

การจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรม

โรงแรม 3 ดาว

ชวิศา แสงเนียม¹ ดร.อนุรักษ์ ไกรยุทธ²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ การจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรม โรงแรม 3 ดาว มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าทดสอบไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 รายได้ต่ำกว่า 20,000บาท จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 โดยพบว่า (1) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) และพิจารณารายด้านพบว่าด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.31$) รองลงมาคือ ด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$) ด้านการจัดการโครงสร้างการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$) และด้านการวางแผนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$) ตามลำดับ และ(2) ผลการศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว พบว่า ปัจจัยปัจจัยส่วนบุคคลพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้ประกอบการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงาน โดยให้มีการอบรมและสร้างมาตรฐานในการให้บริการ

คำสำคัญ: การจัดการ คุณภาพการให้บริการ

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท โครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต Visionary Leaders คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
²อาจารย์ที่ปรึกษาคณะวาริศา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

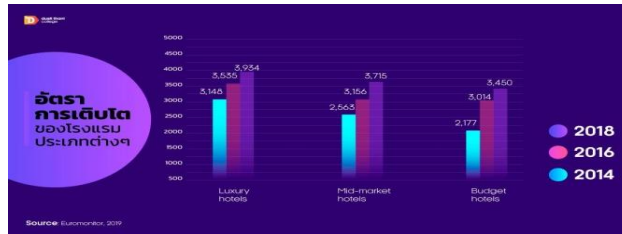
This independent study on Service quality management of operational employee in the 3 star hotel industrial businesses. (1) to study the opinions of service quality management of operational employee in the 3 star hotel industrial businesses and (2) to study the relationship between personal factors and Service quality management of operational employee in the 3 star hotel industrial businesses. The population used in the research was total sample of 400 persons and had been calculated by using Taro Yamane with 95% confidence level. The independent study used accidental sampling and using a questionnaire as a tool in research by statistics that were used analyze the data, including the frequency, percentage, mean, standard deviation. and the chi-square test value

Research findings were as follows: that most of the samples were 274 female, accounting for 68.50%, aged between 20-30 years, a total of 239 people, representing 59.75%. There were 215 bachelor's degrees, representing 53.75%, with incomes below 20,000 baht. a total of 176 people, representing 44.00%, and most of them have more than 5 years of work experience, a total of 170 people, representing 42.50%. (1) According to The level of opinions regarding quality management services the level of performance in the industry as a whole in the 3-star level (\bar{X} = 4.11). Considering each aspect, it was found that the operational level was at a high level (\bar{X} = 4.31) followed by monitoring and evaluation of operations were at a high level (\bar{X} = 4.15), the operational structure management the work was at a high level (\bar{X} = 4.03) and operational planning was at a high level (\bar{X} = 3.97) respectively, and (2) the results of the study of the relationship between personal factors and opinions regarding service quality management of operational staff in the 3-star hotel business industry. It was found that the personal factors of operational employees in the 3-star hotel industry Including gender, age, education level Monthly income and work experience. There is a correlation with the service quality management of the operational employees in the 3-star hotel industry with statistical significance at the level of 0.05. The entrepreneurs must give priority to human resource development by providing training and to establish standards of service.

Keywords: Service Quality Management

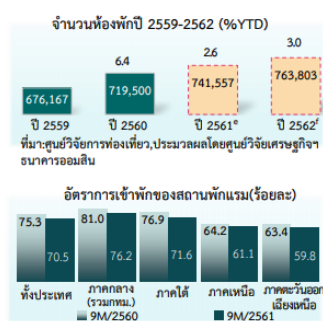
บทนำ

ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจฯ คาดว่าภาพรวมธุรกิจโรงแรมปี 2562 จะมีการขยายตัวเล็กน้อย ทั้งนี้ในปี 2561 ธุรกิจโรงแรมได้รับปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญจากการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยสร้างรายได้รวมประมาณ 3 ล้านล้านบาท ขยายตัวที่ร้อยละ 10 จากปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล อาทิ การส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองรอง 55 จังหวัด โดยการนำค่าใช้จ่ายมาลดหย่อนภาษี และการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวไทยในต่างประเทศเพื่อเจาะนักท่องเที่ยวกลุ่มไฮเอนด์กลุ่มที่มีความสนใจเฉพาะและกลุ่มจัดเลี้ยงและสัมมนา (MICE: Meeting Intensives Conventions and Exhibitions)



ภาพที่ 1 อัตราการเติบโตของโรงแรมประเภทต่างๆ
ที่มา : Source: Euromonitor, 2019

ปี 2562 ธุรกิจโรงแรมยังคงได้รับปัจจัยสนับสนุนจากการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติจากการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวไทยในต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อแสวงหากลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพจากประเทศใหม่ๆ และนักท่องเที่ยวที่เป็นคนรุ่นใหม่ผ่านแคมเปญ “Amazing Thailand Open To the New Shades” โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยตั้งเป้าหมายรายได้จากภาคการท่องเที่ยวปี 2562 จะขยายตัวที่ร้อยละ 10 สร้างรายได้รวม 3.4 ล้านล้านบาท ซึ่งจะส่งผลให้แนวโน้มผลประกอบการในภาพรวมของธุรกิจโรงแรมปรับตัวดีขึ้นตามไปด้วย แต่สำหรับผลประกอบการของผู้ประกอบการรายตัวคาดว่าไม่มากนักที่อาจถูกบั่นทอนจากการแข่งขันที่รุนแรงและความไม่แน่นอนของนักท่องเที่ยวกลุ่มหลักเช่น ประเทศจีน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาสถานการณ์ธุรกิจโรงแรมในแต่ละด้าน พบว่าจำนวนห้องพักปี 2562 คาดว่าขยายตัวเล็กน้อยใกล้เคียงกับปีก่อน โดยคาดว่าจะขยายตัวที่ร้อยละ 3.0 ซึ่งเป็นผลมาจากการเติบโตอย่างมากในช่วงหลายปีก่อนจนทำให้เกิดภาวะห้องพักล้นตลาด ส่งผลให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ชะลอการลงทุน ยกเว้นผู้ประกอบการรายใหญ่บางรายที่ขยายการลงทุนไปยังโรงแรม 3-4 ดาว



ภาพที่ 2 จำนวนห้องพักปี 2559-2562
ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

อัตราการเข้าพักแรมปี 2562 คาดว่าขยายตัวเล็กน้อยใกล้เคียงกับปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากภาวะห้องพักรักษาที่ยังสั้น ตลาด อีกทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวที่ขยายตัวลดลงจากการเติบโตอย่างต่อเนื่องในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจีน (ได้รับผลกระทบจากการปราบปรามทัวร์ศูนย์เหรียญและเหตุการณ์เรือล่มที่จังหวัดภูเก็ต) ส่งผลให้อัตราการเข้าพักขยายตัวได้ไม่มาก อย่างไรก็ตาม จังหวัดที่ยังมีแนวโน้มอัตราการเข้าพักที่โดดเด่นประกอบด้วย กรุงเทพฯ ภูเก็ต และชลบุรี (พัทยา)

แนวโน้มธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวและต่ำกว่า 3 ดาว ปี 2562 ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจฯ คาดว่ายังขยายตัวได้จากการที่ผู้ประกอบการยังมองว่าโรงแรมกลุ่มนี้ยังมีศักยภาพตามการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวระดับกลาง โดยผู้ประกอบการรายใหญ่ ซึ่งมีความได้เปรียบทางการแข่งขันมีการขยายการลงทุนมายังโรงแรม 3 ดาวในพื้นที่ท่องเที่ยวสำคัญของประเทศเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น แบริดจ์ฮิลล์ อินน์, โคซี่, ฟอรัจน์ดี, บีทูและอาศัย เป็นต้น อย่างไรก็ตามการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของจำนวนที่พักแรมระดับนี้ส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงตามมาด้วยทำให้ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็กหรือที่เป็นเจ้าของโรงแรมเดี่ยว (Individual Hotel) ได้รับผลกระทบและอาจส่งผลต่อผลประกอบการ ซึ่งจะต้องเร่งการปรับตัวในหลายด้าน อาทิเช่น ปรับปรุงรูปแบบโรงแรมให้มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ บริหารจัดการต้นทุนอย่างมีคุณภาพ และการใช้สื่อออนไลน์เป็นเครื่องมือในการสร้างการรับรู้ให้กับลูกค้าเป้าหมาย

ทั้งนี้จากข้อมูลศูนย์วิจัยกรุงศรี คาดว่าแนวโน้มนักท่องเที่ยวไทยมีแนวโน้มเติบโตเฉลี่ย 5-7% ต่อปี ในปี 2561-2563 ซึ่งจะหนุนให้อัตราเข้าพักปรับเพิ่มขึ้นอยู่ที่ระดับ 66-70% อาานิสงส์จากศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของไทย โดยเฉพาะทรัพยากรธรรมชาติ และความสามารถทางการแข่งขันด้านราคาห้องพักเมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคเดียวกัน นอกจากนี้ยังได้รับปัจจัยหนุนจากอาานิสงส์จากมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวจากภาครัฐ ซึ่งรวมถึงมาตรการลดหย่อนภาษี ค่าที่พักและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว รวมทั้งราคาน้ำมันที่ยังอยู่ในระดับต่ำ และผลจากการขยายเส้นทางบินใหม่ๆ ของสายการบินต้นทุนต่ำทำให้การท่องเที่ยวจะกระจายไปสู่เมืองรองมากขึ้นทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา และโรงแรมระดับ 3 ดาว กำลังเป็นที่ได้รับความนิยม เนื่องจากเรื่องความคุ้มค่า คุ้มราคา

ภาคการท่องเที่ยวถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยหลักที่ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญของไทย โดยเมื่อปี 2561 ที่ผ่านมามีรายได้จากการท่องเที่ยวกว่า 2 ล้านล้านบาท และมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมายังประเทศไทยกว่า 38 ล้านคน เพิ่มขึ้น 10% เมื่อเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยวในปี 2560 (ที่มา: สถิติด้านการท่องเที่ยว ปี 2561, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา) ดังนั้นเมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมจึงมีความต้องการแรงงานที่เพิ่มขึ้นและคาดการณ์ว่าความต้องการแรงงานของภาคธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมยังคงมีอัตราการเติบโตต่อเนื่องด้วยปัจจัยบวกหลาย ๆ อย่าง ไม่ว่าจะเป็นช่วงฤดูท่องเที่ยวของไทยอย่างเทศกาลสงกรานต์ ตลอดจนมาตรการของภาครัฐในการกระตุ้นการท่องเที่ยว ซึ่งปัจจัยทั้งหมดเหล่านี้ล้วนส่งผลดีต่อความต้องการแรงงาน แต่ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในธุรกิจโรงแรมยังคงมีความรุนแรง เพราะโรงแรมใหม่ที่จะเปิดปีนี้ไม่มากนัก และมีแรงงานเหลือจากภาคอุตสาหกรรมไหลมาภาคบริการ โดยเฉพาะโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีผลประโยชน์ตอบแทนมาก เช่น มีค่าธรรมเนียมบริการ (เซอร์วิส ชาร์จ) จึงเป็นทางเลือกอื่นๆ ของแรงงาน



ภาพที่ 3 ภาพการณ์ทำงานของประชากร (เดือนพฤศจิกายน) ปี 2562
ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ (เดือนพฤศจิกายน) ปี 2562

การขาดแคลนแรงงานถือเป็นปัญหาและความท้าทายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งมีอัตราการขยายตัวต่อเนื่องในทุกๆ ปี จากกระแสการเดินทางภายในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกด้วยตนเองเป็นตัวขับเคลื่อนหลักโดยปัญหาที่พบนั้น มีตั้งแต่การขาดแคลนพนักงานระดับปฏิบัติการ จนถึงระดับผู้บริหาร อันเกิดมาจากไม่ค่อยมีการจัดอบรมกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ ทำให้ขาดทักษะการทำงานที่หลากหลาย ขณะที่ผู้บริหารระดับกลางซึ่งจะก้าวสู่การเป็นผู้บริหารระดับสูงนั้น ยังได้รับการอบรมไม่เพียงพอจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาในหลายๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านบริหารจัดการจำนวนนักท่องเที่ยว การจัดการแหล่งท่องเที่ยว ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความแออัดและปัญหาสิ่งแวดล้อมตามมาในภายหลัง รวมถึงการจัดระเบียบความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยว และทำให้การท่องเที่ยวของไทยมีความยั่งยืนมากขึ้น ดังนั้นพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเติบโต เนื่องจากปัจจุบันไทยประสบปัญหาขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพและมีฝีมือ

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่า ปัจจุบันโรงแรมระดับ 3ดาว มีจำนวนมากขึ้นและเป็นที่ยอมรับของคนไทยและต่างประเทศ อีกทั้งยังมีถึงอำนวยความสะดวกเทียบเท่าระดับ 4-5 ดาวและปัจจุบันประเทศไทยยังมีจุดแข็งที่มีสถานที่ท่องเที่ยวคุณภาพ สวยงาม และมีนโยบายภาครัฐให้การสนับสนุน ประเด็นปัญหาปัจจุบันสำหรับโรงแรม 3 ดาว คือ การแข่งขันที่รุนแรงขึ้นในอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว และปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพและมีฝีมือ ทำให้ผู้ประกอบการต้องปรับตัวเพื่อแข่งขันส่วนแบ่งทางการตลาด ซึ่งมีอัตราเข้าพักปรับเพิ่มขึ้นอยู่ที่ระดับ 66-70% (จากข้อมูลศูนย์วิจัยกรุงศรี คาดว่าแนวโน้มนักท่องเที่ยวไทยมีแนวโน้มเติบโตเฉลี่ย 5-7% ต่อปี ในปี 2561-2563 และอัตราเข้าพักปรับเพิ่มขึ้นอยู่ที่ระดับ 66-70%) โรงแรม 3 ดาว ต้องมีการสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจเพื่อรองรับกับสภาวะการแข่งขันในปัจจุบันทางผู้จัดทำวิจัยจึงได้มีการวิจัยในหัวข้อเรื่อง “การจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3ดาว” เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการที่จะต่อยอดและพัฒนาธุรกิจของตนเองให้มีความแข็งแกร่ง รวมถึงทำให้ผู้ประกอบการระดับความคิดเห็นการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว

นิยามศัพท์

1. การจัดการ (Management) หมายถึง ขบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์กร โดยสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน(Planning) ด้านการจัดการโครงสร้างการปฏิบัติงาน (Organizing) ด้านการปฏิบัติงาน (Leading) และด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Controlling)

2. คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

3. ธุรกิจโรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้นเพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทางเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าพัก โดยสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ โรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ธุรกิจโรงแรม 3 ดาวหมายถึงโรงแรมที่ผ่านการประเมินมาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาว จากสมาคมโรงแรมไทย โดยมีเกณฑ์ 232 ตัวชี้วัด เช่น ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 22 ตารางเมตร มีโต๊ะเครื่องแป้งและเก้าอี้พร้อมกระจก มีโทรทัศน์ขนาดไม่น้อยกว่า 14 นิ้ว มีตู้เย็น มีโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อภายในและภายนอก มีน้ำดื่มบริการฟรี 2 ขวด มีผ้าเช็ดตัวผืนใหม่ มีหมวกอาบน้ำ สบู่ ยาสระผม แก้ว ผ้าเช็ดหน้า กระดาษชำระ ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย เป็นต้น

5. พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรม และได้รับการว่าจ้างเป็นรายเดือน ซึ่งประกอบไปด้วยแผนกต่าง ๆ ดังนี้ พนักงานต้อนรับ, พนักงานขนส่งสัมภาระ, พนักงานรับโทรศัพท์, เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก, พนักงานทำความสะอาดห้องพัก และพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาผู้วิจัยได้ทำการศึกษาระดับความคิดเห็นการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว โดยบูรณาการจากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์กร (POLC) โดย ลูอิส อัลเลน (หนังสือ Professional Management, ปี 1973) คือ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการโครงสร้างการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในสถานประกอบการที่พักแรมในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 61, 939 คนอ้างอิงจาก การสำรวจที่พักแรม พ.ศ. 2561 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2562) และผู้วิจัยได้ศึกษาจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในสถานประกอบการที่พักแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2562 ถึง เดือน มีนาคม 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

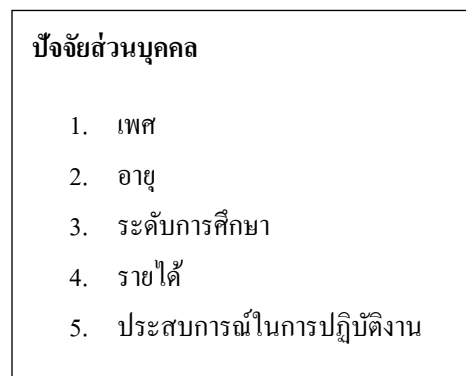
1. ได้ทราบระดับความคิดเห็นการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว
2. ได้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรม
4. เพื่อใช้เป็นแนวทางสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

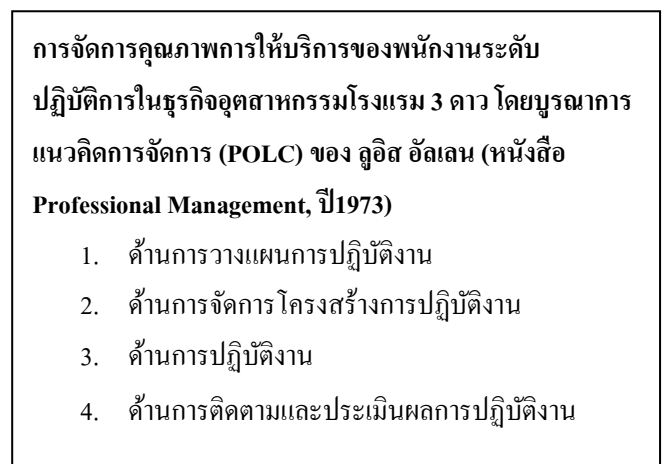
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์กร (POLC) โดย ลูอิส อัลเลน (หนังสือ Professional Management, ปี 1973) ได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการ โครงสร้างการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจ โรงแรม
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระเบียบวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ(Independent)



ตัวแปรตาม (Dependent)



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรมระดับ 3 ดาว

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในสถานประกอบการที่พักแรมในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 61,939 คน อ้างอิงจาก การสำรวจที่พักแรม พ.ศ. 2561 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2562) โดยคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ขอมรับค่าความเคลื่อนที่ 0.05 ผู้วิจัยได้ศึกษาจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในสถานประกอบการที่พักแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีคำถามจำนวน 5 ข้อ ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check - List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อคำถาม 40 ข้อ เกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักของการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560 หน้า 75)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าทดสอบไคสแควร์ เพื่อสรุปผลการวิจัยอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*S.D.*) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว ในภาพรวม ($n = 400$)

| การจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|--|-------------|-------------|------------------|
| ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน | 3.97 | 0.85 | มาก |
| ด้านการจัดการโครงสร้างการปฏิบัติงาน | 4.03 | 0.85 | มาก |
| ด้านการปฏิบัติงาน | 4.31 | 0.76 | มาก |
| ด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน | 4.15 | 0.80 | มาก |
| รวม | 4.11 | 0.81 | มาก |

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับสำคัญมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.31$) ด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.15$) ด้านการจัดการโครงสร้างการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.03$) และด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว พบว่า ปัจจัยปัจจัยส่วนบุคคลพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและวิจารณ์ผล

จากการศึกษาอิสระเรื่อง การจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัย การจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน 2.ด้านการจัดการโครงสร้างการปฏิบัติงาน 3.ด้านการปฏิบัติงาน และ 4.ด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Peter Drucker ที่ว่า การทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ต้องผ่านกิจกรรมต่างๆทางกระบวนการบริหาร ได้แก่ การวางแผน (Planning) การวางแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า การจัดองค์กร (Organizing) การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน การชี้นำ (Leading) คือ ภาวะผู้นำที่สามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้ และการควบคุม (Controlling) คือ การควบคุมการดำเนินงานโดยการติดตาม ประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ

1.1. ผลการวิจัย การจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีกระบวนการในการวางแผนของสุรัสวดี ราชสกุลชัย (2547) ที่ว่า การวางแผน คือ การหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยต่างๆ และมีเหตุผลเพื่อให้การดำเนินงานในอนาคตเป็นไปได้โดยเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพที่สุด เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการคิดและการตัดสินใจที่ละเอียดอ่อน และต้องกระทำให้เสร็จสิ้นก่อนจะมีการดำเนินกิจกรรมผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว ควรให้ความสำคัญในการให้ความรู้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการในด้านการวางแผนการปฏิบัติงานให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง เพื่อการดำเนินงานในอนาคตเป็นไปได้โดยเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพที่สุด

1.2. ผลการวิจัย การจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว ด้านการจัดการ โครงสร้างการปฏิบัติงานในระดับมาก มีความสอดคล้องกับแนวคิด

ของ กฤษ เพิ่มทันจิตต์ (2552) กล่าวว่าไว้ว่า การจัดองค์การ (Organization) เดิมมีความหมายว่าเป็นการจัดสรรคนทั้งใน
แนวราบและ แนวตั้ง แต่ความหมายใหม่คือต้องสร้างองค์การให้มีลักษณะพลวัต (Building a dynamic organization)
โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ในการบริหาร กำหนดความรับผิดชอบระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา องค์การ
ที่มีลักษณะเป็นพลวัตจะให้ความสำคัญกับคนมากที่สุด ผู้บริหารจะต้องสามารถดึงดูหรือล่อใจคนเข้าสู่องค์การและ
รักษาคันไว้ เพื่ออนาคตหรือทุน ปัญญาไปใช้ประโยชน์ และสอดคล้องกับแนวคิดของภาววิชา ธาราศรีสุทธิ และ
วิบูลย์ โทณะบุตร (2542, หน้า 66-73) ที่กล่าวไว้ว่า การจัดองค์การหรือการจัดหน่วยงานโดยการจัดแบ่งงานของ
องค์การเป็นหน่วยงานย่อย พร้อมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน
ตลอดจนกำหนดสายงานการควบคุมบังคับบัญชาในลักษณะหน่วยงานหลัก (Line) และหน่วยงานที่ปรึกษา (Staff)
และหน่วยงานช่วย (Auxiliary) พร้อมทั้ง กำหนดช่วงการบังคับบัญชาไว้ด้วย ถ้าจัดองค์การได้ดีจะเกิดความราบรื่นใน
องค์การ

1.3.ผลการวิจัย การจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม
3 ดาว พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการใน
ธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาวด้านการปฏิบัติงานในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดีวิริยะ โกวินท์
(2548) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน กับการ
ตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารงานของพยาบาลวิชาชีพ ศึกษาเฉพาะพยาบาลวิชาชีพสังกัดฝ่ายการ
พยาบาล ผลการศึกษาพบว่า ระดับการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 4
องค์ประกอบ คือ ด้านการวางแผน การจัดการ การนำและการควบคุม โดยด้านการนำมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด แสดงว่า
พยาบาล มีการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารงานด้านการนำมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการควบคุม
การจัดการและการวางแผน

1.4.ผลการวิจัย การจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม
3 ดาว พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการใน
ธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาวด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด
ของณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2552, หน้า 22-23) ที่กล่าวไว้ว่า การควบคุมและ การประเมินกลยุทธ์ (Strategy evaluation
and control) เป็นการติดตามและตรวจสอบ (Monitoring) วิเคราะห์ปัญหา กำหนดแนวทาง ปรับปรุงและพัฒนาให้กล
ยุทธ์ที่กำหนดอยู่เกิดความสอดคล้องกับสถานการณ์จริง เพื่อองค์การจะได้คุณค่าสูงสุดจากการดำเนินงานตลอดจนทำ
การประเมินผลจากการดำเนินกลยุทธ์ว่าประสบผลสำเร็จดังที่ตั้งเป้าหมายไว้หรือไม่เพียงใด เพื่อนำไปพิจารณาในการ
พัฒนากลยุทธ์ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการให้ความรู้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการในด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง
2. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงานโดยให้มีการอบรมและสร้างมาตรฐานในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ เพราะพนักงานเป็นบุคคลที่ติดต่อกับลูกค้าและทราบถึงความต้องการของลูกค้าโดยตรง การที่พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ มีการบริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีทักษะในการให้บริการที่ดีสามารถช่วยทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการใช้บริการ
3. จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่าประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานมาก เพราะเป็นบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่จะสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในอนาคตแก่องค์กร

บรรณานุกรม

- กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. ไกรจิต สุตะเมือง และ เฉลิมพร เย็นเชือก. (2556). *ระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พงษ์วิรินทร์ พรินต์ติ้งกรมการจ้ดหางาน. (2562). *วารสารสถานการณืตลาดแรงงาน ปีที่ 27 ฉบับที่ 12 ประจำเดือนธันวาคม 2562*.
- กรมการจ้ดหางาน. (2562). *วารสารสถานการณืตลาดแรงงานภาคกลาง ปีที่ 11 ฉบับที่ 12 ประจำเดือนธันวาคม 2562*. ธนา รัชกิจ. (2562). *การพัฒนาองค์กร (Organization Development : OD)* *ให้ก้าวสู่ความสำเร็จ*. ค้นเมื่อ 2 มกราคม 2563. จาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190610-organization-development-od/>
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2560). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2561-63 ธุรกิจโรงแรม*. ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ธนาคารกสิกรไทย. *ธุรกิจโรงแรมแข่งขันรุนแรงขึ้น คาดปี 60 รายได้ ธุรกิจโรงแรมขยายตัวร้อยละ 3.7-5.5 (กระแสดารณื ฉบับที่ 2826)*. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2563. จาก <https://kasikornresearch.com/th/analysis/k->