

การศึกษาการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว

A Study of Service Quality Management of Employees in 3 Stars Hotels

น้ำค้าง รังสิโยภาส^{1*} และ อนรรักษ์ ไกรยuth²

¹สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Namkang Rungsiyopas^{1*} and Anurak Kraiyuth²

E-mail: nkr.dw@hotmail.com¹, dranurak.k@gmail.com²

¹Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

²Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

*Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว (2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว การดำเนินการวิจัยประชากรคือ พนักงานในธุรกิจโรงแรม 3 ดาว มีกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบตามสะดวก แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิงใช้วิธีการทดสอบ T-test และ ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-21,000 บาท จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีประสบการณ์ทำงาน 1-3 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงาน และด้านการวางแผนตามลำดับ ผลการวิจัยความแตกต่างในการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการธุรกิจโรงแรม 3 ดาว พบว่าปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานมีความแตกต่างกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการธุรกิจโรงแรม 3 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือพนักงานโรงแรมคือส่วนสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

ต้องคำนึงถึงความสำคัญกับการควบคุมคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นเรื่องการบริหารด้วยความสุภาพ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการ; พนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว

Abstract

The purposes of this independent study were (1) to study the level of opinion about service quality management of employees in 3 stars hotels (2) to study the difference between person factor and service quality management of employees in 3 stars hotels. The population used in this research was the employees in 3 stars hotels. And there are 400 sample. The data were collected by convenience sample. The data were analyzed using descriptive statistics: percentage, mean, and standard deviation. And the reference statistics used T-test and ANOVA. The results indicated that in terms of personal factors, most of the respondents were female (n = 233 ,58.30%), aged between 31-40 years old (n = 148 ,37.00%), have graduated a bachelor degree or equivalent (n = 212, 53.00%), average monthly income 15,001 – 21,000 bath (n = 200 ,50.00%) and working experience between 1-3 years (n = 150, 37.50%). In addition, the result of the level of respondents' opinion about service quality management of employees in 3 stars hotels was high level. when individual aspects were considered, an aspect with the high mean was quality control, teamwork, operation and planning respectively. And The result of study the difference between personal factor and service quality management of employees in 3 stars hotels found that Planning, operation, teamwork and quality control have difference with education income and experience and age factor with statistical significant at 0.05. Therefore, the employees could develop in quality control with Service with courtesy, Effective communication.

Keywords: Service Quality Management; employees in 3 stars hotels

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีความสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย จากการที่นักท่องเที่ยวต่างชาติหันมาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่มีค่าครองชีพต่ำ และรัฐบาลก็มีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว จากข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยวปี 2559 – 2562 พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้อัตราการเข้าพักแรม มีอัตราเพิ่มเช่นเดียวกัน โดยในปี 2562 อัตราการเข้าพักแรม อยู่ที่ร้อยละ 71.38 โดยภาคธุรกิจโรงแรมมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และที่น่าสนใจคือโรงแรม ระดับ 3 ดาว ที่กำลัง ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวระดับกลาง

ทำให้โรงแรม 3 ดาว เกิดการแข่งขันที่สูงมาก ดังนั้นทางผู้ประกอบการจำเป็นต้องพยายามพัฒนาตนเอง เพื่อให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ เพื่อให้อยู่รอดได้ ในระยะยาว ในสถานะเศรษฐกิจที่ถดถอย และไวรัสโคโรนา 2019 ที่กำลังแพร่ระบาด ธุรกิจโรงแรมบางแห่งมีการปิดตัวลง เนื่องจากข้อจำกัดในด้านต่าง ๆ ซึ่งการขาดความรู้ของพนักงานก็เป็นปัจจัยหนึ่งด้วย ซึ่งจากข้อมูลศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคประจำปี 2561 จะพบว่าข้อร้องเรียนในธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีปัญหาถูกร้องเรียนด้านการให้บริการในหลายด้าน ดังนั้นโรงแรมระดับ 3 ดาว ควรที่จะมีการรักษามาตรฐานโรงแรม การพัฒนาบุคลากร หรือมีการยกระดับการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจหรือสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวเกิดจากพนักงานซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนขององค์กร ที่ยังขาดคุณภาพ การให้บริการที่ดี รวมถึงขาดทักษะความรู้ในการบริการที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลถึงการให้บริการที่ไม่เหมาะสมตามคุณภาพการบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว โดยผู้วิจัยบูรณาการแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการศึกษาการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งเน้นการศึกษาการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว ผู้วิจัย ได้นำแนวคิดทฤษฎี การจัดการคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการกำหนดโครงสร้างการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน มาบูรณาการเป็นกรอบแนวความคิดการวิจัย เพื่อพัฒนาการให้บริการของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ พนักงานในธุรกิจโรงแรม 3 ดาว ในประเทศไทย ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ จำนวน 400 คน ของจำนวนประชากรทั้งหมด โดยวิธีของคอแครน (Cochran, 1997) ที่ความคลาดเคลื่อน 5% ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่างเก็บแบบสอบถาม

ขอบเขตพื้นที่

ผู้วิจัยได้ศึกษาจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในธุรกิจโรงแรม 3 ดาว

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตั้งแต่ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความคิดเห็นการศึกษากิจการการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว
2. ทราบถึงความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นการศึกษากิจการการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว
3. ประโยชน์สำหรับผู้สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากวิจัยในครั้งนี้ไปต่อยอด เป็นแนวทางในการศึกษากิจการการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ให้เกิดการพัฒนาในองค์กรด้านต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

ความหมายและความสำคัญของการจัดการ

สาคร สุขศรีวงศ์ (2559 หน้า 26) ให้ความหมายของการจัดการ หมายถึง การทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ทางการจัดการ ซึ่งรวมถึงกิจกรรมหลัก 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การชี้นำ และการควบคุมองค์กร

อารี แฝ่วสกุลพันธ์ (2553 หน้า 67) กล่าวว่า สภาวะการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งลักษณะขององค์การที่จะต้องเปลี่ยนแปลงไปในอนาคต และเงื่อนไขการแข่งขันใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้ปัจจัยหรือสาเหตุ ของความสำเร็จขององค์การธุรกิจที่เคยมีมาในอดีตจะเริ่มเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นผู้บริหารขององค์การจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองตลอดเวลา

ลูอิส อัลเลน ซึ่งได้เขียนไว้ในหนังสือชื่อ Professional Management ที่เขียนไว้ในปี ค.ศ. 1973 ลูอิสได้ศึกษาวิจัยในปี ค.ศ. 1953 และมุ่งที่จะกำหนดวิธีการจัดการที่มีประสิทธิผลมากที่สุดเพื่อระบุว่าบริษัทต่าง ๆ ควรจะทำอะไรเพื่อให้บริษัทจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในหนังสือดังกล่าว ลูอิสได้ระบุหน้าที่ของผู้บริหารไว้ 4 ประการ บนพื้นฐานของความเชื่อที่ว่าผู้บริหารนั้นคิดและลงมือปฏิบัติอย่างมีเหตุผลโดยมีการวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุมงาน

จะเห็นได้ว่า นักวิชาการและนักวิจัยต่าง ๆ ได้อธิบายถึง แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่มีความคล้ายกัน กล่าวคือ กระบวนการ การจัดการ มีขั้นตอนที่สำคัญอย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน (planning) การจัดองค์กร (organizing) การนำ (leading) และการควบคุม (control) ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้แนวคิด ทฤษฎี กระบวนการ การจัดการของ Louis A. Allen (1973) มาใช้ในการศึกษาวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย เรื่องการศึกษาการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว ประกอบด้วยเนื้อหาในประเด็นต่าง ๆ และเสนอวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ คอแครน (W.G.Cochran) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 46) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา พนักงานในธุรกิจโรงแรม 3 ดาว จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก (convenience sampling) ผู้วิจัยใช้การส่งแบบสอบถามให้แก่ กลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเอง และส่งแบบออนไลน์

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

คุณลักษณะส่วนบุคคล และการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 72) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงานในธุรกิจโรงแรม 3 ดาว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีข้อความจำนวน 40 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert อ้างอิงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 75)

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยศึกษาวิธีการสร้างจากเอกสาร หนังสือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วทำการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเพื่อทราบข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการศึกษาการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างเรียบร้อยแล้วมาทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item - Objective Congruence : IOC) ของแบบสอบถามในการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการวิจัยว่ามีความเที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ และหลังจากผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาแล้ว ผลที่ได้จากการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.97 และระดับความคิดเห็นของการจัดการกระบวนการให้บริการ

ของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว มีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.96 แสดงว่าเครื่องมือการวิจัยโดยรวมมีค่าความสอดคล้องรับได้

หาค่าความเชื่อมั่น (reliability)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งโดยปกติแล้วค่าความเชื่อมั่นมีค่าเกิน 0.80 ขึ้นไป ถือว่าเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 419-420) นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบใช้ (try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะส่วนบุคคลคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ จำนวน 30 คน ผลคือได้ค่า 0.97

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้จากแหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในธุรกิจโรงแรม 3 ดาว ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก เนื่องจากมีความต้องการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนี้และด้วยข้อจำกัดของเวลาในการดำเนินงานวิจัย

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางด้านเอกสาร เพื่อเป็นการศึกษาทบทวนเกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษา โดยการศึกษาวเคราะห์เอกสารรวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี บทความ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

1. สถิติพรรณนา (description statistics)

1.1 ค่าร้อยละ (percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของ กลุ่มตัวอย่างซึ่งจำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน

1.2 ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว

2. สถิติอ้างอิง (inferential statistics)

การวิเคราะห์ค่าความแตกต่าง (One-Way ANOVA) สำหรับวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงานในธุรกิจโรงแรม 3 ดาว

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่องการศึกษาการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.75 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.25 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.00

นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 53.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-21,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีประสบการณ์ทำงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว โดยสรุปเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก พบว่า มีการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมาย
2. ด้านการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก พบว่า โครงสร้างองค์กรมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ตามสถานการณ์
3. ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก พบว่า มีการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงาน
4. ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก พบว่า สามารถระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว โดยสรุป เป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการวางแผน ส่งผลต่อลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แตกต่างกัน พบว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญระดับมากกับด้านการวางแผน โดยระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญระดับมากกับด้านการวางแผนน้อยกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญระดับมากด้านการวางแผนมากกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 21,001-27,000 บาท โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 21,001-27,000 ให้ความสำคัญระดับมากด้านการวางแผนมากกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท และ 15,001-21,000 บาท และประสบการณ์ทำงาน 7 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญระดับมากด้านการวางแผนมากกว่ากลุ่มประสบการณ์ทำงาน 4-6 ปี โดยที่ประสบการณ์ทำงาน 4-6 ปี ให้ความสำคัญระดับมากด้านการวางแผนน้อยกว่ากลุ่มประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี และ 1-3 ปี
2. ด้านการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แตกต่างกัน ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญระดับมากด้านการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า โดยที่ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญระดับมากด้านการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานมากกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญระดับมากด้านการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานน้อยกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 21,001-27,000 บาท โดยที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 21,001-27,000 ให้ความสำคัญระดับมากด้านการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงาน มากกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท และ 15,001-21,000 บาท และประสบการณ์ทำงาน 7 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญระดับมากด้านการ จัดโครงสร้างการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มประสบการณ์ทำงาน 4-6 ปี

โดยที่ประสบการณ์ทำงาน 4-6 ปี ให้ความสำคัญระดับมากด้านการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานน้อยกว่ากลุ่มประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี และ 1-3 ปี

3. ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีม ส่งผลต่อลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แตกต่างกัน ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญระดับมากด้านการปฏิบัติงานเป็นทีม มากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่าให้ความสำคัญระดับมากด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมมากกว่า มีมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญระดับมากด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมมากกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 21,001-27,000 บาท ส่วนกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 21,001-27,000 บาท ให้ความสำคัญระดับมากด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมมากกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท และ 15,001-21,000 บาท และประสบการณ์ทำงาน 7 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญระดับมากด้านการปฏิบัติงานเป็นทีม มากกว่ากลุ่มประสบการณ์ทำงาน 4-6 ปี ส่วนกลุ่มประสบการณ์ทำงาน 4-6 ปี ให้ความสำคัญระดับมากด้านการปฏิบัติงานเป็นทีม น้อยกว่ากลุ่มประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี และ 1-3 ปี

4. ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แตกต่างกัน เพศหญิงจะให้ความสำคัญมากกว่าเพศชาย และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญระดับมาก ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการน้อยกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่าให้ความสำคัญระดับมาก ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการมากกว่า มีมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว มีประเด็นที่สำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมในการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงาน เป็นประเด็นที่สำคัญของการปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม 3 ดาว โดยมีการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สรียา บุญธรรม (2558) ได้ศึกษา บรรยากาศขององค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความพึงพอใจในงาน: กรณีศึกษาโรงแรม สามพราน ริเวอร์ไซด์ จังหวัดนครปฐม พบว่า บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อเพศและระดับการศึกษาของพนักงานในธุรกิจโรงแรม 3 ดาว เพศหญิงจะให้ความสำคัญมากกว่าเพศชาย และระดับการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี ให้ความสำคัญระดับมากด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการน้อยกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่าให้ความสำคัญระดับมากด้านการควบคุม

คุณภาพการให้บริการมากกว่า มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2561) การพัฒนาคุณภาพการบริการ ของโรงแรม ในอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 35-44 ปี มีสัญชาติไทย มีสถานภาพสมรส มีรายได้ไม่น้อยกว่า 10,000 บาท มีอาชีพนักเรียนและนักศึกษา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคุณภาพลำดับแรก คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมาคือการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ตรงตามเวลาที่ได้กำหนด และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่องการศึกษาการจัดการคุณภาพกระบวนการให้บริการของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านการวางแผนควรปรับปรุงเรื่องการวางแผนงานก่อนการเริ่มปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และ มีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่เร่งด่วน มีการพูดคุยถึงบทบาทหน้าที่ วิธีปฏิบัติงานของพนักงาน และตั้งเป้าหมายของงาน อย่างชัดเจน
2. ด้านการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานควรปรับปรุงเรื่องการแบ่งงานในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับโครงสร้างของหน่วยงาน ทางโรงแรมมีการส่งเสริม/อบรม/พัฒนา ด้านทักษะในการปฏิบัติงานให้พนักงาน ตลอดเพื่อให้พนักงานเข้าใจในกระบวนการทำงาน
3. ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมควรปรับปรุงเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน และมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี และพนักงานต้องมีความเข้าใจในพฤติกรรมความต้องการที่แตกต่างของสมาชิกในทีม
4. ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ควรปรับปรุงเรื่อง ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ มีการบริการลูกค้าด้วยจิตบริการ ต่อลูกค้าเป็นอย่างดีด้วยความเต็มใจ พนักงานควรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและกลับมาใช้บริการโรงแรมอีกครั้ง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพียงด้านเดียว ยังเป็นข้อจำกัดสำหรับการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ ในโอกาสต่อไปต้องใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถาม เพื่อให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลมีลักษณะที่ถูกต้องและครอบคลุมที่สุด
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในโรงแรมระดับ 3 ดาว เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปอาจจะศึกษาในโรงแรมระดับอื่น ๆ หรือธุรกิจที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว

3. การศึกษากรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมยังมีไม่มากนัก และความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่น่าสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เช่น การรับรู้ความยุติธรรม ลักษณะผู้นำความผูกพันในงาน คุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กนกทิพย์ พัฒนาพิภพพันธ์. (2543). *สถิติอ้างอิงเพื่อการวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). เชียงใหม่:

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ขวัญชนก สุวรรณพงษ์. (2559). *การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ.*

ซัจจันันต์ ธรรมจิตา. (2556). *รวมสุดยอดแนวความคิดการจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ-มหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ.(2563). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. กรุงเทพมหานคร : บิซิเนสอาร์แอนด์ตี.

สรียา บุญธรรม. (2558). *บรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กาและความพึงพอใจในงาน : กรณีศึกษาโรงแรมสามพราน ริเวอร์ไซด์ จังหวัดนครปฐม*. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สาคร สุขศรีวงศ์. (2559). *MANAGEMENT : from the Executive's View Point*

การจัดการ : จากมุมมองผู้บริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพมหานคร: จี.พี.ไซเบอร์พริ้นท์.

อารี แผ้วสกุลพันธ์. (2553). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

Louis A. Allen (1973). *Professional management*. London: McGraw-Hill.