

นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาประสิทธิภาพให้บริการ ของพนักงานที่พักเพื่อส่งเสริมสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยว

อารยธรรมล้านนา

เพ็ญพักรัศินา วิเชียรวรรณ

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Email: noo_n@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อได้แนวคิดในการจัดทำนวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาประสิทธิภาพให้บริการของพนักงานที่พักเพื่อส่งเสริมสุขภาพ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงผสมผสาน โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพให้บริการของพนักงานที่พักเพื่อส่งเสริมสุขภาพ และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบจากการศึกษาวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพให้บริการของพนักงานที่พักเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่เหมาะสมมากที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา สำหรับผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยเชิงคุณภาพ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1. ผู้บริหารหรือผู้แทนที่พนักงานที่พักเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เพื่อศึกษากระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาประสิทธิภาพให้บริการของพนักงานที่พักเพื่อส่งเสริมสุขภาพ 2. ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ เพื่อได้แนวคิดในการจัดทำนวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาประสิทธิภาพให้บริการ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ควรเพิ่มกระบวนการประเมินผลกระทบ (Impact) ประสิทธิภาพให้บริการของพนักงานที่พักเพื่อส่งเสริมสุขภาพ จากความพึงพอใจของลูกค้าหรือข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ และยังเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถึงแม้จะมีปัจจัยภายนอกมากระทบจะไม่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพให้บริการของพนักงาน

คำสำคัญ: การฝึกอบรมและพัฒนา, ประสิทธิภาพให้บริการ, เขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

Innovative Training Process and Improving Service Effectiveness for Staff of Promoting Health Accommodation in Lanna Civilization Area

Penpaksina Wicheanwan

School of Tourism and Hospitality Management, Suan Dusit University

Email: noo_n@hotmail.com

Abstract

This research primarily aimed to create an idea for innovative training processes and improving the effectiveness of the staff service of promoting health accommodation. This study was conducted using mixed methods approach in which quantitative research was conducted using questionnaires for service users to study the service effectiveness of the staff by analyzing the data by mean, standard deviation, t-test and F-test. The study found that the effectiveness of staffing services is most appropriate was a reliability or reliability. Qualitative data were collected by in-depth interviews and using content analysis. The key contributors in the qualitative research were divided into 2 groups: 1. management or representative for promoting health accommodation to study the training process and improve the service effectiveness of staff; 2. qualified persons and academic experts to create innovative training processes and improve service quality. The results found that the impact assessment process should be increased for continuous improvement of service quality, in order to build credibility or trust and also to meet the needs of users so that the service quality would not changed despite varying external environment.

Keywords: Training and development, Service effectiveness, Lanna Civilization Area

บทนำ

ธุรกิจที่พักแรมถือเป็นธุรกิจบริการที่มีการใช้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไปสู่ความสำเร็จ ทั้งนี้ ปัจจัยด้านการบริการนั้นจะสร้างความแตกต่างให้ธุรกิจที่พักแรมต่างไปจากธุรกิจประเภทอื่น ๆ ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่ส่งมอบการบริการ คือ ทรัพยากรมนุษย์ (สิทธิชัย ศรีเจริญประมง และคณะ, 2560) โดยที่ทรัพยากรมนุษย์ หรือพนักงานที่ผู้ส่งมอบการบริการในธุรกิจที่พักแรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพมีคุณค่าและสร้างเอกลักษณ์การบริการ เพื่อเป็นการนำเสนอมุมมองที่แปลกใหม่ไปสู่ลูกค้า รวมทั้งยังเป็นการสร้างความแตกต่างที่เป็นจุดแข็งของธุรกิจที่พักแรมให้แตกต่างไปจากธุรกิจประเภทอื่น โดยการนำความคิด แนวทางการดำเนินงาน กระบวนการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า อีกทั้งยังเป็นการยกระดับประสิทธิภาพเพิ่มประสิทธิผลของการบริการและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจที่พักแรม ซึ่งสอดคล้องกับความหมายที่ว่า นวัตกรรมบริการ (ซัชพล ทรงสุนทรวงศ์, 2559) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับโนแลน (Nolan, 2002) ที่ระบุว่า การยกระดับประสิทธิภาพเพิ่มประสิทธิผลของการบริการและสร้างมูลค่าโดยการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจที่พักแรมเป็นประเด็นที่ควรนำมาพิจารณาศึกษาเพิ่มเติม เนื่องจากธุรกิจที่พักแรมเป็นธุรกิจบริการที่มีความละเอียดอ่อนและเฉพาะเจาะจง จะต้องใช้ความสามารถ ความเฉลียวฉลาด และความรับผิดชอบเฉพาะตัวของพนักงานที่พักแรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ กล่าวคือพนักงานที่ปฏิบัติงานธุรกิจที่พักแรมจำเป็นจะต้อง

มีคุณสมบัติพิเศษที่ต่างจากธุรกิจอื่น ๆ เช่น การมีจิตสำนึกในงานบริการ ความอดทน การใส่ใจลูกค้า เป็นต้น รวมถึงความรู้และทักษะเฉพาะในงานบริการของธุรกิจโรงแรม (กรทอง คานภู, 2558) ซึ่งความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อการดำเนินงานของธุรกิจที่พักแรมมีความสอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) และการกำหนดคุณสมบัตินักวิชาชีพอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement: MRA on Tourism Professional) ในสาขาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยทำให้ทักษะสมรรถนะวิชาชีพในตำแหน่งงานของทรัพยากรมนุษย์ด้านธุรกิจโรงแรมกลายเป็นปัจจัยพื้นฐาน หนึ่งที่จำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ดังนั้นการเตรียมความพร้อมให้พนักงานที่พักแรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพด้วยแนวทางที่เป็นมาตรฐานที่ภาคธุรกิจที่พักแรมยอมรับ และมีสมรรถนะ ตรงตามมาตรฐานวิชาชีพจึงจำเป็นต้องมีกิจกรรมและกระบวนการการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานที่พักแรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพในธุรกิจที่พักแรม รวมทั้งมีปัจจัยในการดำเนินธุรกิจในด้านอื่น ๆ ควบคู่กันไป เพื่อให้การดำเนินงานของธุรกิจที่พักแรมประสบผลสำเร็จ (อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัมฤทธิ์, 2552) ซึ่งในประเด็นของธุรกิจที่พักแรมดังกล่าวข้างต้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีการกำหนดที่พักแรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา เนื่องจากเป็นธุรกิจที่พักแรมเพื่อสุขภาพเป็นหนึ่งในธุรกิจที่สนับสนุนกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งเป็นอุตสาหกรรม

ท่องเที่ยวที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มการเติบโตได้ดียิ่งขึ้นเมื่อเทียบกับภาคอื่น รวมทั้งยังเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมทั้งจากนักท่องเที่ยวในประเทศ และต่างชาติ (สถาบันทรัพย์สินทางปัญญาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2560) โดยเฉพาะเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา ด้วยความโดดเด่นของวิถีชีวิตอัตลักษณ์ล้านนา รวมทั้งทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวและศักยภาพในด้านการท่องเที่ยว ศิลปะ ภูมิปัญญาท้องถิ่นและทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย เช่น ด้านวัฒนธรรม ภูมิปัญญาวิถีชีวิตล้านนา แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เป็นต้น สามารถดึงดูดความสนใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ก่อให้เกิดการขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรมสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้เป็นอย่างดี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

นอกจากนี้ยังพบปัญหาด้านการท่องเที่ยวจากภาพรวมของเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา เช่น ปัญหาด้านบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่ยังขาดเรื่องของคุณภาพการให้บริการ การเป็นเจ้าของบ้านที่ดี และทักษะฝีมือแรงงานที่สำคัญในการเป็นเมืองบริการทางการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) ดังนั้นการศึกษาวิจัยเรื่องนวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานที่พักเพื่อส่งเสริมสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การเป็นเจ้าของบ้านที่ดีและทักษะฝีมือ

แรงงานที่สำคัญในการเป็นเมืองบริการทางการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานที่พักเพื่อส่งเสริมสุขภาพในเขตพื้นที่ฯ
2. เพื่อศึกษากระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานที่พักเพื่อส่งเสริมสุขภาพในเขตพื้นที่ฯ
3. จัดทำนวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานที่พักเพื่อส่งเสริมสุขภาพในเขตพื้นที่ฯ

วิธีการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยมีดังนี้

1. เขตพื้นที่ที่ศึกษาวิจัย ได้แก่เขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา ประกอบด้วย จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน จังหวัดลำปาง จังหวัดเชียงราย จังหวัดพะเยา และโรงแรมหรือที่พักที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย พ.ศ. 2559 ในเขตพื้นที่ฯ ที่มีการบริการเพื่อการส่งเสริมสุขภาพ เช่น สปา โยคะ นั่งสมาธิ อาหารออร์แกนิก การสอนศิลปะป้องกันตัว พิทเนส การปั่นเขา ปั่นจักรยาน การเที่ยวชมธรรมชาติ การออกกำลังกายแบบพื้นเมือง การฝึกทำอาหาร การฝึกวาดภาพ การล้างสารพิษ เป็นต้น

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ฯ รวมจำนวนทั้งหมด 3,975,711 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559) กำหนด

กลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยถือว่ากลุ่มประชากรมีโอกาสที่จะถูกเลือกเท่า ๆ กัน

การวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยดังนี้

1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารหรือผู้แทนที่פקเพื่อส่งเสริมสุขภาพ จังหวัดละ 10 คน รวมจำนวน 50 คน ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน และ 2) ผู้ทรงคุณวุฒิ/นักวิชาการ รวมจำนวน 50 คน ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้แนวคิดในการจัดทำนวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

การวิจัยเชิงปริมาณ ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ 5 ด้าน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 25 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะทั่วไป

การวิจัยเชิงคุณภาพ ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับ

กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานจำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะทั่วไป และส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดในการจัดทำนวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา จำนวน 4 ข้อ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

4.1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และข้อมูลการใช้บริการเพื่อการส่งเสริมสุขภาพ จากที่פק โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

4.2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) การตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (Empathy) โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) สถิติทดสอบ t-test และ F-test

4.3. ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษากระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ 1) การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและการพัฒนา 2) การจัดทำหลักสูตร 3) การเตรียมการก่อนการฝึกอบรมและการพัฒนา 4) การดำเนินการฝึกอบรมและการพัฒนา และ 5) การประเมินผลการฝึกอบรมและการพัฒนา รวมทั้งข้อเสนอแนะ

เพิ่มเติมและแนวคิดในการจัดทำนวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาประสิทธิภาพให้บริการเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ ความเต็มใจในการมีส่วนร่วมของลูกค้า ความสามารถในการทำงานร่วมกันของเครือข่าย ความต่อเนื่องในการปรับปรุงการให้บริการเชิงรุกและวัฒนธรรมการถ่ายทอดความรู้ใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยวิเคราะห์สรุปประเด็นเนื้อหาแยกประเด็นคำตอบออกเป็นหมวดหมู่

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ผู้ให้บริการ		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.81	0.732	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	4.07	0.745	มาก
3. ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว	3.79	0.737	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	3.83	0.753	มาก
5. ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.97	0.746	มาก

จากตารางที่ 1 สามารถสรุปได้ตามประเด็นในการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานที่ฝึกเพื่อส่งเสริมสุขภาพในเขตพื้นที่ฯ พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.89, S.D. = 0.742) โดยแยกเป็นรายด้าน ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.745) ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ภาพรวมอยู่ใน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.25 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-61 ปี จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.25 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 77.25 รายได้ส่วนใหญ่มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 ข้อมูลการใช้บริการเพื่อการส่งเสริมสุขภาพส่วนใหญ่ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.75

2. ผลของการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

สามารถแสดงสรุปผลการวิจัยได้ดังตารางที่ 1

ระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.97 S.D. = 0.746) ด้านการให้ความมั่นใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.83, S.D. = 0.753) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.81, S.D. = 0.732) และ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.79, S.D. = 0.737) ตามลำดับ

3. ผลของการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษากระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ สามารถวิเคราะห์สรุปประเด็นเนื้อหาแยกประเด็นคำตอบแสดงเป็นขั้นตอนกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา ได้ดังนี้

3.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและการพัฒนา มีการดำเนินงาน เช่น การวางแผนกำหนดหลักสูตรให้สอดคล้องกับคำบรรยายลักษณะงาน (job description) มีการพิจารณาความที่สอดคล้องกับความจำเป็นรายบุคคลที่แท้จริง รวมทั้งจัดทำแผนฝึกอบรมส่วนบุคคล (individual development plan) โดยการสำรวจประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น ดำเนินการรวบรวมปัญหา การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหานำเอาผลการวิเคราะห์ส่งไปให้ผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการบริหารจัดการ การ ประเมินว่าปัญหาต่าง ๆ สามารถแก้ไขและป้องกันได้ด้วยการฝึกอบรมและพัฒนาหรือมีวิธีการอื่น ๆ และให้นำไปดำเนินการเพื่อการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาต่อไป เป็นต้น

3.2 ขั้นตอนการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนา มีการดำเนินงาน เช่น มีการกำหนดผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน รวมทั้งคณะทำงานวิทยากรที่ให้ความรู้ในแต่ละหลักสูตร การกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรมและการพัฒนา มีการกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม เช่น เนื้อหา หัวข้อ วิธีการ กิจกรรม เวลา สถานที่ งบประมาณ

วิทยากร เอกสาร สื่อ วัสดุอุปกรณ์ วิธีการ ประเมินผล เป็นต้น รวมทั้งมีการกำหนดวิธีการติดตามผลเพื่อการปรับปรุงแก้ไข

3.3 ขั้นตอนการเตรียมการก่อนการฝึกอบรมและการพัฒนา สิ่งที่ควรดำเนินการในขั้นตอนนี้ควรมีการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับ เช่น วิทยากร ผู้บริหาร ผู้เข้ารับการฝึกอบรม และการพัฒนา คณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ อาทิเช่น ฝ่ายสถานที่ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายสื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์ ฝ่ายดูแลวิทยากร ฝ่ายประสานงานทั่วไป เป็นต้น

3.4 ขั้นตอนการดำเนินการฝึกอบรมและการพัฒนา เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เช่น การต้อนรับลงทะเบียนผู้ พิธีเปิด การดำเนินการฝึกอบรมและการพัฒนา การใช้กิจกรรม การแจ้งประเภทหรือวิธีการฝึกอบรมและพัฒนาให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาได้ทราบ รวมทั้งพิธีปิด เป็นต้น

3.5 ขั้นตอนการประเมินผลการฝึกอบรมและการพัฒนา สามารถประเมินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การประเมินเนื้อหา การประเมินกิจกรรม การประเมินเทคนิควิธีการ การประเมินความรู้ความสามารถของวิทยากร การประเมินการประสานงานของคณะกรรมการดำเนินงาน การประเมินความรู้ที่ได้รับของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและการพัฒนาทั้งก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม การประเมินปัจจัยอื่น ๆ เช่น สถานที่ เอกสาร สื่อ ระยะเวลา อาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น ซึ่งขั้นตอนการประเมินผลการฝึกอบรมและ

การพัฒนาควรมีการประชุมสรุปงานของ คณะกรรมการดำเนินงาน การจัดทำรายงานแจ้ง ผู้บริหารที่פקเพื่อการส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งการ ติดตามผลสัมฤทธิ์ที่จะเกิดแก่ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมและการพัฒนาต่อไป

3.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในขั้นตอนของ การประเมินผลการฝึกอบรมและการพัฒนา ควรมี การวัดความพึงพอใจหลังจากที่ผู้เข้าร่วมการ ฝึกอบรมและพัฒนาได้เข้าร่วมกิจกรรมแล้ว เช่น การวัดระดับความรู้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ที่เข้ารับการ ฝึกอบรมและพัฒนา วัดพฤติกรรมของผู้ที่เข้ารับการ ฝึกอบรมและพัฒนา (behaviors) รวมทั้งการ วัดผลกระทบต่อธุรกิจ หรืองานที่ทำ (impact) เป็นต้น ซึ่งการวัดผลกระทบต่อธุรกิจ หรืองานที่ ทำ นั้นต้องกำหนดผลกระทบว่าวัดจากอะไร เช่น วัดผลกระทบโดยดูจากผลการสำรวจ ความพึง พพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ระดับความพึงพอใจของ ลูกค้า (customer satisfaction) ระดับความพึง พพอใจของพนักงาน (employee satisfaction) ประสิทธิผลการให้บริการของพนักงาน (Employee service effectiveness) เป็นต้น หรืออาจวัดจากจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า (customer complaint) โดยพิจารณาว่า หลังจากพนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา แล้วมีผลทำให้จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า น้อยลงหรือไม่อย่างไร

4. ผลของการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวคิดในการจัดทำวัตรกรรมกระบวนการ ฝึกอบรมและพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการให้ สอดคล้องกับด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ และยังเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ถึงแม้จะมีปัจจัยภายนอกมากระทบจะไม่ส่งผลต่อ การเปลี่ยนแปลงของประสิทธิผลการให้บริการ ของพนักงาน สามารถวิเคราะห์สรุปประเด็น เนื้อหาแยกประเด็นคำตอบจากการวิเคราะห์ ข้อมูลมีดังนี้

4.1 ความเต็มใจในการมีส่วนร่วมของ ลูกค้า เช่น การให้สังคมมีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานมากขึ้น การรับฟังความคิดเห็น หรือรับ ฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า สังคมหรือชุมชน เพื่อ นำมาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เป็นต้น รวมทั้งพร้อมที่จะสร้างการมีส่วนร่วมของ พนักงานให้เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น การแสดง ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็น ต้น กล่าวคือการสร้างโอกาสให้พนักงาน รวมถึง ลูกค้าที่ใช้สินค้าและบริการขององค์กร สามารถมี ส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยน แบ่งปัน ความรู้และความคิดสร้างสรรค์กันได้ตลอดเวลา เป็นต้น

4.2 ความสามารถในการทำงานร่วมกัน ของเครือข่าย/ทีมงาน เช่น การยิ้มแย้ม ทักทาย ลูกค้า แสดงการต้อนรับลูกค้าอย่างเป็นมิตร การ แสดงความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า การ จดจำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าได้ การปฏิบัติงาน ด้วยความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมและ รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ มีความรับผิดชอบต่องาน ที่ปฏิบัติ มีความยินดีต่อโอกาสในการเรียนรู้ แสวงหาการพัฒนาส่วนบุคคล เข้าใจวัฒนธรรมใน การปฏิบัติงานได้อย่างดี สามารถทำหน้าที่เป็นผู้ ปกป้องผลประโยชน์ของโรงแรมได้โดยผ่านทาง คำพูด การกระทำ และท่าทาง ปฏิบัติตาม มาตรฐานโรงแรม แสดงความภาคภูมิใจในโรงแรม

สนับสนุนคุณค่าของโรงแรม มีความอบอุ่น มีการเชื่อมโยงกับส่วนงานต่าง ๆ ได้ เป็นต้น

4.3 ความต่อเนื่องในการปรับปรุงการให้บริการเชิงรุก เช่น เพิ่มทักษะการสื่อสารในภาษาต่างชาติเบื้องต้น เพิ่มความสามารถในการให้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ได้ เพิ่มความรู้และการตัดสินใจแก้ปัญหา ช่วงเวลาที่เหมาะสมกับการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการในเขตพื้นที่ฯ คือ ช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (low-season) เป็นต้น

4.4 วัฒนธรรมการถ่ายทอดความรู้ เช่น พนักงานที่มีความเชี่ยวชาญถ่ายทอดความรู้ของพนักงานที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (aging society) พนักงานในแผนกอื่น ๆ เพื่อแบ่งปันความเชี่ยวชาญต่อไป มีการสนับสนุนส่งเสริมใจความรู้สู่การเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมอย่างต่อเนื่อง การให้บริการควรให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่สำคัญและเป็นความท้าทายที่ของสถานการณ์เกิดขึ้นหลายอย่างส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจต่าง ๆ เช่น การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การปฏิบัติงานร่วมกับพนักงานกลุ่มเจนมิลเลนเนียลส์ (Millennials) พัฒนาให้พนักงานมีความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงการพัฒนาพนักงานให้มีสมรรถนะตามมาตรฐานสากลหรือสูงกว่า ตลอดจนให้สอดคล้องกับโลกาภิวัตน์ (globalization) การเผชิญการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและคาดไม่ถึง (เฮทซ์ อาร์ โซไซตี้ แมกกาซีน, 2559)

อภิปรายผล

สรุปและอภิปรายผลของการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของพนักงานที่พักเพื่อการส่งเสริมสุขภาพในเขตพื้นที่ฯ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) คือ พนักงานของโรงแรมแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ เอกพล วงศ์เสรี และคณะ (2557) ที่เผยว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลที่โดดเด่นของพนักงานโรงแรมที่มีการแต่งกายที่เหมาะสม ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (reliability) คือ พนักงานบริการเพื่อสุขภาพทำให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อถือได้ และพนักงานของโรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Li (2013) ที่ระบุว่าคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยด้านต่าง ๆ คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (tangibles) ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (reliability) ด้านความรวดเร็ว (responsiveness) ด้านการรับประกัน (assurance) และด้านการเอาใจใส่ ลูกค้ายเป็นรายบุคคล (empathy) ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว คือ ความเที่ยงตรงเชื่อถือได้ (reliability) เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว (responsiveness) คือ พนักงานบริการเพื่อสุขภาพกระตือรือร้นและใส่ใจแก้ปัญหาได้ตามต้องการซึ่งสอดคล้องกับ Siddique et al. (2013) ที่เผยว่า ความกระตือรือร้น รวดเร็วในการตอบสนองในการ

บริการ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า และหมายรวมถึงความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ ซึ่งในด้านการตอบสนองในการบริการ (Responsibility) นั้นเห็นได้ชัดว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ความสำคัญ ด้านการให้ความมั่นใจ (assurance) คือ พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพมีอัตราตายไม่ตรีอันดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการสปาของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (วรรณิภา เชื้ออินทร์ และคณะ, 2554) พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยให้ความสำคัญกับเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริตของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ จัดเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่สามารถนำมาวัดคุณภาพการบริการได้อีกด้วย และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (empathy) คือ พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพใส่ใจผู้ให้บริการ และ พนักงานเก็บข้อมูลผู้ให้บริการและสามารถให้บริการได้ทันที ซึ่งสอดคล้องกับ คเชนทร์ วัฒนะโกศล, นันทนา อุ่นเจริญ และขวัญฤดี ตันตระกูล (2558) ที่เผยว่า ความพยายามขององค์กรหรือพนักงานในการเข้าใจลูกค้า โดยการพยายามจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้า และตอบสนองความต้องการได้แก่ ธุรกิจโรงแรมพยายามนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการให้บริการ และใช้ระบบ computer reservation system (CRS) ดังกล่าว ช่วยในการบันทึกและจดจำข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า ซึ่งการให้ความเข้าใจลูกค้า ให้ความสำคัญกับลูกค้า จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการยอมรับ การยกย่องให้เกียรติ ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้เรื่องคุณภาพการ

บริการ การเข้าใจลูกค้าของธุรกิจบริการนั้นสามารถแสดงออกได้จากการให้บริการ

สรุปและอภิปรายผลของการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษากระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน พบว่าการวัดผลกระทบต่อธุรกิจ หรืองานที่ทำที่เหมาะสมกับธุรกิจที่ศึกษาพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระดับความพึงพอใจของลูกค้า วัดจากจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า ประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน เป็นต้น โดยพิจารณาว่าหลังจากที่พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาแล้วมีประสิทธิภาพการให้บริการทำให้จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้ามีน้อยลงหรือไม่ เช่น การแสดงความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อพนักงานโรงแรม เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ คเชนทร์ วัฒนะโกศล นันทนา อุ่นเจริญ และขวัญฤดี ตันตระกูล (2558) ที่เผยว่า ประสิทธิภาพการฝึกอบรมต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมมากที่สุดคือความสมบูรณ์แบบของการทำงานของพนักงาน รองลงมาคือความได้เปรียบในการแข่งขัน การพัฒนาองค์ความรู้ทางต่าง ๆ นอกจากนี้ ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในด้านที่มีความสำเร็จมากที่สุด คือ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Sharma (2014) ที่เผยว่า การพัฒนาปรับปรุงเพื่อการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพของพนักงานโรงแรมมาจากระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยการศึกษาช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้การบริการ นำไปสู่การสร้างความสำเร็จได้เปรียบทางการแข่งขันโดยนวัตกรรมการบริการ

เป็นการนำนวัตกรรมมาพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยเน้นการอำนวยความสะดวก และความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ ส่วนประโยชน์ของนวัตกรรมบริการในเชิงธุรกิจ คือช่วยสร้างความแตกต่างในการบริการ เพื่อนำไปสู่การสร้างภาพพจน์ให้กับลูกค้า (Weng et al., 2012)

สรุปและอภิปรายผลของการศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวคิดการจัดทำนวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานที่พักรับบริการสุขภาพในเขตพื้นที่ฯ พบว่า ประกอบด้วยกระบวนการดังนี้ 1) การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและการพัฒนา 2) การจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนา 3) การเตรียมการก่อนการฝึกอบรมและการพัฒนา 4) การดำเนินการฝึกอบรมและการพัฒนา 5) การประเมินผลการฝึกอบรมและการพัฒนา (เพ็ญพัทธ์ศิลา วิเชียรวรรณ, 2560) และ 6) การประเมินผลกระทบ หรือ Impact เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ถึงแม้จะมีปัจจัยภายนอกมากระทบจะไม่ส่งผลเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการให้บริการ (คเชนทร์ วัฒนะโกศล นันทนา อุณเจริญ และขวัญฤดี ตันตระกูล, 2558 และ Sharma, 2014) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Li (2013) ที่ระบุว่า ประสิทธิภาพการให้บริการส่งผลต่อความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจและส่งผลต่อความตั้งใจที่จะซื้อซ้ำของนักท่องเที่ยว โดยการการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อก่อให้เกิดการสร้างคุณค่าของบริการ ซึ่ง

มีความสอดคล้องกับ Acquaful et al. (2015) ที่เผยว่า นวัตกรรมกระบวนการมีความสำคัญในการที่จะทำให้องค์กรหรือธุรกิจมีความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน โดยนวัตกรรมกระบวนการส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปในเรื่องของควบคุมคุณภาพ (quality control) รวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการโดยที่มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นนวัตกรรมบริการ ซึ่งหมายถึงความคิดสร้างสรรค์ในกระบวนการ พัฒนาสินค้าและบริการใหม่หรือกิจกรรมใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการอันหลากหลายของลูกค้า โดยการบูรณาการศักยภาพการบริหารจัดการขององค์กร รวมถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อก่อให้เกิดการสร้างคุณค่าของบริการ

ดังนั้นสามารถอธิบายแนวคิดการจัดทำนวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา ประสิทธิภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจของลูกค้าในขั้นตอนของการประเมินผลกระทบ หรือ Impact เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ๆ ได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมประสิทธิผลการให้บริการ

นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรม ประสิทธิผลการให้บริการ	ตัวอย่างความสอดคล้อง กับนวัตกรรมบริการ
การประเมินผลกระทบ หรือ impact เพื่อการพัฒนาประสิทธิผล การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การวัดความพึงพอใจ การวัดระดับความรู้ที่เพิ่มขึ้น วัดพฤติกรรม ต่าง ๆ รวมทั้งการวัดผลกระทบต่อธุรกิจหรืองานที่ทำ เป็นต้น (คเชนทร์ วัฒนโกศล นันทนา อุ้น เจริญ และขวัญฤดี ตันตระกูล บัณฑิตย (2558), วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์ณัฐธิดา สุวรรณโณ และ อีรศักดิ์จินดาบด (2557), Sharma (2014), Li (2013), Acquaful et al. (2015)	1. การมีส่วนร่วมของลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยให้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้บริการเพื่อการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 2. ความสามารถในการทำงานร่วมกันของเครือข่ายและทีมงาน โดยให้ความสำคัญของการเน้นผลลัพธ์ที่พฤติกรรมของการปฏิบัติงานบริการที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบัน 3. ความต่อเนื่องในการปรับปรุงการให้บริการเชิงรุก โดยการพัฒนาความสามารถในอนาคต ความคิดสร้างสรรค์ กระบวนการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ หรือกิจกรรมใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการอันหลากหลายของลูกค้า 4. วัฒนธรรมการถ่ายทอดความรู้ โดยการบูรณาการศักยภาพการบริหารจัดการของธุรกิจที่พหุกรรม รวมถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และผู้เกี่ยวข้องเพื่อก่อให้เกิดการสร้าง

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ว่าการประเมินผลกระทบ หรือ impact เพื่อการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการอย่างต่อเนื่องและยังส่งผลต่อความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจจากผลการวิจัยสังเคราะห์ได้ว่าการประเมินผลกระทบเพื่อประสิทธิผลการให้บริการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเน้นผลลัพธ์ที่พฤติกรรมของการปฏิบัติงานบริการที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันและการพัฒนาความสามารถในอนาคต ซึ่งการประเมินผลจากพฤติกรรมดังกล่าวเป็นการบ่ง

บอกถึงความรู้ ทักษะ หรือพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้งานนั้น ๆ สำเร็จ รวมทั้งความคิดสร้างสรรค์ในกระบวนการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ หรือกิจกรรมใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการอันหลากหลายของลูกค้าโดยการบูรณาการศักยภาพการบริหารจัดการขององค์กร รวมถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อก่อให้เกิดการสร้างคุณค่าของบริการ (รุจิรา เหลืองศักดิ์ดาพิชญ์, 2563)

นอกจากนี้พฤติกรรมของการปฏิบัติงานบริการทำให้ทราบว่าอะไรคือสิ่งจำเป็นในการกระตุ้นและจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานในปัจจุบัน

และอนาคต เช่น แผนพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการส่วนบุคคล ความต้องการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการและแผนปฏิบัติการบริการเฉพาะ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการปรับปรุงการให้บริการเชิงรุก (รุจิรา เหลืองศักดิ์พาชัย, 2563) ซึ่งการประเมินผลกระทบนั้นยังเป็นการกำหนดเป้าหมาย (target setting) การติดตาม การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (tracking and monitoring) การให้คำปรึกษา แนะนำผู้ใต้บังคับบัญชา (coaching) ประสิทธิภาพการให้บริการ รวมถึงการสรุปผลงานที่ได้เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ (reviewing) (Puritayaphan, 2017) นอกจากนี้การประเมินผลดังกล่าวยังรวมถึงการพัฒนาปรับปรุงวิธีการทำงาน และการพัฒนาความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา (individual development) หรือกล่าวได้ว่า เป็นกระบวนการในการบริหารความสามารถและผลงาน ทั้งนี้การวิเคราะห์ความจำเป็นที่ต้องคำนึงถึงสมรรถนะของแต่ละคน รวมทั้งการติดตามการทำงานและการประเมินผลก็พิจารณาจากสมรรถนะเป็นสำคัญและนำผลที่ได้ไปปรับปรุงต่อไป ซึ่งการดำเนินการ ดังกล่าวเพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนางานโดยจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และองค์กร ซึ่งการประเมินผลกระทบ เพื่อการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการ เพื่อการปรับปรุง งานบริการ (work improvement) พัฒนางานบริการ (work development) ให้รางวัล (rewards) นอกจากนี้ยังเป็นการที่แสดงให้เห็นถึงการประเมินประสิทธิผลการให้บริการเข้าใจถึงผลงานบริการของตนเองอย่างเช่นคนอื่นเห็น เช่น การให้ผู้คน

อื่นสะท้อนภาพการทำงานของตนเอง เป็นต้น (Zomerdijk and Voss, 2011)

ข้อเสนอแนะ

นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการของพนักงานที่פקเพื่อบริการสุขภาพในเขตพื้นที่ฯ ควรส่งเสริมและให้ความสำคัญต่อกระบวนการในขั้นตอนของการประเมินผลกระทบ หรือ impact เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นและยังส่งผลต่อความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งในประเด็นของนวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาฯ ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1. ผู้บริหาร รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและพัฒนาควรมีการส่งเสริมในกระบวนการของการประเมินผลกระทบให้มีความสอดคล้องกับสมรรถนะ (competency) ในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ตรวจสอบประสิทธิผลการให้บริการ (reviewer comments) เช่น ลูกค้ายหน้า ผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น เพื่อให้ทราบว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานบริการใดของพนักงานที่ยังไม่เสร็จสมบูรณ์ (not completed) หรือไม่มีประสิทธิผล รวมทั้ง การปฏิบัติงานบริการใดเสร็จสิ้นบางส่วน (partially completed) หรือ การปฏิบัติงานบริการเสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้ว (fully completed) เพื่อนำประสิทธิผลการบริการดังกล่าวมาดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการของพนักงานในรอบการ

ปฏิบัติงานหรือรอบการประเมินที่กำลังจะมีขึ้นใน
รอบถัดไป (establishment of upcoming
individual development services plan)

2. พนักงานควรระบุความสามารถ 2 ด้านใน
การปฏิบัติงานบริการด้วย (identify 2
competencies to work on for the upcoming
review period) ในรอบการประเมินถัดไปเพื่อจะ
ทำให้ทราบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานบริการใด
ที่พนักงานต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการ
ให้บริการ (developmental services need)
รวมทั้งพนักงานมีแผนปฏิบัติการบริการเฉพาะ
(specific services action plan) เพื่อพัฒนาการ
ให้บริการและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจที่แพคเกจ
ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรองทอง คานภุ. (2558). *แนวคิดการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการ
โรงแรมไฮแอท รีเจนซี่ หัวหิน*. (วิทยานิพนธ์
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศิลปากร).

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554).
*มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการ
ท่องเที่ยวอาเซียน สาขาธุรกิจโรงแรม*.
กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดกระทรวง
การท่องเที่ยวและกีฬา.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). *สถิติ
การท่องเที่ยวจำแนกตามภูมิภาค*. สืบค้นเมื่อ
30 ธันวาคม 2559. จาก [https://www.
mots.go.th/more_news_new.php?cid=](https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=438)
438

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *รายงาน
ภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 30
ธันวาคม 2563. จาก [https://www.
mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7533](https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7533).

กระทรวงพาณิชย์. (2559). *การพัฒนาแรงงาน
ด้านการท่องเที่ยวเทียบกับมาตรฐาน AECs*.
สืบค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2563 ได้จาก
[http://www.asean thai.net/ewt_news.p
hp?nid=5570&filename=index_2](http://www.asean thai.net/ewt_news.php?nid=5570&filename=index_2)

เคเชนท์ วัฒนะโกศล, นันทนา อุ่นเจริญ และขวัญ
ฤดี ตันตระกูล. (2558). ประสิทธิภาพ
การฝึกอบรมที่มีต่อความสำเร็จของธุรกิจ
โรงแรมในประเทศไทย. *วารสารการจัดการ
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*. 4(1): 51-60.

ซัชพล ทรงสุนทรวงศ์. (2559). นวัตกรรมการ
บริการ: กลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบ
ทางการแข่งขันขององค์กรธุรกิจบริการ.
วารสารการจัดการสมัยใหม่. 14(2). 13-24.

เพ็ญพักตร์ศิลา วิเชียรวรรณ. (2560). *การบริหาร
และพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม*.
กรุงเทพมหานคร: ศูนย์บริการสื่อ

รุจิรา เหลืองศักดิ์พิชญ์. (2563). ความสามารถ
ในนวัตกรรมด้านการให้บริการและผลการ
ดำเนินงานในการให้บริการ หลักฐานจาก
ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. *จุฬาลงกรณ์
ธุรกิจปริทัศน์*. 41(1). 43-67.

วรรณิฎา เชื้ออินทร์ และ คณะ. (2554).
*พฤติกรรมทางเลือกใช้บริการสปาของ
นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติในอำเภอ
หัวหิน*. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง)

- สถาบันทรัพยากรเส้นทางปัญญาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2560). รายงานการวิเคราะห์เทคโนโลยีและแนวโน้มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มรายได้ดีและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ. สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2563. จาก https://www.ipthailand.go.th/images/3534/web_01052018/Report_CHU/8_Well-being_06.12.2017_CHU.pdf
- สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, นกมล แสงแข, ฤดีวรรณ ยิ่งยง และ ภาณุตา โพธิ์แก้ว. (2560). การศึกษาสภาพการณ์ปัจจุบันทุนมนุษย์ด้านสมรรถนะของพนักงานในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรี เพื่อรองรับมาตรฐานวิชาชีพอาเซียน. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*. 5(2). 17-28.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัณฐกร. (2552). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน: แนวคิด หลักการ วิธีการและกระบวนการ*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด.
- เอกพล วงศ์เสรี, เฉลิมพร วรพันธุ์กิจ และ กมลวรรณ กิตติอุดมรัตน์. (2557). *การพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการ เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียน กรณีศึกษากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน: ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ และตรัง*. มหาวิทยาลัยราชภัฏ ภูเก็ต. สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2563 จาก <http://km.bus.ubu.ac.th/?p=2603>
- เฮทซ อาร์ โซไซตี้แมกกาซีน. (2559). “HR 4.0 TRENDS and MOVE ทิศทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ @ Thailand 4.0”. สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2563. จาก <http://magazine.dst.co.th/bl.html>.
- Acquaful, G., V. Dedume and S. Appiah. (2015). Staff training and development in the hospitality industry, problems and challenges – A comparative study of SSNIT and KNUST guest houses at Kumasi in the Ashanti region of Ghana. *International Journal of Management and Commerce Innovations*, 3(2): 179-195.
- Ameeq, U.A. and F. Hanif. (2013). Impact of training on employee’s development and performance in hotel Industry of Lahore, Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 4(4): 68-82.
- Li, C. (2013). *Service quality of Chinese tour companies affecting the trust in travel agencies and the intention to reuse the services of Thai tourists*. M.B.A. Thesis. Bangkok University, Bangkok.
- Nolan, C. (2002). Human resource development in the Irish hotel industry: The case of the small firm. *Journal of European Industrial Training*, 26: 88-99.

- Puritayaphan, A. (2017). *Overview and directions for strategic human resource management*. Accessed June 9, 2019 , Available from: <http://forprod.forest.go.th/forprod/PDF/22.20CEO.HRD.pdf>
- Sharma, C. (2014). A service quality model applied on Indian hotel industry to measure the level of customer satisfaction. *International Journal of Science and Research*, 3(3): 480-485.
- Siddique, M.N.E.A., M.M. Akhter and A.A. Masum. (2013). Service quality of five star hotels in Bangladesh: An empirical assessment. *Asian Business Review* 2(2): 67-72.
- Tanke, M.L. (2001). *Human Resources Management for the Hospitality Industry*. 2nd ed. Delmar Thomson Learning, Albany, New York.
- Weng, M. H., Ha, J. L., Wang, Y. C. & Tsai, C. L. (2012). A Study of the Relationship among Service Innovation Customer value and Customer Satisfaction: an industry in TAIWAN. *International Journal of Organizational Innovation*. 4(3), 98-112
- Zomerdijk, L.G. and C.A. Voss. (2011). NSD processes and practices in experiential services. *Journal of Product Innovation Management*, 28(1): 63-80.