ศึกษาการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

A study of service quality management of employees of a 3-star hotel in Cha-am district Phetchaburi Province

อสมา กล่อมจิตต์[1*] และ อาจารย์ ดร.อนุรักษ์ ไกรยุทธ[2]

[1]สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

[2]คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

[*]ผู้รับผิดชอบบทความ

Asama Klomchit[1*] and Anurak Kraiyuth[2]

E-mail: asama.toei@gmail.com[1] , anurakmba@gmail.com[2]

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

[2]Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

[*]Corresponding author

บทคัดย่อ

ธุรกิจโรงแรมมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการต้อนรับนักท่องเที่ยว หน้าที่สำคัญคือการให้บริการที่มีคุณภาพ ดังนั้น พนักงานจำเป็นต้องมีการจัดการคุณภาพการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ จึงเป็นที่มาของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ศึกษาการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 2.เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ผลการค้นคว้า พบว่า การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 12,000 บาทและประสบการณ์การทำงาน 2 - 4 ปี จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการหน่วยงานการให้บริการ ด้านการพัฒนาภาวะผู้นำในการปฏิบัติงาน และด้านการควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.04)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.08) ด้านการจัดการหน่วยงานการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.07) ด้านการควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.03) และด้านการพัฒนาภาวะผู้นำในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.99)

คำสำคัญ : การจัดการคุณภาพ การให้บริการ

A study of service quality management of employees of a 3-star hotel in Cha-am district Phetchaburi Province

ABSTRACT

The hotel business is a vital part of welcoming tourists, which provide quality service. Therefore, employees need to have excellent quality service management. The research aims to investigate service quality management of employees of a 3-star hotel in Cha-am district Phetchaburi Province. The research's study purpose is to 1. Investigate the level of perception toward the service's management quality of a 3-star hotel in Cha-am district Phetchaburi Province 2. Investigate the difference between individual factors and the quality of service management of the staff of a 3-star hotel in Cha-am district Phetchaburi Province

The research's participants are 400 The results showed that most of the participants were female, aged between 25 - 30 years that had an education level below a bachelor's degree. Their monthly income is less than twelve-thousand Baht with 2 - 4 years of work experience approximately. The participants' perception toward the management of service quality includes planning, organizing, leading, and controlling. The level of opinion regarding the quality of service management of the hotel staff was at a high level ($\overline{X}$= 4.04). Planning was at a high level ($\overline{X}$= 4.08). The management of organizing was at a high level ($\overline{X}$= 4.07). Controlling was at a high level ($\overline{X}$= 4.03) and a leading was at a high level ($\overline{X}$= 3.99).

Keywords: Quality Management, Service

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับภาคการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นตัวขับเคลื่อนหลักของเศรษฐกิจไทยมีสัดส่วนคิดเป็น 21 - 22% ของ GDP รวม จากการประมาณการการขยายตัวของเศรษฐกิจไทยปี 2564 ณ เดือนสิงหาคม อยู่ระหว่าง 0.7 - 1.2% จากการลดลง 6.1% ในปี 2563 เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 จากสถานการณ์ปัจจุบันธนาคารโลกได้ปรับลดตัวเลขคาดการณ์ GDP ไทยในปีนี้ลงจาก 2.2% เหลือ 1% ขณะที่ GDP ในปี 2565 คาดว่าจะเติบโตที่ 3.6% โดยคาดว่าเศรษฐกิจไทยอาจต้องใช้เวลาถึง 3 ปีในการฟื้นตัว เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีสัดส่วนคิดเป็น 21 - 22% ของ GDP รวม และจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการฟื้นฟูที่ยาวนาน สถานการณ์ภาคการท่องเที่ยวมีแนวโน้มการเติบโตของการท่องเที่ยวปี 2564 จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าไทยประมาณ 1.2 ล้านคน ลดลง 82% จากปีก่อนมีจำนวนนักท่องเที่ยว 6.7 ล้านคน และลดลงจากเป้าหมายเดิมที่ตั้งไว้ ส่วนนักท่องเที่ยวไทยอาจลดลงต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้เหลือเพียง 50 - 60 ล้านคน/ครั้ง ลดลงประมาณ 34 - 45% จากปีก่อนที่มีจำนวน 90.55 ล้านคน/ครั้ง และลดลงจากเป้าหมายที่ตั้งไว้ จากสถานการณ์ปัจจุบันการแพร่ระบาดของ COVID-19 ว่ารัฐบาลสามารถควบคุมการระบาดหรือไม่ หากควบคุมไม่อยู่การขยายล็อกดาวน์ออกไปนาน 3 เดือน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะเผชิญกับจุดต่ำสุดเป็นประวัติการณ์ มีรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งปีเพียง 3.5 - 4.05 แสนล้านบาท หรือลดลงประมาณ 50 - 56% จากปีที่แล้วที่มีรายได้ประมาณ 8.15 แสนล้านบาท แต่หากควบคุมสถาณการณ์ได้ต้องใช้เวลาประมาณ 1 เดือน คนไทยจึงออกมาเดินทางท่องเที่ยว ดังนั้นไตรมาส 4 ของปีนี้สถาณการณ์อาจยังไม่กลับมาเป็นปกติ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สศช.)

ธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 30 แห่ง ซึ่งเป็นธุรกิจที่สำคัญสร้างรายได้ให้กับประเทศ สามารถรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวและพักผ่อน ซึ่งจังหวัดเพชรบุรีมีความสวยงามทางธรรมชาติและภูมิประเทศอันสวยงามหลากหลายทั้งภูเขาป่าทึบ ที่ราบลุ่มแม่น้ำ ตลอดจนชายฝั่งทะเลด้านอ่าวไทย จึงส่งผลให้จังหวัดเพชรบุรีมีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ ในสถานการณ์ปัจจุบัน COVID-19 ส่งผลให้ธุรกิจท่องเที่ยวซบเซาและธุรกิจโรงแรมได้รับผลกระทบเนื่องจากการปิดประเทศและมาตรการของภาครัฐที่ห้ามเดินทางออกนอกจังหวัด ทำให้ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรีปิดกิจการลงเป็นจำนวนมาก

ดังนั้นธุรกิจโรงแรมจึงมีผลกระทบ อันเนื่องมาจากสภาวะเศรษฐกิจโลกและในประเทศที่มีความผันผวนอันเนื่องมาจากนโยบายภาครัฐรวมถึงสภาวะวิกฤตจาก COVID-19 จึงส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมประสบปัญหาการปิดกิจการ การลดคนงานรวมถึงการให้บริการที่ไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อีกทั้ง

ขาดสภาพคล่อง เกิดผลขาดทุนจากการดำเนินงานกับปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมในระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันและสถานการณ์จาก COVID-19 รวมถึงเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงหลังจากสภาวะเศรษฐกิจมีการปรับตัวในทางที่ดีขึ้นและสถานการณ์ COVID-19 ที่ลดลงกับเข้าสู่เศรษฐกิจที่เจริญเติบโตในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ศึกษาการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นการศึกษาจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จากประเด็นดังกล่าวผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพในการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาคือแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการบริการในหน่วยงานเพื่อพัฒนาการให้บริการของพนักงาน (POLC ของ Peter F. Drucker 2005) ประกอบด้วย ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (planning) ด้านการจัดการหน่วยงานการให้บริการ (organizing) ด้านการพัฒนาภาวะผู้นำในการปฏิบัติงาน (leading) และด้านการควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติงาน (controlling)

2.ขอบเขตด้านประชากร ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 400 คน ของจำนวนประชากรทั้งหมด โดยใช้สูตรของ Taro Yamane,1973 ในการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5%

3.ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย โดยใช้ระยะเวลา ตั้งแต่ เดือนสิงหาคม พ.ศ.2564 ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2564

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีของการจัดการคุณภาพการให้บริการถือว่าเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการให้บริการประสบผลสำเร็จ การพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้ก้าวหน้าเริ่มจากการวางแผนการปฏิบัติงาน โดยให้องค์กรมีการวางแผนและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีการจัดการหน่วยงานการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการต่อนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดีสามารถตอบข้อซักถามให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวมไปถึงการมีผู้นำที่มีความสามารถในการบริหารจัดการทุกส่วนภายในโรงแรม มีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ การจัดอบรมจัดกิจกรรมให้กับพนักงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นการรับมือในการให้บริการที่จะเกิดขึ้นหลังสถานการณ์ของโรคระบาดปรับตัวดีขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการให้บริการ เพื่อให้ธุรกิจโรงแรมบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในการบริหารจัดการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามารับบริการได้อย่างมีคุณภาพ

วิธีดำเนินการวิจัยวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว จำนวนประชากรทั้งสิ้น 920 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มเลือกแบบโควตา (quota sampling) ในพื้นที่วิจัยหรือพื้นที่เป้าหมาย คือ พนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ศึกษาการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการหน่วยงานการให้บริการ ด้านการพัฒนาภาวะผู้นำในการปฏิบัติงาน และด้านการควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นการจัดการคุณภาพของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ 1.ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (planning) 2.ด้านการจัดการหน่วยงานการให้บริการ (organizing) 3.ด้านการพัฒนาภาวะผู้นำในการปฏิบัติงาน (leading) 4.ด้านการควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติงาน (controlling) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีคำถามจำนวน 40 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ธ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 74) ได้ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายความว่า เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายความว่า เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายความว่า เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายความว่า เห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายความว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ซึ่งใช้วิธีการแบบกำหนดกลุ่มประชากรแบบตามสะดวก (convenience sampling) เนื่องจากมีความสนใจที่ต้องการเก็บข้อมูล
กลุ่มตัวอย่างนี้ และด้วยข้อจำกัดของเวลาในการดำเนินการวิจัย

2.ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางด้านเอกสาร เพื่อเป็นการศึกษาทบทวนเกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษา โดยการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร รวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี บทความ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย รวมทั้งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

1.สถิติพรรณนา (description statistics) โดยเสนอเป็นค่าสถิติ ค่าร้อยละ สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

2.สถิติอ้างอิง (interferential statistics) ใช้การทดสอบทางสถิติเพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปรที่ เป็นอิสระต่อกัน โดยตัวแปรด้านเพศใช้การวิเคราะห์ทดสอบ (t-Test) ในกรณีที่ต้องเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม ส่วนตัวแปรด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานใช้ในการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (One way Analysis of Variance) ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการทดสอบความแตกต่างอย่างมี นัยสำคัญด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Difference)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 243 คิดเป็นร้อยละ 60.80 อายุ 25 - 30 ปี จำนวน 145 คิดเป็นร้อยละ 36.30 ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 254 คิดเป็นร้อยละ 63.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 12,000 บาท จำนวน 214 คิดเป็นร้อยละ 53.50 และประสบการณ์การทำงาน จำนวน 134 คิดเป็นร้อยละ 33.50 กล่าวคือ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของการจัดการคุณภาพ การให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยแสดงเป็นภาพรวม

การจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (Planning)	4.08	0.35	มาก
ด้านการจัดการหน่วยงานการให้บริการ (Organizing)	4.07	0.33	มาก
ด้านการพัฒนาภาวะผู้นำในการปฏิบัติงาน (Leading)	3.99	0.37	มาก
ด้านการควบคุมและติดตามการปฏิบัติงาน (Controlling)	4.03	0.28	มาก
รวม	**4.04**	**0.22**	**มาก**

จากตาราง 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นของการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.04) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (Planning) ($\bar{X}$=4.08) ด้านการจัดการหน่วยงานการให้บริการ (Organizing) ($\bar{X}$= 4.07) ด้านการควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติงาน (Controlling) ($\bar{X}$= 4.03) และด้านการพัฒนาภาวะผู้นำในการปฏิบัติงาน (Leading) ($\bar{X}$= 3.99) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยสามารถสรุปผลการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

1.ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (Planning) 2.ด้านการจัดการหน่วยงานการให้บริการ (Organizing) 3.ด้านการพัฒนาภาวะผู้นำในการปฏิบัติงาน (Leading) 4.ด้านการควบคุมและติดตามการปฏิบัติงาน (Controlling) พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ($\overline{X}$= 4.08) ด้านการจัดการหน่วยงานการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.07) ด้านการควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.03) และด้านการพัฒนาภาวะผู้นำในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.99) ตามลำดับ

อภิปรายผล

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากการศึกษาในเรื่อง การจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ การให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ การให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวิศา แสงเนียม (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลการศึกษา พบว่า การศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอิตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว กล่าวคือ ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงานโดยให้มีการอบรมและสร้างมาตราฐานในการให้บริการ

2. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

จากผลการศึกษาพบว่า ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (planning) ด้านการจัดการหน่วยงานการให้บริการ (organizing) แตกต่างกัน มีผลทำให้**การ**จัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (planning) ด้านการจัดการหน่วยงานการให้บริการ (organizing) ด้านการพัฒนาภาวะผู้นำในการปฏิบัติงาน (leading) และด้านการควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติงาน (controlling) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยโรงแรมต้องนำความรู้จากการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เด่นนภา จุ้ยดอนกลอย (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาที่ผ่านการรับรองคุณภาพการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 พบว่า

สภาพการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาที่ผ่านการรับรองคุณภาพการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดการเรียนรู้ ซึ่งกระบวนการบริหารที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดการองค์กร รองลงมา คือ ด้านการวัดผล/ประเมินผล ซึ่งกระบวนการบริหารที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการวางแผน ด้านการนิเทศนักศึกษา ซึ่งกระบวนการบริหารที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้นการจัดการองค์กร ด้านการส่งเสริม และสนับสนุนวิชาการ ซึ่งกระบวนการบริหารที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการวางแผน และด้านการพัฒนาสื่อนวัตกรรม และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการนำ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริการควรมีการวางแผน การจัดการองค์การ การเป็นผู้นำองค์การ ตลอดจนสามารถกำกับ ควบคุม ติดตาม และประเมินผลได้อย่างเป็นระบบชัดเจน

2. ผู้บริหารควรสนับสนุนงบประมาณดำเนินงานด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอ

3. ควรมีการยกย่องเชิดชูเกียรติ ผู้ปฏิบัติงานเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจและเป็นตัวอย่างแก่ผู้ปฏิบัติงานคนอื่น

4. ควรมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบเพื่อให้ระบบประเมินเป็นวิธีการประเมินที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น

5. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้แก่พนักงาน ในการการดำเนินงาน POLC เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบที่ถูกต้อง

6. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของพนักงานที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน และสร้างมาตรฐานที่ชัดเจนถึงการจัดการคุณภาพการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพมหานคร: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช). (2564). อุตสาหกรรมท่องเที่ยว. ค้นเมื่อ 7 กันยายน 2564, จาก http://www.nesdc.go.th.

ชวิสา แสงเนียม. (2563). การจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว. งานวิจัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เด่นนภา จุ้ยดอนกลอย. (2559). การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาที่ผ่านการรับรองคุณภาพการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 งานวิจัยครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุทธยา.

มกรพ์พล พันสวัสดิวง. (2560). การพัฒนาการบริหารตามกระบวนการบริหารและทักษะการบริหารของผู้บริหารระดับต้นในธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล. รัฐศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

เสาวลักษณ์ คำลาพิศ. (2564). แนวทางในการส่งเสริมการดำเนินงานวิจัยในชั้นเรียนของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.