

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคกระบวนการฝึกอบรมของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพคุณภาพการพัฒนาการให้บริการของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา 3) เพื่อได้แนวคิดกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาทัศนคติการเตรียมความพร้อมด้านงานบริการแก่แรงงานไทย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามกับผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ สัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารโรงแรมหรือผู้แทนผู้ทรงคุณวุฒิ และนักวิชาการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และสรุปความตามประเด็นสำคัญเพื่อนำเสนอข้อมูลนวัตกรรมการฝึกอบรมและพัฒนา ซึ่งได้สรุปผลการวิเคราะห์ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 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

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 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. ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าพัก

ผู้บริการใช้เวลาในการเข้าพักส่วนใหญ่น้อยกว่า 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 กิจกรรม

เพื่อสุขภาพที่ท่านใช้บริการขณะพักแรม ส่วนใหญ่เป็นสปาเพื่อสุขภาพ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 28.83

ทั้งนี้ กิจกรรมเพื่อสุขภาพที่โรงแรมมีให้บริการลูกค้าขณะพักแรมพบว่า ส่วนใหญ่เป็นการนวดเพื่อสุขภาพและการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ จำนวน 24 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 100

3. ข้อมูลคุณภาพการบริการของที่พักรเพื่อสุขภาพ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นคุณภาพการบริการของที่พักรเพื่อสุขภาพ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความคิดเห็น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ พนักงานของโรงแรมแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม และอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 2 พนักงานให้บริการมีสัญลักษณ์ที่สื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ว่าการรับรองคุณสมบัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว อันดับที่ 3 พนักงานบริการเข้าใจการใช้อุปกรณ์เพื่อสุขภาพสำหรับการอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและสวยงาม อันดับที่ 4 พนักงานเข้าถึงได้สะดวกและหาง่าย อันดับที่ 5 การติดต่อพนักงานบริการมีหลายช่องทางทำให้มีความสะดวก เช่น โทรศัพท์ และเว็บไซต์ของโรงแรม เป็นต้น อันดับที่ 6 มีจำนวนพนักงานบริการเพื่อสุขภาพที่พอเพียงและเหมาะสม และ อันดับที่ 7 มีพนักงานให้บริการครอบคลุมห้องสปา นวดไทย การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ การฝึกสมาธิ การอบเพื่อสุขภาพ การแพทย์ทางเลือก โภชนบำบัดและการควบคุมอาหาร

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักรเพื่อสุขภาพ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ พนักงานของโรงแรมแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ อันดับที่ 2 พนักงานเข้าถึงได้สะดวกและหาง่าย อันดับที่ 3 พนักงานให้บริการมีสัญลักษณ์ที่สื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ว่าการรับรองคุณสมบัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว อันดับที่ 4 พนักงานบริการเข้าใจการใช้อุปกรณ์เพื่อสุขภาพสำหรับการอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและสวยงาม อันดับที่ 5 การติดต่อพนักงานบริการมีหลายช่องทางทำให้มีความสะดวก เช่น โทรศัพท์ และเว็บไซต์ของโรงแรม เป็นต้น อันดับที่ 6 มีพนักงานให้บริการครอบคลุมห้องสปา นวดไทย การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ การฝึกสมาธิ การอบเพื่อสุขภาพ การแพทย์ทางเลือก โภชนบำบัดและการควบคุมอาหาร และ อันดับที่ 7 มีจำนวนพนักงานบริการเพื่อสุขภาพที่พอเพียงและเหมาะสม

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability)

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นคุณภาพการบริการของที่พักเพื่อสุขภาพ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ พนักงานบริการเพื่อสุขภาพทำให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อถือได้ อันดับที่ 2 พนักงานของโรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อสุขภาพ และอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 3 พนักงานสามารถให้บริการ ตรงตามมาตรฐานและเวลาที่ได้กำหนด เช่น ระยะเวลาในการทำสปา ระยะเวลาในการนวด เป็นต้น อันดับที่ 4 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพให้บริการอย่างถูกต้อง อันดับที่ 5 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และ อันดับที่ 6 พนักงานมีทักษะในการแก้ปัญหาให้กับผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักเพื่อสุขภาพ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 พนักงานของโรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อสุขภาพ อันดับที่ 2 ได้แก่ พนักงานบริการเพื่อสุขภาพทำให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อถือได้ อันดับที่ 3 พนักงานสามารถให้บริการ ตรงตามมาตรฐานและเวลาที่ได้กำหนด เช่น ระยะเวลาในการทำสปา ระยะเวลาในการนวด เป็นต้น และอยู่ในระดับมากได้แก่ อันดับที่ 4 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพให้บริการอย่างถูกต้อง อันดับที่ 5 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และ อันดับที่ 6 พนักงานมีทักษะในการแก้ปัญหาให้กับผู้ให้บริการ

ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว (Responsiveness)

คุณภาพการบริการของที่พักเพื่อสุขภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 ได้แก่ พนักงานบริการเพื่อสุขภาพกระตือรือร้นและใส่ใจแก้ปัญหาได้ตามต้องการ อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพมีความพร้อมและเต็มใจบริการ อันดับที่ 3 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว อันดับที่ 4 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพสามารถแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว และ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ อันดับที่ 5 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักเพื่อสุขภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ พนักงานบริการเพื่อสุขภาพกระตือรือร้นและใส่ใจแก้ปัญหาได้ตามต้องการ อันดับที่ 2 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพมี

ความพร้อมและเต็มใจบริการ อันดับที่ 3 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว อันดับที่ 4 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพสามารถแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว และ อันดับที่ 5 พนักงานบริการเพื่อสุขภาพมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

การให้ความมั่นใจ (Assurance)

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักเพื่อสุขภาพ ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพมีอัธยาศัยไมตรีอันดี อันดับที่ 2 พฤติกรรมของพนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพทำให้ผู้ใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ และ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 3 ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัยต่อการให้บริการของพนักงานเพื่อสุขภาพเมื่อเข้าพักและใช้บริการด้านสุขภาพ อันดับที่ 4 พนักงานของโรงแรมให้บริการเพื่อสุขภาพได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก อันดับที่ 5 พนักงานแจ้งค่าใช้จ่ายบริการเพื่อสุขภาพมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ และ อันดับที่ 6 พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพสามารถรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้าได้เป็นอย่างดีได้

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักเพื่อสุขภาพ ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความคิดเห็น เป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพมีอัธยาศัยไมตรีอันดี อันดับที่ 2 พนักงานแจ้งค่าใช้จ่ายบริการเพื่อสุขภาพมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ อันดับที่ 3 พฤติกรรมของพนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพทำให้ผู้ใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ อันดับที่ 4 ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัยต่อการให้บริการของพนักงานเพื่อสุขภาพเมื่อเข้าพักและใช้บริการด้านสุขภาพ อันดับที่ 5 พนักงานของโรงแรมให้บริการเพื่อสุขภาพได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก และอันดับที่ 6 พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพสามารถรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้าได้เป็นอย่างดีได้

การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (Empathy)

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักเพื่อสุขภาพ ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (Empathy) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพใส่ใจผู้ใช้บริการ เช่น กล่าวทักทายลูกค้าพร้อมชื่อ เป็นต้น และอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 2 การบริการเพื่อสุขภาพของพนักงานดีสม่ำเสมอ อันดับที่ 3 พนักงานเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและสามารถให้บริการได้ทันที อันดับที่ 4 พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ อันดับที่ 5 พนักงานมีเวลาให้บริการเพื่อสุขภาพที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ อันดับที่ 6 พนักงานให้บริการ

เพื่อสุขภาพที่ดีโดยไม่เลือกปฏิบัติ และอันดับที่ 7 พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาอื่นที่สำคัญได้ดี

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักเพื่อสุขภาพ ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็น เป็นอันดับที่ 1 พนักงานเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและสามารถให้บริการได้ทันที อันดับที่ 2 ได้แก่ พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพใส่ใจผู้ใช้บริการ เช่น กล่าวทักทายลูกค้าพร้อมชื่อ เป็นต้น อันดับที่ 3 การบริการเพื่อสุขภาพของพนักงานดีสม่ำเสมอ อันดับที่ 4 พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ อันดับที่ 5 พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพที่ดีโดยไม่เลือกปฏิบัติ อันดับที่ 6 พนักงานมีช่วงเวลาให้บริการเพื่อสุขภาพที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และ อันดับที่ 7 พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาอื่นที่สำคัญได้ดี

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา เพื่อเตรียมความพร้อมการเข้าปฏิบัติงานด้านบริการของแรงงานไทยได้สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคกระบวนการฝึกอบรมของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ควรมีการวัดผลกระทบต่ธุรกิจ หรืองานที่ทำ (Impact) ซึ่งควรกำหนดผลกระทบซึ่งองค์กรส่วนใหญ่วัดผลกระทบโดยดูจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระดับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ระดับความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) เป็นต้น หรืออาจวัดจากจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaint) โดยดูว่าหลังจากที่พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาแล้ว มีผลทำให้จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าน้อยลงหรือ เช่น การแสดงความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อพนักงานโรงแรม เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ คเชนทร์ วัฒนะโกศล นันทนา อุ่นเจริญ และขวัญฤดี ตันตระกูล (2558) ที่เผยว่า ประสิทธิภาพการฝึกอบรมต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมมากที่สุดคือความสมบูรณ์แบบของการทำงานของพนักงาน รองลงมาคือความได้เปรียบในการแข่งขัน การพัฒนาองค์ความรู้ ทางด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในด้านที่ประสบความสำเร็จมากที่สุด คือ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Chandrashekhara Sharma (2014) ที่เผยว่า การพัฒนาปรับปรุงเพื่อการส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพของพนักงานโรงแรมมาจากระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยการศึกษาช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้การบริการ

2. การประเมินประสิทธิภาพคุณภาพการพัฒนาการให้บริการของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การประเมินประสิทธิภาพกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพแบบต่อเนื่องโดยการวางแผน (Plan) – ลงมือปฏิบัติ (Do) – ตรวจสอบ (Check) – ปรับปรุง (Act) ซึ่งสอดคล้องกับ ประไพ มงคลนิมิตร (2556) และ พิมพ์วิ ทหารแก้ว (2558) ที่เผยว่ากระบวนการในการปรับปรุงคุณภาพบริการ จัดเป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของธุรกิจบริการให้กลับมามีมาตรฐานที่ดี ทั้งนี้จากที่กล่าวมาข้างต้นในเรื่องปัจจัยที่ทำให้การส่งมอบบริการไม่มีคุณภาพนั้น ช่องว่างของการบริการเปรียบได้กับแผนที่นำทางให้องค์กรระบุได้ว่าปัญหาของการบริการเกิดจากจุดใด โดยใช้ร่วมกับเครื่องมือที่จะช่วยให้การดำเนินงานปรับปรุงคุณภาพประสบความสำเร็จ ซึ่งเครื่องมือ นั่นก็คือ กระบวนการปรับปรุงคุณภาพแบบต่อเนื่องของเดฟวอย (DeVrye, 1994, p.112) ที่กล่าวถึงกระบวนการ Plan – Do – Check – Act ซึ่งเป็นเครื่องมือที่หลายองค์กรนำไปปฏิบัติใช้อย่างแพร่หลายและเป็นที่รู้จักกันดี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับประไพ มงคลนิมิตร (2556) ที่เผยว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาคุณภาพบริการ ตามรูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) และปัจจัยการสร้างภาพ ประทับใจให้ผู้ใช้บริการ (CRM) มีผลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และ ผลของการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า มีทิศทางบวกเช่นเดียวกัน

โดยที่การประเมินประสิทธิภาพคุณภาพการพัฒนาการให้บริการของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ พนักงานของโรงแรมแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ เอกพล วงศ์เสรี และ คณะ (2557) ที่เผยว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลที่โดดเด่นของพนักงานโรงแรมที่มีการแต่งกายที่เหมาะสม

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) คือ พนักงานบริการเพื่อสุขภาพทำให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อถือได้ และ พนักงานของโรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ ณงจิณี หลี (2556) ที่ระบุว่าคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยด้านต่าง ๆ คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านความรวดเร็ว (Responsiveness) ด้านการรับประกัน (Assurance) และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของนักท่องเที่ยว นั่น ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก การเดินทางต่างประเทศในสถานที่แตกต่างจากทั้งภาษาและวัฒนธรรม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางค่อนข้างสูง ส่งผลให้การตัดสินใจไปเที่ยวแต่ละครั้งของนักท่องเที่ยวจึงมีความจำเป็นต้องเลือก

หาบริษัทนำเที่ยวที่มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการใช้บริการ และคุณภาพบริการดังกล่าวส่งผลต่อความตั้งใจเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวอีกด้วย กล่าวได้ว่าความเที่ยงตรงเชื่อถือได้ (Reliability) นั้นเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า

ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว (Responsiveness) คือ พนักงานบริการเพื่อสุขภาพกระตือรือร้นและใส่ใจแก้ปัญหาได้ตามต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ พิมพรีวี ทหารแก้ว (2559) ที่เผยว่า ความกระตือรือร้น รวดเร็วในการตอบสนองในการบริการ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า และหมายรวมถึงความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ ซึ่งในด้านการตอบสนองในการบริการ (Responsibility) นั้นเห็นได้ชัดว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ความสำคัญ

ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) คือ พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพมีอัธยาศัยไมตรี อันดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการสปาของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (วรรณิภา เชื้ออินทร์ และคณะ. 2554) พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยให้ความสำคัญกับเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริตของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ จัดเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่สามารถนำมาวัดคุณภาพการบริการได้อีกด้วย

ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (Empathy) คือ พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพใส่ใจผู้ใช้บริการ และ พนักงานเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและสามารถให้บริการได้ทันที ซึ่งสอดคล้องกับ พิมพรีวี ทหารแก้ว (2558) ที่เผยว่า ความพยายามขององค์กรหรือพนักงานในการเข้าใจลูกค้า โดยการพยายามจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้า และตอบสนองความต้องการ เช่น ธุรกิจโรงแรมพยายามนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการให้บริการ และใช้ระบบ Computer Reservation System (CRS) ดังกล่าวช่วยในการบันทึกและจดจำข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า ซึ่งการให้ความเข้าใจลูกค้า ให้ความสำคัญกับลูกค้าจะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการยอมรับ การยกย่องให้เกียรติ ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้เรื่องคุณภาพการบริการ การเข้าใจลูกค้าของธุรกิจบริการนั้นสามารถแสดงออกได้จากการบริการ

3. นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาทัศนคติการเตรียมความพร้อมด้านงานบริการแก่แรงงานไทย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่ฯ ประกอบด้วยกระบวนการต่อไปนี้ 1) การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและการพัฒนา 2) การจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนา 3) การเตรียมการก่อนการฝึกอบรมและการพัฒนา 4) การดำเนินการฝึกอบรมและการพัฒนา 5) การประเมินผลการฝึกอบรมและการพัฒนา (ปริยนันท์ ประยูรศักดิ์. 2559 และ เพ็ญพักร์ศิณา วิเชียรวรรณ. 2562) และ 6) การประเมินผลกระทบ หรือ Impact เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง และเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ถึงแม้จะมีปัจจัยภายนอกกระทบจะไม่ส่งผลเปลี่ยนแปลงของคุณภาพการบริการ (เคเซนทร์ วัฒนะโกศล

นันทนา อุ่นเจริญ และขวัญฤดี ตันตระกูล. 2558 และ Chandrashekar Sharma. 2014) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Schilling (2008) ที่เผยว่านวัตกรรมกระบวนการมีความสำคัญในการที่จะทำให้ห้องครัวหรือธุรกิจมีความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน โดยนวัตกรรมกระบวนการส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปในเรื่องของการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) และการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตและการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบในระบบ กล่าวคือ ปัจจัยนำเข้า (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลิตผล (Outputs) ซึ่งคุณภาพการบริการที่มีลักษณะเฉพาะของธุรกิจโรงแรมเป็นสิ่งที่ลอกเลียนแบบได้ยากจากคู่แข่งที่สอดคล้องกับ Ognjanovic, Jasmina, & Ekonomika. (2016) ที่เผยว่า การสร้างการบริการที่มีลักษณะเฉพาะให้แตกต่างของธุรกิจโรงแรมขึ้นอยู่กับบทบาทของทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถ การสร้างนวัตกรรมบริการ การสนับสนุนของธุรกิจโรงแรมในส่วนของการสร้างการดำเนินงานที่เหมาะสม วัฒนธรรมการดำเนินงาน ฐานข้อมูล รวมถึงเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน กล่าวคือ การรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโรงแรมที่ดีกับลูกค้าด้วยกระบวนการส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพและความเต็มใจให้บริการ ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ธุรกิจโรงแรม และเป็นสิ่งยืนยันผลสำเร็จของการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรมที่ยั่งยืน

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับนวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาขั้นตอนที่ 1 คือ การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและการพัฒนา พบว่า เป็นขั้นตอนที่ระบุข้อมูลรายละเอียดและกำหนดเป็นวัตถุประสงค์สำหรับการฝึกอบรมและการพัฒนา เช่น การวิเคราะห์ห้องครัว ธุรกิจโรงแรม การวิเคราะห์ภาระหน้าที่ของงาน การวิเคราะห์คุณสมบัติผู้ปฏิบัติงาน การสำรวจกำลังทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ของธุรกิจโรงแรม เป็นต้น (เพ็ญพัทธ์ศิลา วิเชียรวรรณ. 2562) รวมทั้งมีการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งการนำผลการประเมินการให้บริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนา (แหวดดาว จงกลณี และ วิวรรณ วงศ์อรุณ. 2557) ทั้งนี้สามารถแสดงผลประเมินความพึงพอใจในคุณภาพบริการในเขตพื้นที่ฯ ได้ดังนี้

1. พนักงานทุกแผนกเมื่อพบลูกค้า มีการยิ้มแย้ม ทักทายลูกค้าและแสดงการต้อนรับลูกค้าอย่างเป็นมิตร รวมทั้งมีการแสดงความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และจดจำความชอบส่วนตัวของลูกค้าได้ เช่น ชื่อ อาหารที่ชอบ กิจกรรมที่ทำประจำ เป็นต้น ทั้งนี้ ควรเพิ่มทักษะการสื่อสารในภาษาต่างชาติเบื้องต้น เพื่อใช้ในการทักทายลูกค้าได้
2. พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมและรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ ทำหน้าที่เสมือนว่าโรงแรมเป็นครอบครัว และมีความสุขกับการทำงาน ทั้งนี้ในบางครั้งพนักงานบางคนยังไม่ส่งต่อการทำงานหรือยังทำงานไม่เป็นทีม เช่น ลูกค้าถามถึงสถานที่เปิด ปิด รวมทั้งราคาการให้บริการของแผนกอื่น ๆ พนักงานยังไม่สามารถให้ข้อมูลได้ เป็นต้น

3. พนักงานมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ รวมทั้งมีการดูแลสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้การปฏิบัติงานควรเพิ่มความรู้และการตัดสินใจแก้ปัญหาให้แก่พนักงานบางแผนก เช่น ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เพื่อใช้สำหรับการทักทายเบื้องต้นแก่ลูกค้าได้ เป็นต้น

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

5. พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานรวมทั้งเข้าใจวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างดี ทั้งนี้ควรให้พนักงานที่มีความเชี่ยวชาญถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานในแผนกอื่น ๆ เพื่อแบ่งปันความเชี่ยวชาญของให้กับพนักงานคนอื่น ๆ ต่อไป

6. พนักงานสามารถทำหน้าที่เป็นผู้ปกป้องผลประโยชน์ของโรงแรมได้โดยผ่านทางคำพูด การกระทำ และท่าทาง ปฏิบัติตามมาตรฐานโรงแรม แสดงความภาคภูมิใจในโรงแรมสนับสนุนคุณค่าของโรงแรม มีความอบอุ่น การเชื่อมโยงกับส่วนต่าง ๆ ได้ ดังนั้นควรมีการสนับสนุนส่งเสริมจุดความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมอย่างต่อเนื่อง

7. การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการควรให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่สำคัญและเป็นความท้าทายที่ของสถานการณ์เกิดขึ้นหลายอย่างส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจต่าง 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

ซึ่งมีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาเซียนและรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรสำหรับธุรกิจโรงแรมในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จากผลการศึกษางานวิจัยของสุรียะรัตน์ ดวงสุวรรณ (2559) เผยว่า โครงร่างรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมไทยในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้แก่ 1) ความรู้ธุรกิจโรงแรม 2) ทักษะการใช้ภาษา และเทคโนโลยี 3) องค์ความรู้ในงานที่รับผิดชอบที่ถูกต้อง 4) ทักษะตามมาตรฐานของ MRAs 5) ความรอบคอบในการปฏิบัติงาน 6) มีจิตมุ่งให้บริการ และ 7) การทำงานเป็นทีม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียนกรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ และตรัง พบว่า รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะและสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการในปัจจุบันและการรองรับอาเซียนในด้านธุรกิจโรงแรมจะเกี่ยวข้องกับ 1) สมรรถนะด้านความรู้ในเรื่องการท่องเที่ยว ห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก การบริการ การต้อนรับสุขภาพและความปลอดภัย 2) สมรรถนะด้านทักษะเกี่ยวข้องกับเรื่องการจัดห้องพัก การประกอบอาหาร การจัดสวนการตกแต่งสถานที่ และภาษาอังกฤษ 3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวข้องกับเรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใส การแต่งกายที่เหมาะสม จิตใจในการให้บริการและการตรงต่อเวลา ในส่วนของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะ จะเกี่ยวข้องกับเรื่องการศึกษาต่อ การพัฒนาตนเองการมอบหมายงาน การสอนงาน การให้คำปรึกษาและการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (เอกพล วงศ์เสรี และคณะ. 2557)

ขั้นตอนที่ 2 คือ การจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนา พบว่า เป็นการกำหนดผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลการฝึกอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน รวมทั้งคณะทำงานฝึกอบรมฝ่ายต่าง ๆ และ วิทยากรที่ให้ความรู้ในแต่ละหลักสูตร มีการกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรมและการพัฒนา มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและการพัฒนา มีการกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม เช่น เนื้อหา หัวข้อ วิธีการ กิจกรรม เวลา สถานที่ งบประมาณ วิทยากร เอกสาร สื่อ วัสดุอุปกรณ์ วิธีการประเมินผลสำหรับการฝึกอบรมและการพัฒนา

เป็นต้น มีการกำหนดวิธีการติดตามผลการฝึกอบรมและการพัฒนาเพื่อการปรับปรุงแก้ไข ทั้งนี้การจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาเป็นกระบวนการสำคัญในการส่งเสริมให้พนักงานเกิดกระบวนการในการเรียนรู้ (Learning) ทางด้านต่าง ๆ ช่วยเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะหรือความชำนาญ (Skills) ความเข้าใจ (Understanding) และเจตคติ (Attitude) ตลอดจนการพัฒนาฝีมือในการทำงานให้กับพนักงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เสริมสร้างคุณภาพของงานให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกจากนี้ประสิทธิผลของการฝึกอบรมและการพัฒนายังมีส่วนช่วยในกระบวนการลดต้นทุนการผลิตในทุก ๆ ด้าน อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมและการอยู่รอดในระยะยาวของธุรกิจด้วย (เคเซนทร์ วัฒนะโกศล, นันทนา อุ่นเจริญ และขวัญฤดี ตันตระกูล. 2558) นอกจากนี้การจัดทำหลักสูตรที่สอดคล้องกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เช่น สมรรถนะหลักสมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่หรือตามบทบาทหน้าที่ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ (2559) ที่เผยแพร่ข้อมูลหลักสูตรการฝึกอบรมที่ใช้เกณฑ์มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) สำหรับการ จัดหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาให้เป็นไปตามมาตรฐานสมรรถนะ ทั้งนี้กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีการดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน เนื่องจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าสถานประกอบการมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาการฝึกอบรมและพัฒนา จึงได้ปรับลดจำนวนระยะเวลาการฝึกให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็น อีกทั้งในพื้นที่ยังมีข้อจำกัดของผู้รับการฝึกและผู้ที่เป็นวิทยากร จึงมีการปรับคุณสมบัติของผู้รับการฝึกและคุณสมบัติวิทยากร ให้สอดคล้องกับพื้นที่และเพื่อส่งเสริมให้พนักงานของสถานประกอบการได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

ขั้นตอนที่ 3 คือ การเตรียมการก่อนการฝึกอบรมและการพัฒนา พบว่า เป็นการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับ เพ็ญพัทธ์ศิลา วิเชียรวรรณ (2562) เป็นกิจกรรมที่ประสานงานไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องก่อนการเริ่มการฝึกอบรมและพัฒนา เช่น วิทยากร ผู้บริหาร ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนา คณะกรรมการฝึกอบรมและพัฒนา เป็นต้น นอกจากนี้ควรการแจ้งวิธีที่ใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับหลักสูตรที่จัด เช่น อบรมทฤษฎี (Training) ใช้สัญลักษณ์ตัว “T” , อบรมทฤษฎีและฝึกปฏิบัติ (Training/Practice) ใช้สัญลักษณ์ตัว “T,P” เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมและพัฒนาได้รับทราบข้อมูลและมีการเตรียมความพร้อมมาก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับวิลาวรรณ รพีพิศาล (2549) และนิติพล ภูตะโชติ (2557) ได้อธิบายเกี่ยวกับ

ประเภทต่าง ๆ ของการฝึกอบรมและการพัฒนาเพื่อให้เหมาะสมการกลุ่มเป้าหมายอาทิเช่น กลุ่มผู้ปฏิบัติการ หรือกลุ่มผู้บริหาร เช่น ปฐมนิเทศ (Orientation) ทดลองปฏิบัติงาน (Probation) การลงมือปฏิบัติจริง (Practice) การฝึกหัดและการสอนงาน (Coaching) การฝึกงาน (Internship) การฝึกอบรมพิเศษ (Special training) เป็นต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับสมคิด บางโม (2556) วิลาวรรณ รพีพิศาล (2549) และนิติพล ภูตะโชติ (2559) ได้ศึกษาถึงวิธีการและเทคนิคต่าง ๆ เช่น การบรรยาย (Lecture) การอภิปรายคณะ (Panel discussion) การสาธิต (Demonstration) การสอนงาน (Coaching) การระดมสมอง (Brainstorming) กรณีศึกษา (Case study) เกมการบริหาร (Management games) การแสดงบทบาทสมมติ (Role playing) การสัมมนา (Seminar) การศึกษาดูงานนอกสถานที่ (Field trip) การประชุมปฏิบัติการ (Workshop) การใช้กิจกรรมนันทนาการ (Recreation) การหมุนเวียนงาน (Job rotation) เป็นต้น ทั้งนี้ แอควาฟูล, ดีดุม และแอปเปีย (Acquaful, Dedume, & Appiah. 2015) ยังระบุว่า โปรแกรมการสอนอัตโนมัติ (Programmed instruction: PI) คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer-assisted instruction: CAI) และโสตทัศนอุปกรณ์ (Audiovisual techniques) เป็นอุปกรณ์ที่ช่วยนำเสนอข้อมูลไปยังผู้เข้ารับการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจบริการ ดังแสดงตัวอย่างสัญลักษณ์ที่ใช้เพื่อแสดงให้เห็นวิธีการ รวมทั้งประเภทของการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพบริการได้ดังภาพที่ 5.1

T	อบรมทฤษฎี (Training)	T/P	อบรมทฤษฎีและฝึกปฏิบัติ (Training/Practice)
S	จำลองสถานการณ์ (Simulation)	T/S	อบรมทฤษฎีและจำลองสถานการณ์ (Training/Simulation)
PI/CAI	โปรแกรมการสอนอัตโนมัติ (Programmed instruction: PI) คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer-assisted instruction: CAI)	L/R	บรรยายและกิจกรรมนันทนาการ (Lecture/Recreation)

ภาพที่ 5.1 ตัวอย่างการใช้สัญลักษณ์แสดงประเภท วิธีที่ใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการ

ขั้นตอนที่ 4 คือ การดำเนินการฝึกอบรมและการพัฒนาซึ่งสอดคล้องกับ เพ็ญพักร์ศิณา วิเชียรวรรณ (2562) พบว่า เป็นการเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจ

โรงแรมที่ขึ้นอยู่กับระยะเวลา งบประมาณ จำนวนผู้เข้าร่วม หัวข้อ สถานที่ วิทยากร หรือผู้เชี่ยวชาญ และวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาของธุรกิจโรงแรม ทั้งนี้การดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาโดยการมีโปรแกรมการสอนอัตโนมัติ คอมพิวเตอร์ และสไลด์ทัศนอุปกรณ์ เพื่อใช้เป็นอุปกรณ์ที่ช่วยนำเสนอข้อมูลการฝึกอบรมและการพัฒนาไปยังผู้เข้าร่วมได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น (Acquaful, Dedume, & Appiah. 2015) นอกจากนี้การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์ในส่วนต่าง ๆ ในธุรกิจโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับ แวดาว จงกลณี และวิวัฒน์ วงศ์อรุณ (2557) กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธุรกิจโรงแรมในโครงการวิจัยเรื่องแนวทางการจัดการฝึกอบรมพนักงานโรงแรม: ศึกษากรณีโรงแรมในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 2 ไว้ว่า ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการ การแข่งขันในเรื่องคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ด้วยเหตุผลการฝึกอบรม พัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงานในธุรกิจโรงแรมจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน จนทำให้เกิดความมั่นใจและมีความสุขในการทำงานกับองค์กร โดยผลลัพธ์นี้จะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์และผลการดำเนินงานขององค์กรในภาพรวมด้วยเช่นกัน

ขั้นตอนที่ 5 คือ การประเมินผลการฝึกอบรมและการพัฒนาซึ่งสอดคล้องกับ เพ็ญพัทธ์ศิลา วิเชียรวรรณ (2560) พบว่า มีการประเมินเนื้อหา กิจกรรม เทคนิค ความรู้ความสามารถของวิทยากร การประสานของคณะกรรมการฝึกอบรมและการพัฒนา ปัจจัยอื่น ๆ ที่ประกอบการฝึกอบรมและการพัฒนา เช่น สถานที่ เอกสาร สื่อ ระยะเวลา อาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น รวมทั้งมีการประชุมสรุปงานของคณะกรรมการดำเนินงาน การจัดทำรายงานแจ้งผู้บริหารธุรกิจโรงแรม และการติดตามผลสัมฤทธิ์ที่จะเกิดแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและการพัฒนาต่อไป โดยที่การประเมินความรู้ที่ได้รับของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและการพัฒนาทั้งก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรมนั้นมีความสอดคล้องกับ Manager Online (2557) ที่เผยวิธีการวัดความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรสามารถปฏิบัติได้โดยวัดความพึงพอใจ (Satisfaction) วัดความรู้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนา (Knowledge) วัดพฤติกรรมของผู้ที่เข้ารับการพัฒนา ว่าเปลี่ยนแปลงไปมากน้อยเพียงใด (Behaviors) ซึ่งสามารถทำการวัดก่อนการฝึกอบรมและพัฒนา (Pre-test) และหลังการฝึกอบรมและพัฒนา (Post-test) เพื่อเปรียบเทียบกัน

ขั้นตอนที่ 6 คือ การประเมินผลกระทบ หรือ Impact เพื่อการพัฒนาคูณาการบริการอย่างต่อเนื่อง จากผลการวิจัยสังเคราะห์ได้ว่าการประเมินผลกระทบเพื่อพัฒนาคูณาการบริการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเน้นผลลัพธ์ที่พฤติกรรมของการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเน้นประเมินผลที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบัน และการพัฒนาความสามารถในอนาคต การประเมินผลจากพฤติกรรมดังกล่าวเป็นการบ่งบอกถึงความรู้ ทักษะ หรือพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติของพนักงาน เพื่อให้งานนั้น ๆ สำเร็จ ซึ่งสามารถแสดงตัวอย่างได้ดังภาพที่ 2 นอกจากนี้จากตัวอย่างแบบประเมินผลกระทบดังภาพที่ 2 แสดงให้ทราบว่าอะไร

คือสิ่งจำเป็นในการกระตุ้นและจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต เช่น แผนพัฒนาคุณภาพ การบริการส่วนบุคคล (Individual development services plan) ต้องการพัฒนาการ (Developmental need) อะไร และมีแผนปฏิบัติการเฉพาะ (Specific action plan) อย่างไร เป็นต้น ซึ่งการประเมินผลกระทบ นั้นยังเป็นการกำหนดเป้าหมาย (Target Setting) การติดตาม การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Tracking and monitoring) การให้คำปรึกษาแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชา (Coaching) รวมถึงการสรุปผลงานที่ได้เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Reviewing) (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2560) นอกจากนี้การประเมินผลดังกล่าว ยังรวมถึงการพัฒนาปรับปรุงวิธีการทำงาน และการพัฒนาความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา (Individual Development) หรือกล่าวได้ว่า เป็นกระบวนการในการบริหารความสามารถ (Competency) และผลงาน (Performance) ทั้งนี้เป็นการนำหลักการจัดการทางคุณภาพที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ PDCA มาใช้การ วิเคราะห์หาความจำเป็นที่ต้องคำนึงถึงสมรรถนะของแต่ละคน รวมทั้งการติดตามการทำงาน และการ ประเมินผลก็พิจารณาจากสมรรถนะเป็นสำคัญ และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงต่อไป ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนางานโดยจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและองค์กร ซึ่งการ ประเมินผลกระทบ หรือ Impact เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อการปรับปรุงงาน (Work Improvement) พัฒนางาน (Work Development) ให้รางวัล (Rewards) นอกจากนี้ยังเป็นการที่แสดงให้เห็น ผู้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานเข้าใจถึงผลงานของตนเองอย่างเช่นคนอื่นเห็น เช่น การให้ผู้คนอื่นสะท้อน ภาพการทำงานของตนเอง เป็นต้น (Armstrong, 2000)

การประเมินผลกระทบ หรือ Impact เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการ		
สมรรถนะ (Competency)	ความเห็นผู้ตรวจสอบ (Reviewer comments)	อันดับ (Rating)
		● ยังไม่เสร็จสมบูรณ์ (Not completed) ● เสร็จสิ้นบางส่วน (Partially completed) ● เสร็จสิ้นสมบูรณ์ (Fully completed)
การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคคลที่กำลังจะมีขึ้น (Establishment of upcoming individual development services plan)		
ระบุความสามารถ 2 ด้านในการทำงาน สำหรับรอบระยะเวลาการตรวจทานที่จะเกิดขึ้น Identify 2 competencies to work on for the upcoming review period.		
สมรรถนะ (Competency)	ต้องการพัฒนาคุณภาพการบริการ (Developmental services need)	แผนปฏิบัติการเฉพาะ (Specific action plan)

ภาพที่ 5.2 การประเมินผลกระทบเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำวิจัยไปใช้

1. ที่พักเพื่อสุขภาพใช้ประโยชน์สำหรับการนำแนวคิดไปบริหารจัดการและพัฒนาฝึกอบรมคุณภาพบริการของพนักงานในธุรกิจที่พักเพื่อสุขภาพ
2. สมาคมโรงแรมนำองค์ความรู้ไปสังเคราะห์เป็นทางเลือกเพื่อนำไปปรับใช้สำหรับการตรวจประเมินโรงแรมที่เป็นที่พักเพื่อสุขภาพ
3. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใช้ประโยชน์การส่งเสริมการท่องเที่ยวประเภทเพื่อสุขภาพ
4. สถาบันการศึกษาใช้ประโยชน์สำหรับการนำแนวคิดไปจัดฝึกอบรมและพัฒนาผู้ที่จะเข้าสู่อุตสาหกรรมบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาลงไปในรายละเอียดในแต่ละกระบวนการในขั้นตอนต่าง ๆ ของการฝึกอบรมและพัฒนา เช่น ศึกษาประเภท เทคนิครวมทั้งวิธีการที่ในการฝึกอบรมและพัฒนาที่เหมาะสมกับแต่ละหลักสูตรเพื่อเกิดประโยชน์ต่อผู้นำไปใช้ได้และผู้จัดได้อย่างแท้จริง เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาลงไปในรายละเอียดเกี่ยวกับการประเมินผลกระทบ หรือ Impact เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการที่พักเพื่อสุขภาพ