6 |

| ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) | ผู้ใช้บริการ | | | | ผู้ให้บริการ | | | |
|--|--------------|--------------|------------|---------------|--------------|--------------|------------|---------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับ | อันดับ ที่ | \bar{x} | S.D. | ระดับ | อันดับ ที่ |
| 5. มีจำนวนพนักงานบริการเพื่อ สุขภาพที่พอเพียงและเหมาะสม | 3.65 | 0.835 | มาก | 6 | 3.85 | 0.699 | มาก | 7 |
| 6. พนักงานบริการเข้าใจการใช้ อุปกรณ์เพื่อสุขภาพสำหรับการ อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย และสวยงาม | 3.75 | 0.758 | มาก | 3 | 4.00 | 0.776 | มาก | 4 |
| 7. การติดต่อพนักงานบริการมี หลายช่องทางทำให้มีความ สะดวก เช่น โทรศัพท์ และ เว็บไซต์ของโรงแรม เป็นต้น | 3.72 | 0.706 | มาก | 5 | 3.97 | 0.743 | มาก | 5 |
| ภาพรวม | 3.81 | 0.732 | มาก | | 3.97 | 0.740 | มาก | |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักเพื่อสุขภาพ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$ S.D. = 0.732) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) อยู่ในระดับ มากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ พนักงานของโรงแรมแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.50$ S.D. = 0.788) อันดับที่ 2 พนักงานให้บริการมีสัญลักษณ์ที่สื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ว่าการรับรองคุณสมบัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว ($\bar{x} = 3.73$ S.D. = 0.670) อันดับที่ 3 พนักงานบริการเข้าใจการใช้อุปกรณ์เพื่อสุขภาพสำหรับการอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและสวยงาม ($\bar{x} = 3.75$ S.D. = 0.758) อันดับที่ 4 พนักงานเข้าถึงได้สะดวกและหาง่าย ($\bar{x} = 3.74$ S.D. = 0.672) อันดับที่ 5 การติดต่อพนักงานบริการมีหลายช่องทางทำให้มีความสะดวก เช่น โทรศัพท์ และเว็บไซต์ของโรงแรม เป็นต้น ($\bar{x} = 3.72$ S.D. = 0.706) อันดับที่ 6 มีจำนวนพนักงานบริการเพื่อสุขภาพที่พอเพียงและเหมาะสม ($\bar{x} = 3.65$ S.D. = 0.835) และ อันดับที่ 7 มีพนักงานให้บริการ

ครอบคลุมห้องสปา นวดไทย การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ การฝึกสมาธิ การอบเพื่อสุขภาพ การแพทย์ทางเลือก โภชนบำบัดและการควบคุมอาหาร ($\bar{X} = 3.60$ S.D. = 0.699) ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักรักษาตัวเพื่อสุขภาพ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = 0.740) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความคิดเห็น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) อยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ พนักงานของโรงแรมแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.08$ S.D. = 0.692) อันดับที่ 2 พนักงานเข้าถึงได้สะดวกและหาง่าย ($\bar{X} = 4.05$ S.D. = 0.780) อันดับที่ 3 พนักงานให้บริการมีสัญลักษณ์ที่สื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ว่าการรับรองคุณสมบัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว ($\bar{X} = 4.02$ S.D. = 0.750) อันดับที่ 4 พนักงานบริการเข้าใจการใช้อุปกรณ์เพื่อสุขภาพสำหรับการอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและสวยงาม ($\bar{X} = 4.00$ S.D. = 0.776) อันดับที่ 5 การติดต่อพนักงานบริการมีหลายช่องทางทำให้มีความสะดวก เช่น โทรศัพท์ และเว็บไซต์ของโรงแรม เป็นต้น ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = 0.743) อันดับที่ 6 มีพนักงานให้บริการครอบคลุมห้องสปา นวดไทย การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ การฝึกสมาธิ การอบเพื่อสุขภาพ การแพทย์ทางเลือก โภชนบำบัดและการควบคุมอาหาร ($\bar{X} = 3.87$ S.D. = 0.741) และ อันดับที่ 7 มีจำนวนพนักงานบริการเพื่อสุขภาพที่พอเพียงและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.85$ S.D. = 0.699) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability)

| ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) | ผู้ให้บริการ | | | | ผู้ให้บริการ | | | |
|--|--------------|-------|-----------|---------------|--------------|-------|-----------|---------------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | อันดับ ที่ | \bar{X} | S.D. | ระดับ | อันดับ ที่ |
| 1. พนักงานบริการเพื่อสุขภาพปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี | 3.84 | 0.672 | มาก | 5 | 4.05 | 0.780 | มาก | 5 |
| 2. พนักงานบริการเพื่อสุขภาพทำให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อถือได้ | 4.39 | 0.756 | มากที่สุด | 1 | 4.59 | 0.705 | มากที่สุด | 2 |
| 3. พนักงานมีทักษะในการแก้ปัญหาให้กับผู้ให้บริการ | 3.50 | 0.788 | มาก | 6 | 4.08 | 0.692 | มาก | 6 |

| ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) | ผู้ใช้บริการ | | | | ผู้ให้บริการ | | | |
|---|--------------|--------------|------------|---------------|--------------|--------------|------------|---------------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับ | อันดับ ที่ | \bar{x} | S.D. | ระดับ | อันดับ ที่ |
| 4. พนักงานของโรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อสุขภาพ | 4.52 | 0.762 | มากที่สุด | 2 | 4.63 | 0.721 | มากที่สุด | 1 |
| 5. พนักงานสามารถให้บริการตรงตามมาตรฐานและเวลาที่ได้กำหนด เช่น ระยะเวลาในการทำสปา ระยะเวลาในการนวด เป็นต้น | 4.11 | 0.735 | มาก | 3 | 4.45 | 0.699 | มากที่สุด | 3 |
| 6. พนักงานบริการเพื่อสุขภาพให้บริการอย่างถูกต้อง | 4.06 | 0.758 | มาก | 4 | 4.00 | 0.776 | มาก | 4 |
| ภาพรวม | 4.07 | 0.745 | มาก | | 4.30 | 0.728 | มาก | |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักเพื่อสุขภาพ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.07 S.D. = 0.745) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) อยู่ในระดับ มากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ พนักงานบริการเพื่อสุขภาพทำให้เกิดความไว้วางใจเชื่อถือได้ (\bar{x} = 4.39 S.D. = 0.756) อันดับที่ 2 พนักงานของโรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อสุขภาพ (\bar{x} = 4.52 S.D. = 0.762) อันดับที่ 3 พนักงานสามารถให้บริการตรงตามมาตรฐานและเวลาที่ได้กำหนด เช่น ระยะเวลาในการทำสปา ระยะเวลาในการนวด เป็นต้น (\bar{x} = 4.11 S.D. = 0.735) และอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 4 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพให้บริการอย่างถูกต้อง (\bar{x} = 4.06 S.D. = 0.758) อันดับที่ 5 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี (\bar{x} = 3.84 S.D. = 0.672) และ อันดับที่ 6 พนักงานมีทักษะในการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ (\bar{x} = 3.50 S.D. = 0.788) ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักรเพื่อสุขภาพ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$ S.D. = 0.728) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความคิดเห็น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 พนักงานของโรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อสุขภาพ ($\bar{X} = 4.63$ S.D. = 0.721) อันดับที่ 2 ได้แก่ พนักงานบริการเพื่อสุขภาพทำให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.59$ S.D. = 0.705) อันดับที่ 3 พนักงานสามารถให้บริการ ตรงตามมาตรฐานและเวลาที่ได้กำหนด เช่น ระยะเวลาในการทำสปา ระยะเวลาในการนวด เป็นต้น ($\bar{X} = 4.45$ S.D. = 0.699) และอยู่ในระดับมากได้แก่ อันดับที่ 4 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพให้บริการอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.00$ S.D. = 0.776) อันดับที่ 5 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.05$ S.D. = 0.780) และ อันดับที่ 6 พนักงานมีทักษะในการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.08$ S.D. = 0.692) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว (Responsiveness)

| การตอบสนองความต้องการได้ อย่างรวดเร็ว (Responsiveness) | ผู้ใช้บริการ | | | | ผู้ให้บริการ | | | |
|--|--------------|-------|-------------|---------------|--------------|-------|-------|---------------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | อันดับ ที่ | \bar{X} | S.D. | ระดับ | อันดับ ที่ |
| 1. พนักงานบริการเพื่อสุขภาพ ตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว | 3.43 | 0.672 | มาก | 3 | 3.76 | 0.780 | มาก | 3 |
| 2. พนักงานบริการเพื่อสุขภาพ กระตือรือร้นและใส่ใจแก้ปัญหา ได้ตามต้องการ | 3.59 | 0.705 | มาก | 1 | 4.18 | 0.756 | มาก | 1 |
| 3. พนักงานบริการเพื่อสุขภาพมี จำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ของผู้ใช้บริการ | 3.38 | 0.788 | ปาน กลาง | 5 | 3.43 | 0.692 | มาก | 5 |

| การตอบสนองความต้องการได้ อย่างรวดเร็ว (Responsiveness) | ผู้ใช้บริการ | | | | ผู้ให้บริการ | | | |
|--|--------------|--------------|------------|---------------|--------------|--------------|------------|---------------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | อันดับ ที่ | \bar{X} | S.D. | ระดับ | อันดับ ที่ |
| 4. พนักงานบริการเพื่อสุขภาพ สามารถแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว | 3.41 | 0.721 | มาก | 4 | 3.54 | 0.762 | มาก | 4 |
| 5. พนักงานบริการเพื่อสุขภาพมี ความพร้อมและเต็มใจบริการ | 3.46 | 0.735 | มาก | 2 | 4.06 | 0.699 | มาก | 2 |
| ภาพรวม | 3.45 | 0.724 | มาก | | 3.79 | 0.737 | มาก | |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักเพื่อสุขภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$ S.D. = 0.737) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ พนักงานบริการเพื่อสุขภาพ กระจ่หรือร้อนและใส่ใจแก้ปัญหาได้ตามต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$ S.D. = 0.756) อันดับที่ 2 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพมีความพร้อมและเต็มใจบริการ ($\bar{X} = 3.46$ S.D. = 0.735) อันดับที่ 3 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.43$ S.D. = 0.672) อันดับที่ 4 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพสามารถแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.41$ S.D. = 0.721) และ อันดับที่ 5 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$ S.D. = 0.788) ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักเพื่อสุขภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$ S.D. = 0.724) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความคิดเห็น ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว (Responsiveness) อยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ พนักงานบริการเพื่อสุขภาพกระจ่หรือร้อนและใส่ใจแก้ปัญหาได้ตามต้องการ ($\bar{X} = 3.59$ S.D. = 0.705) อันดับที่ 2 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพมีความพร้อมและเต็มใจบริการ ($\bar{X} = 4.06$ S.D. = 0.699) อันดับที่ 3 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.76$ S.D. = 0.780) อันดับที่ 4 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพสามารถแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.54$ S.D. = 0.762)

และ อันดับที่ 5 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (\bar{X} 3.43 S.D. = 0.692) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

| การให้ความมั่นใจ (Assurance) | ผู้ให้บริการ | | | | ผู้ให้บริการ | | | |
|--|--------------|--------------|------------|---------------|--------------|--------------|------------|---------------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | อันดับ ที่ | \bar{X} | S.D. | ระดับ | อันดับ ที่ |
| 1. พฤติกรรมของพนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพทำให้ผู้ให้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ | 4.58 | 0.772 | มากที่สุด | 2 | 3.76 | 0.780 | มาก | 3 |
| 2. พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพมีอัธยาศัยไมตรีอันดี | 4.63 | 0.801 | มากที่สุด | 1 | 4.18 | 0.756 | มาก | 1 |
| 3. ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัยต่อการให้บริการของพนักงานเพื่อสุขภาพเมื่อเข้าพักและใช้บริการด้านสุขภาพ | 3.48 | 0.768 | มาก | 3 | 3.43 | 0.692 | มาก | 5 |
| 4. พนักงานของโรงแรมให้บริการเพื่อสุขภาพได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก | 3.41 | 0.721 | มาก | 4 | 3.54 | 0.762 | มาก | 4 |
| 5. พนักงานแจ้งค่าใช้จ่ายบริการเพื่อสุขภาพมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ | 3.46 | 0.735 | มาก | 5 | 4.06 | 0.699 | มาก | 2 |
| 6. พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพสามารถรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้าได้เป็นอย่างดี | 3.42 | 0.724 | มาก | 6 | 3.41 | 0.671 | มาก | 6 |
| ภาพรวม | 3.83 | 0.753 | มาก | | 3.73 | 0.726 | มาก | |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักเพื่อสุขภาพ ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$ S.D. = 0.753) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น การให้ความมั่นใจ (Assurance) เป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพมีอัตราคีย์เมตริกอันดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$ S.D. = 0.801) อันดับที่ 2 พฤติกรรมของพนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพทำให้ผู้ใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.52$ S.D. = 0.772) อันดับที่ 3 ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัยต่อการให้บริการของพนักงานเพื่อสุขภาพเมื่อเข้าพักและใช้บริการด้านสุขภาพ ($\bar{X} = 3.48$ S.D. = 0.768) อันดับที่ 4 พนักงานของโรงแรมให้บริการเพื่อสุขภาพได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก ($\bar{X} = 3.41$ S.D. = 0.721) อันดับที่ 5 พนักงานแจ้งค่าใช้บริการเพื่อสุขภาพมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.46$ S.D. = 0.735) และ อันดับที่ 6 พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพสามารถรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้าได้เป็นอย่างดีได้ ($\bar{X} = 3.42$ S.D. = 0.724) ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักเพื่อสุขภาพ การให้ความมั่นใจ (Assurance) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$ S.D. = 0.726) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็น เป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพมีอัตราคีย์เมตริกอันดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$ S.D. = 0.756) อันดับที่ 2 พนักงานแจ้งค่าใช้บริการเพื่อสุขภาพมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.06$ S.D. = 0.699) อันดับที่ 3 พฤติกรรมของพนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพทำให้ผู้ใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.76$ S.D. = 0.780) อันดับที่ 4 ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัยต่อการให้บริการของพนักงานเพื่อสุขภาพเมื่อเข้าพักและใช้บริการด้านสุขภาพ ($\bar{X} = 3.54$ S.D. = 0.762) อันดับที่ 5 พนักงานของโรงแรมให้บริการเพื่อสุขภาพได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก ($\bar{X} = 3.43$ S.D. = 0.692) และ อันดับที่ 6 พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพสามารถรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้าได้เป็นอย่างดีได้ ($\bar{X} = 3.41$ S.D. = 0.671) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (Empathy)

| การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (Empathy) | ผู้ใช้บริการ | | | | ผู้ให้บริการ | | | |
|---|--------------|--------------|------------|-----------|--------------|--------------|------------|-----------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | อันดับที่ | \bar{X} | S.D. | ระดับ | อันดับที่ |
| 1. พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาอื่นที่สำคัญได้ดี | 3.65 | 0.772 | มาก | 7 | 3.76 | 0.780 | มาก | 7 |
| 2. พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ | 3.96 | 0.762 | มาก | 4 | 4.18 | 0.756 | มาก | 4 |
| 3. พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพใส่ใจผู้ใช้บริการ เช่น กล่าวทักทายลูกค้าพร้อมชื่อ เป็นต้น | 4.30 | 0.735 | มากที่สุด | 1 | 3.43 | 0.692 | มาก | 2 |
| 4. พนักงานเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการ และสามารถให้บริการได้ทันที | 4.08 | 0.721 | มาก | 3 | 3.54 | 0.762 | มาก | 1 |
| 5. การบริการเพื่อสุขภาพของพนักงานดีสม่ำเสมอ | 4.15 | 0.746 | มาก | 2 | 4.06 | 0.699 | มาก | 3 |
| 6. พนักงานมีเวลาให้บริการเพื่อสุขภาพที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ | 3.87 | 0.724 | มาก | 5 | 3.42 | 0.671 | มาก | 6 |
| 7. พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพที่ดีโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 3.79 | 0.768 | มาก | 6 | 3.41 | 0.669 | มาก | 5 |
| ภาพรวม | 3.97 | 0.746 | มาก | | 3.68 | 0.718 | มาก | |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักเพื่อสุขภาพ ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (Empathy) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = 0.746) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น เป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ พนักงาน

ให้บริการเพื่อสุขภาพใส่ใจผู้ใช้บริการ เช่น กล่าวทักทายลูกค้าพร้อมชื่อ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$ S.D. = 0.735) อันดับที่ 2 การบริการเพื่อสุขภาพของพนักงานดีสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.15$ S.D. = 0.746) อันดับที่ 3 พนักงานเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและสามารถให้บริการได้ทันที ($\bar{X} = 3.08$ S.D. = 0.721) อันดับที่ 4 พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.96$ S.D. = 0.762) อันดับที่ 5 พนักงานมีช่วงเวลาให้บริการเพื่อสุขภาพที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.87$ S.D. = 0.724) อันดับที่ 6 พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพที่ดีโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.79$ S.D. = 0.768) และ อันดับที่ 7 พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาอื่นที่สำคัญได้ดี ($\bar{X} = 3.65$ S.D. = 0.772) ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักเพื่อสุขภาพ ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = 0.746) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความคิดเห็น การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) เป็นอันดับที่ 1 พนักงานเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและสามารถให้บริการได้ทันที ($\bar{X} = 3.54$ S.D. = 0.762) อันดับที่ 2 ได้แก่ พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพใส่ใจผู้ใช้บริการ เช่น กล่าวทักทายลูกค้าพร้อมชื่อ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.43$ S.D. = 0.692) อันดับที่ 3 การบริการเพื่อสุขภาพของพนักงานดีสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.06$ S.D. = 0.699) อันดับที่ 4 พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.18$ S.D. = 0.756) อันดับที่ 5 พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพที่ดีโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.41$ S.D. = 0.669) อันดับที่ 6 พนักงานมีช่วงเวลาให้บริการเพื่อสุขภาพที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.42$ S.D. = 0.671) และ อันดับที่ 7 พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาอื่นที่สำคัญได้ดี ($\bar{X} = 3.76$ S.D. = 0.780) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลของผู้บริหารหรือตัวแทนโรงแรม

ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญซึ่งโรงแรมเพื่อสุขภาพที่เป็นสมาคมโรงแรมไทย พ.ศ. 2556 ในเขตพื้นที่อารยธรรมล้านนา จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 12 โรงแรม สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือผู้แทนจากกลุ่มตัวอย่าง 24 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการ และปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาของที่พักเพื่อสุขภาพ ผู้วิจัยขอนำเสนอผลจากการวิเคราะห์ดังนี้

1. กระบวนการการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการ

ผู้บริหารหรือผู้แทนโรงแรม ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยผู้วิจัยขอเสนอผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในธุรกิจที่พักเพื่อสุขภาพ โดยแสดงข้อมูลเป็นกระบวนการได้ดังนี้

1.1 กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการ มีการดำเนินการเป็นไปอย่างมีระบบและขั้นตอน ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการต่อไปนี้ 1. การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและการพัฒนา 2. การจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนา 3. การเตรียมการก่อนการฝึกอบรมและการพัฒนา 4. การดำเนินการฝึกอบรมและการพัฒนา และ 5. การประเมินผลการฝึกอบรมและการพัฒนา ทั้งนี้สามารถแสดงรายละเอียดของกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถแสดงเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1) **ขั้นตอนการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและการพัฒนา** เช่น การวางแผนกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาให้สอดคล้องกับ Job competencies มีการพิจารณาความจำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาที่สอดคล้องกับความจำเป็นรายบุคคลที่แท้จริง รวมทั้งจัดทำแผนฝึกอบรมส่วนบุคคล (Individual Development Plan) โดยการสำรวจประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น ดำเนินการรวบรวมปัญหา การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา นำเอาผลการวิเคราะห์ส่งไปให้ผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการบริหารจัดการการฝึกอบรมและพัฒนา ประเมินว่าปัญหาต่าง ๆ สามารถแก้ไขและป้องกันได้ด้วยการฝึกอบรมและพัฒนาหรือมีวิธีการอื่น ๆ และให้นำไปดำเนินการเพื่อการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาต่อไป เป็นต้น

2) **ขั้นตอนการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนา** สามารถแสดงข้อมูลดังตัวอย่าง เช่น มีการกำหนดผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลการฝึกอบรมและพัฒนาให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน รวมทั้งคณะทำงาน วิทยากรที่ให้ความรู้ในแต่ละหลักสูตร การกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรมและการพัฒนา มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและการพัฒนา มีการกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม เช่น เนื้อหา หัวข้อ วิธีการ กิจกรรม เวลา สถานที่ งบประมาณ วิทยากร เอกสาร สื่อ วัสดุอุปกรณ์ วิธีการประเมินผลสำหรับการฝึกอบรมและการพัฒนา เป็นต้น รวมทั้งมีการกำหนดวิธีการติดตามผลการฝึกอบรมและการพัฒนาเพื่อการปรับปรุงแก้ไข

3) **ขั้นตอนการเตรียมการก่อนการฝึกอบรมและการพัฒนา** สิ่งที่ควรดำเนินการในขั้นตอนนี้ควรมีการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและพัฒนา เช่น วิทยากร ผู้บริหาร ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและการพัฒนา คณะกรรมการฝึกอบรมและการพัฒนาฝ่ายต่าง ๆ อาทิเช่น ฝ่าย

สถานที่ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายสื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ วัสดุ อุปกรณ์ ฝ่ายดูแลวิทยากร ฝ่ายประสานงานทั่วไป เป็นต้น

4) **ขั้นตอนการดำเนินการฝึกอบรมและการพัฒนา** เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมและพัฒนาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เช่น การต้อนรับ ลงทะเบียนผู้เข้ารับการฝึกอบรมและการพัฒนา พิธีเปิดการฝึกอบรมและการพัฒนา การดำเนินการฝึกอบรมและการพัฒนาโดยใช้กิจกรรมต่าง มีการแจ้งประเภทการฝึกอบรมและพัฒนาให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาได้ทราบ มีการแจ้งวิธีการฝึกอบรมและการพัฒนาให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาได้ทราบ รวมทั้ง พิธีปิดการฝึกอบรมและการพัฒนา เป็นต้น

5) **ขั้นตอนการประเมินผลการฝึกอบรมและการพัฒนา** สามารถประเมินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรมและพัฒนา เช่น การประเมินเนื้อหาการฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินกิจกรรม การประเมินเทคนิควิธีการ การประเมินความรู้ความสามารถของวิทยากร การประเมินการประสานของคณะกรรมการฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินความรู้ที่ได้รับของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและการพัฒนาทั้งก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม การประเมินปัจจัยอื่น ๆ ที่ประกอบการฝึกอบรมและการพัฒนา เช่น สถานที่ เอกสาร สื่อ ระยะเวลา อาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น ซึ่งขั้นตอนการประเมินผลการฝึกอบรมและการพัฒนาควรมีการประชุมสรุปงานของคณะกรรมการดำเนินงาน การจัดทำรายงานแจ้งผู้บริหารธุรกิจโรงแรม และการติดตามผลสัมฤทธิ์ที่จะเกิดแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและการพัฒนาต่อไป

โดยที่การประเมินผลการฝึกอบรมและการพัฒนาควรมีการวัดความพึงพอใจหลังจากที่ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมและพัฒนาได้เข้าร่วมกิจกรรมแล้ว มีการวัดความรู้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนา วัดพฤติกรรมของผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาว่าเปลี่ยนแปลงไปมากน้อยเพียงใด (Behaviors) รวมทั้งการวัดผลกระทบต่อธุรกิจ หรืองานที่ทำ (Impact) ซึ่งการวัดผลกระทบต่อธุรกิจ หรืองานที่ทำ (Impact) นั้นต้องกำหนดผลกระทบว่าวัดจากอะไร องค์กรส่วนใหญ่วัดผลกระทบโดยดูจากผลการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระดับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ระดับความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) เป็นต้น หรืออาจวัดจากจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaint) โดยดูว่าหลังจากที่พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาแล้ว มีผลทำให้จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าน้อยลงหรือไม่

2. **ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์** เช่น การกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาให้พนักงาน การกำหนดหลักสูตร

การอบรมไม่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายและไม่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน คุณภาพ การบริการของพนักงานที่เป็นมาตรฐาน รวมทั้งงบประมาณสำหรับการจัดการฝึกอบรมและพัฒนา ทักษะของผู้เข้ารับการพัฒนา เช่น คิดว่าไม่เป็นปัญหาสำหรับตนที่จะต้องเข้ารับการพัฒนา รวมทั้งการเข้ารับการพัฒนาเป็นการเพิ่มภาระงานให้ตนเอง เป็นต้น ซึ่ง นโยบายของผู้บริหารเกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรมและพัฒนา มีการกำหนดวัตถุประสงค์ไว้อย่างไร เนื่องจากเกี่ยวข้องกับทิศทางการบริหารงาน งบประมาณ รวมทั้งการนำผลลัพธ์ที่ได้จากการฝึกอบรมและพัฒนาไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพบริการ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิ และนักวิชาการ

ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากกลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 20 คน สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์เชิงลึก โดยการนำข้อมูลจากการสรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาที่ได้รับจากผู้บริหารหรือ ตัวแทนโรงแรม เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการได้ทำการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการฝึกอบรม และพัฒนาคุณภาพการบริการของที่พักเพื่อสุขภาพ ผู้วิจัยขอนำเสนอผลจากการวิเคราะห์ดังนี้

1. ขั้นตอนการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและการพัฒนาคุณภาพการบริการ มีดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพโดยครอบคลุมการวางแผน (Plan) มีการลงมือปฏิบัติ (Do) มีการตรวจสอบ (Check) ทั้งนี้ควรเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุง (Act) เช่น ควรมีการนำเอาผลประเมินความพึงพอใจ คุณภาพการบริการจากผู้ใช้บริการมาวางแผนเพื่อฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการ เป็นต้น โดยที่ สามารถแสดงผลประเมินความพึงพอใจในคุณภาพบริการในเขตพื้นที่ฯ ได้ดังนี้

1.1 พนักงานทุกแผนกเมื่อพบลูกค้า มีการยิ้มแย้มทักทายลูกค้า และแสดงการต้อนรับลูกค้า อย่างเป็นมิตร รวมทั้งมีการแสดงความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และจดจำข้อมูลส่วนตัวของ ลูกค้าได้ เช่น ชื่อ อาหารที่ชอบ กิจกรรมที่ทำประจำ เป็นต้น ทั้งนี้ ควรเพิ่มทักษะการสื่อสารในภาษา ต่างชาติเบื้องต้น เพื่อใช้ในการทักทายลูกค้าได้

1.2 พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมและรู้สึกถึงความเป็น เจ้าของ ทำหน้าที่เสมือนว่าโรงแรมเป็นครอบครัว และมีความสนุกกับการทำงาน ทั้งนี้ในบางครั้งพนักงาน บางคนยังไม่ส่งต่อการทำงานหรือยังทำงานไม่เป็นทีม เช่น ลูกค้าถามถึงสถานที่เปิด ปิด รวมทั้งราคาการ ให้บริการของแผนกอื่น ๆ พนักงานยังไม่สามารถให้ข้อมูลได้ เป็นต้น

1.3 พนักงานมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ รวมทั้งมีการดูแลสิ่งต่าง ๆ ได้อย่าง รวดเร็ว ทั้งนี้การปฏิบัติงานควรเพิ่มความรู้และการตัดสินใจแก้ปัญหาให้แก่พนักงานบางแผนก เช่น ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เพื่อใช้สำหรับการทักทายเบื้องต้นแก่ลูกค้าได้ เป็นต้น

1.4 พนักงานมีความยินดีต่อโอกาสในการเรียนรู้ แสวงหาการพัฒนาส่วนบุคคล เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เป็นต้น ทั้งนี้ ช่วงเวลาที่เหมาะสมกับการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการในเขตพื้นที่ฯ คือ ช่วง Low Season ประมาณ มิถุนายน – กันยายน เป็นต้น

1.5 พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานรวมทั้งเข้าใจวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างดี ทั้งนี้ควรให้พนักงานที่มีความเชี่ยวชาญถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานในแผนกอื่น ๆ เพื่อแบ่งปันความเชี่ยวชาญของให้กับพนักงานคนอื่น ๆ ต่อไป

1.6 พนักงานสามารถทำหน้าที่เป็นผู้ปกป้องผลประโยชน์ของโรงแรมได้โดยผ่านทาง คำพูด การกระทำ และท่าทาง ปฏิบัติตามมาตรฐานโรงแรม แสดงความภาคภูมิใจในโรงแรมสนับสนุนคุณค่าของโรงแรม มีความอบอุ่น การเชื่อมโยงกับส่วนต่าง ๆ ได้ ดังนั้นควรมีการสนับสนุนส่งเสริมถึงความรู้สึกรักการเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมอย่างต่อเนื่อง

1.7 การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการควรให้ความสำคัญสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่สำคัญและเป็นความท้าทายของสถานการณ์เกิดขึ้นหลายอย่างส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจต่าง ๆ รวมถึงธุรกิจโรงแรมก็รับผลกระทบดังกล่าวด้วย เช่น

- การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ธุรกิจโรงแรมควรศึกษาวิธีการให้เกิดการถ่ายทอดองค์ความรู้จากพนักงานรุ่นเก่าไปสู่พนักงานรุ่นใหม่ รวมทั้งอาจต้องทบทวนการจ้างงานในวัยเกษียณอายุ หรือยืดเวลาการจ้างงานออกไปได้ตามความเหมาะสม

- การปรับองค์กรให้เหมาะสมกับพนักงานกลุ่ม Millennials รวมทั้งมีความเข้าใจพนักงานและมีความยืดหยุ่นสูง

- การฝึกอบรมและพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงการพัฒนาพนักงานให้มีสมรรถนะตามมาตรฐานสากลหรือสูงกว่า การหาแนวทางสร้างคนให้เป็นนักคิดที่สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ สร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น มีการพัฒนาศักยภาพคนให้สูงขึ้น รวมทั้งพัฒนาคนให้มีมาตรฐานทางวิชาชีพที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

- การฝึกอบรมและพัฒนาให้สอดคล้องกับโลกาภิวัตน์ (Globalization) การเชื่อมโยงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเข้มข้นทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเผชิญการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและคาดไม่ถึง (Rapid and Unpredictable change) ได้มากขึ้น เช่น การเกิดขึ้นของเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือการดำเนินธุรกิจของบริษัทข้ามชาติยักษ์ใหญ่ที่มีขนาดเศรษฐกิจใหญ่โตมาก อาจสร้างผลกระทบต่อธุรกิจ ซึ่งธุรกิจโรงแรมจึงต้องรู้เท่าทันปรากฏการณ์ต่าง ๆ ในโลก และเตรียมพร้อมรับทุกการเปลี่ยนแปลง

- การฝึกอบรมและพัฒนาการปฏิบัติงานควบคู่กับการส่งเสริมบรรยากาศสถานที่ทำงานให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ การทำงานร่วมกันโดยอาศัยเครื่องมือทาง Digital หรือ Digital Workplace

- การฝึกอบรมและพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อนำ Mobile Technology มาช่วยในการปฏิบัติงาน

- การให้สังคมมีส่วนร่วม สังคมจะต้องการมีส่วนร่วมมากขึ้นเรื่อย ๆ แม้แต่การผลิตสินค้าใด ๆ ก็ตาม หากผู้ใช้บริการสามารถมีส่วนในการออกแบบ แลกเปลี่ยนไอเดีย สินค้าหรือบริการนั้นจะขายดี ดังนั้นธุรกิจโรงแรมจึงต้องพร้อมที่จะสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นภายในองค์กร และสร้างโอกาสให้พนักงาน รวมถึงลูกค้าที่ใช้สินค้าและบริการขององค์กร สามารถมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้และความคิดสร้างสรรค์กันได้ตลอดเวลา

2. ขั้นตอนจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพบริการมีดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพโดยครอบคลุมการวางแผน (Plan) มีการลงมือปฏิบัติ (Do) มีการตรวจสอบ (Check) การปรับปรุง (Act) ซึ่งสามารถแสดงตัวอย่างหลักสูตรได้ดังนี้

2.1 การจัดทำหลักสูตรที่สอดคล้องกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เช่น สมรรถนะหลักสมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่หรือตามบทบาทหน้าที่ เป็นต้น ซึ่งสามารถแสดงตัวอย่างได้ดังภาพที่ 4.1

| หัวข้อ การฝึกอบรม (Training topic) | กลุ่มเป้าหมายหลัก (Target participants) | 2016 | 2017 | ผู้ฝึกอบรม (Trainer) | ค่าใช้จ่าย (ถ้ามี) (Expense) (If any) | หมายเหตุ (Remark) |
|---|---|-------------------|------|---|--|----------------------|
| สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Function Competency) | | | | | | |
| สุขอนามัยอาหาร (Food Hygiene) | | | | | | |
| มาตรฐานครัว (Emoorp standard review) | พนักงานอาหารและเครื่องดื่ม, พนักงานครัว, พนักงานล้างจาน, พนักงานรับสินค้า (All F&B colleagues, KC, stewarding, receiving) | T/ MAY, AUG | | หัวหน้า พ่อครัว (Chef Songvot) | ไม่มี ค่าใช้จ่าย (No) | |
| การทำงานด้วย ความระมัดระวัง (Safe step) | พนักงานอาหารและเครื่องดื่ม, พนักงานครัว, พนักงานล้างจาน, พนักงานรับสินค้า | T/ MAR, NOV | | บริษัท Ecolab | ไม่มี ค่าใช้จ่าย (No) | |

ภาพที่ 4.1 ภาพแสดงตัวอย่างหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการ

3. ขั้นตอนการเตรียมการก่อนการฝึกอบรมและพัฒนา และ ขั้นตอนการดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนา มีดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพโดยครอบคลุมการวางแผน (Plan) มีการลงมือปฏิบัติ (Do) มีการตรวจสอบ (Check) การปรับปรุง (Act) ซึ่งสามารถแสดงตัวอย่างได้ดังนี้

3.1 มีการแจ้งประเภทที่ใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับหลักสูตร เช่น อบรมทฤษฎี (Training) ใช้สัญลักษณ์ตัว “T” , อบรมทฤษฎีและฝึกปฏิบัติ (Training/Practice) ใช้สัญลักษณ์ตัว “T,P” เป็นต้น เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมและพัฒนาได้รับทราบข้อมูลและมีการเตรียมความพร้อมมาก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม ดังแสดงตัวอย่างดังภาพที่ 4.2

| | | | |
|---|--------------------------------|-----|---|
| T | อบรมทฤษฎี (Training) | T/P | อบรมทฤษฎีและฝึกปฏิบัติ (Training/Practice) |
| S | จำลองสถานการณ์ (Simulation) | T/S | อบรมทฤษฎีและจำลองสถานการณ์ (Training/Simulation) |

ภาพที่ 4.2 ภาพตัวอย่างการแสดงประเภทที่ใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการ

4. ขั้นตอนการประเมินผลการฝึกอบรมและการพัฒนาคุณภาพบริการ มีดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพโดยครอบคลุมการวางแผน (Plan) มีการลงมือปฏิบัติ (Do) มีการตรวจสอบ (Check) ทั้งนี้ควรเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุง (Act) เช่น การนำผลกระทบหรือ Impact ที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการนำมาพิจารณาเพื่อใช้ในการวางแผนวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพบริการในครั้งต่อไป และเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพบริการที่ตรงกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

ทั้งนี้ผลการสังเคราะห์ข้อมูลของผู้ทรงคุณวุฒิ และนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอเสนอตารางที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ซึ่งแสดงดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิ และนักวิชาการด้านการประเมินการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการ

| ขั้นตอน | การฝึกอบรมและพัฒนา คุณภาพการบริการ | การประเมิน ประสิทธิภาพ | | ตัวชี้วัดการประเมินประสิทธิภาพ |
|--|---------------------------------------|---------------------------|----------------------|---|
| | | มี ประสิทธิภาพ | ไม่มี ประสิทธิภาพ | |
| 1. วิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม และพัฒนา | | ✓ ✓ ✓ | ✓ | - มีการวางแผน (Plan) - มีการลงมือปฏิบัติ (Do) - มีการตรวจสอบ (Check) - มีการปรับปรุง (Act) |
| 2. จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนา | | ✓ ✓ ✓ ✓ | | - มีการวางแผน (Plan) - มีการลงมือปฏิบัติ (Do) - มีการตรวจสอบ (Check) - มีการปรับปรุง (Act) |
| 3. การเตรียมการก่อนการฝึกอบรมและ พัฒนา | | ✓ ✓ ✓ ✓ | | - มีการวางแผน (Plan) - มีการลงมือปฏิบัติ (Do) - มีการตรวจสอบ (Check) - มีการปรับปรุง (Act) |
| 4. การดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนา | | ✓ ✓ ✓ ✓ | | - มีการวางแผน (Plan) - มีการลงมือปฏิบัติ (Do) - มีการตรวจสอบ (Check) - มีการปรับปรุง (Act) |

| ขั้นตอน | การฝึกอบรมและพัฒนา คุณภาพการบริการ | การประเมิน ประสิทธิภาพ | | ตัวชี้วัดการประเมินประสิทธิภาพ |
|--------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|----------------------|---|
| | | มี ประสิทธิภาพ | ไม่มี ประสิทธิภาพ | |
| 5. การประเมินผลการฝึกอบรมและการพัฒนา | | ✓ ✓ ✓ | ✓ | - มีการวางแผน (Plan) - มีการลงมือปฏิบัติ (Do) - มีการตรวจสอบ (Check) - มีการปรับปรุง (Act) |