

การพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในจังหวัดภูเก็ต

Human Capital Development promoted the Service Quality of Tourism Industry in Phuket Province

อุรุชา เฉลิมวุฒิกุล¹ สรัญญา สุทธิวรพงศ์ศรี² สุวรรณี จริยะพร³ และธณกร มณีโชติ⁴

Uruchaa Chalermwuttikul, Saranya Suthivorapongsri, Suwannee Jariyaporn and

ThanakornManeechot

Received: September 8, 2023, Revised: October 16, 2023, Accepted: November 6, 2023

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังในบริการ การพัฒนาทุนมนุษย์ และคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต 2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการที่พักของโรงแรมในเทศบาลนครภูเก็ตจังหวัดภูเก็ต จำนวน 225 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกโดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.823 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ผลวิจัยพบว่า 1) ความคาดหวังในบริการของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.347, S.D. = 0.641) การพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.658, S.D. = 0.781) และคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.568, S.D. = 0.648) และ 2) ค่าดัชนีความสอดคล้อง Chi-square = 104.31, χ^2 /df=1.511, p-value = 0.083, GFI = 0.987, AGFI = 0.974, RMR = 0.036, RMSEA = 0.028 และ CFI = 0.975 มีความเหมาะสมสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยผู้ประกอบการควรส่งเสริมให้พนักงานได้รับการพัฒนาประสิทธิภาพทางด้านภาษา โดยการให้ความรู้ ศึกษางาน ให้การศึกษาต่อเพื่อพัฒนาวิชาชีพ และควรปรับปรุงคุณภาพการ

¹สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, Email: pum_miamore@hotmail.com

²สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, Email: saranya.guts@gmail.com

³สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, Email: asstprofpa@gmail.com

⁴สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, Email: addy621280@gmail.com

ให้บริการโดยเน้นการเอาใจใส่และสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การพัฒนาทุนมนุษย์ คุณภาพการบริการ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

Abstract

This article aims to study 1) The level of Service expectation, human capital development and service quality of tourism industry in Phuket. And 2) Analyze relationship of human capital development promoted service quality of tourism industry in Phuket. The data collected by questionnaires, testing with 225 tourists who accessed a hotel service in Phuket municipality, Phuket province. The research sampling was convenience sampling. The reliability value was 0.823 of the questionnaires. The statistical analyzed data were percentage, mean, standard deviation and the confirmation component analysis.

Results of the research showed that 1) the service expectation was at a highest level ($\bar{X} = 4.347$, S.D. = 0.641), the human capital development of tourism industry was at a highest level ($\bar{X} = 4.658$, S.D. = 0.781) and the service quality of tourism industry in Phuket was at a high level ($\bar{X} = 3.568$, S.D. = 0.648). And 2) The consistency index; Chi-square = 104.31, χ^2 /df=1.511, p-value = 0.083, GFI = 0.987, AGFI = 0.974, RMR = 0.036, RMSEA = 0.028 และ CFI = 0.975, was congruent with the empirical data which according of hypothesis. The results of research can serve promoted guidelines to service quality of tourism industry in Phuket; the entrepreneurs should encourage employees to develop language skills by provided knowledge, observational working study, continuing education for occupation developments, and should improving service qualities by emphasizing attention and building confidence with tourists in order to improve the effectiveness of service quality for response of tourists.

Keywords: Human capital development, service quality, tourism industry

บทนำ

ภาคธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่มีความสำคัญและมีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างมาก เนื่องจากสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังสามารถสร้างงานและสร้างอาชีพให้กับประชาชนภายในประเทศ โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจโรงแรมที่มีรายได้หลักจากการให้บริการห้องพักแก่ลูกค้าที่เดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของโรงแรมและเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จใน

การดำเนินธุรกิจโรงแรมซึ่งมีผลต่อการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า (ณัฐกรฤติ นิธิประภา, 2564) แต่เนื่องจากปัจจุบันสถานที่พักแรมต่าง ๆ มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ตลอดจนมีการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ประกอบการต้องศึกษาแนวทางการพัฒนาและวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงในธุรกิจโรงแรมเพื่อให้การบริการของตนมีความเป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับราคา นอกจากนี้คุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมถือเครื่องมือที่สำคัญต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เพราะการบริการที่ดีจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแล้ว ยังสามารถสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้ามีความเต็มใจจ่ายมากขึ้นเพื่อแลกกับการที่เหนือกว่า และคุณภาพการบริการยังเป็นเครื่องมือสำคัญในสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2566)

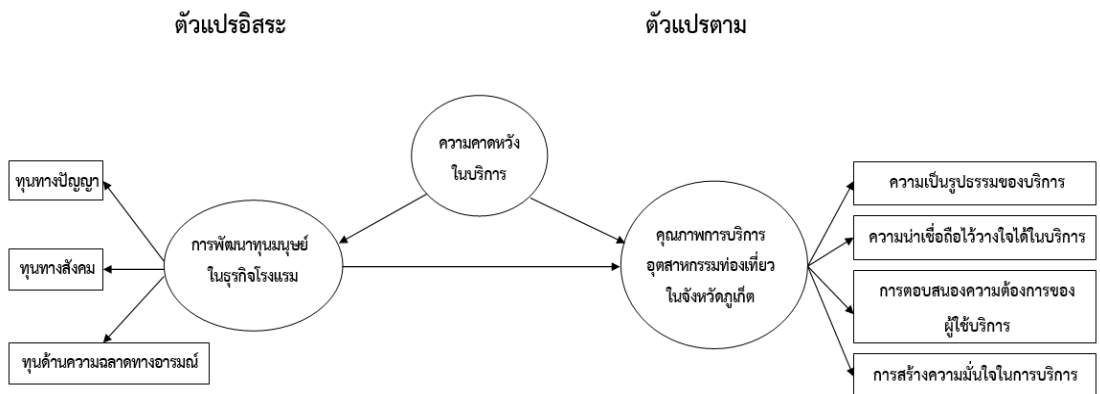
การพัฒนาทุนมนุษย์จึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต่างก็ให้ความสำคัญลำดับต้น ๆ เนื่องจากพนักงานทุกคนเป็นตัวแทนขององค์กรเป็นผู้ส่งมอบการบริการแก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมก็ต้องมีระบบการบริหารงานที่สอดคล้องกับระบบการจัดการประสิทธิภาพของพนักงานโดยคำนึงถึงการฝึกฝนให้ทุนมนุษย์มีทักษะการสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยว (Kulilung, Pratoon and Jhun-Indra, 2018) อีกทั้งพนักงานยังเป็นทุนที่สามารถพัฒนาการบริการต่อไปได้อย่างยั่งยืน เนื่องจากการบริการถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ เพราะผู้ที่เข้ามาพักแรมนอกจากต้องการความสะดวกสบาย ผ่อนคลาย และความปลอดภัยแล้ว ยังให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการเป็นอันดับแรก คุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวและเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างโอกาสทางธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคง และยิ่งถ้าโรงแรมที่มีคุณภาพสูง นักท่องเที่ยวก็จะมีคามคาดหวังในบริการที่มีคุณภาพซึ่งจะต้องได้รับบริการทันทีที่มาถึง ดังนั้น พนักงานของโรงแรมจึงต้องตอบสนองความต้องการแก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการทันทีด้วยบริการที่มีคุณภาพ ผู้ประกอบการจะต้องมีการจัดการหรือหาวิธีการที่จะทำให้พนักงานแต่ละคนใช้ศักยภาพหรือความรู้ความสามารถที่มีมาก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรนั้นมีความสามารถสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2565) ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญต่อการค้นหาวิธีการพัฒนาทุนมนุษย์ให้เหมาะสมกับวิสัยทัศน์ของผู้ประกอบการเพื่อสนับสนุนส่งเสริมความรู้ ความชำนาญ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่าข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการเสริมสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้วยพนักงานที่เป็นทรัพยากรในธุรกิจโรงแรม อีกทั้งผู้ที่สนใจสามารถนำผลของงานวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาทุนมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมให้ประสบความสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังในบริการการพัฒนาทุนมนุษย์และคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการที่พักของโรงแรมในเทศบาลนครภูเก็ตจังหวัดภูเก็ตซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการที่พักของโรงแรมในเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ใช้วิธีการกลุ่มตัวอย่างตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์สมการโครงสร้างต้องมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 200 ตัวอย่างขึ้นไป (Hair et al., 2014) ที่ได้กล่าวว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการใช้สถิติการวิเคราะห์พหุตัวแปรควรมีจำนวนอย่างน้อย 5-10 เท่าของดัชนีชี้วัด และควรมีขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 200 ตัวอย่างหรือ 5 เท่าของข้อคำถาม (Kline, 2016) ในการวิจัยนี้มีตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 8 ตัวแปร 45 ข้อคำถาม (45 ข้อคำถาม x 5 เท่า) ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 225 คน ถือได้ว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นไปตามเงื่อนไขในการวิเคราะห์ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

3.1 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ และโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการศึกษา รวมทั้งสร้างข้อคำถามตามนิยามเชิงปฏิบัติการ

3.2 สร้างแบบสอบถามโดยนำข้อคำถามที่ได้พัฒนาเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ รวมทั้งนำฉบับร่างแบบสอบถามทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยทดลอง (Try out) กับตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.66-1.00 และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดทั้งฉบับเท่ากับ 0.823

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการที่พักของโรมแรมในเทศบาลนครภูเก็ตจังหวัดภูเก็ตจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และทำการคัดเลือกกรณีศึกษา และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference statistics) เพื่อวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (First order confirmatory factor analysis)

ผลการวิจัย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 225 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการที่พักของโรมแรมในเทศบาลนครภูเก็ตจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.33 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 32.89 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 46.67 มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 36.0 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 55.55 ซึ่งสรุปผลศึกษาได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของโรมแรมในเทศบาลนครภูเก็ตจังหวัดภูเก็ตพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.568$, S.D. = 0.648) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.667$, S.D. = 0.713) รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.589$, S.D. = 1.017) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.879$, S.D. = 1.037) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.658$, S.D. = 0.781) โดยพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์มากที่สุดคือ

ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานเพื่อดูแลความต้องการของลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.792, S.D. = 0.928) รองลงมาคือ การแจ้งข้อมูลที่เอื้อประโยชน์ต่อลูกค้าในการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.624, S.D. = 1.027) และน้อยที่สุดคือการใช้ภาษาที่เข้าใจงานในการสื่อสารของพนักงานกับลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.854, S.D. = 1.241) ตามลำดับ

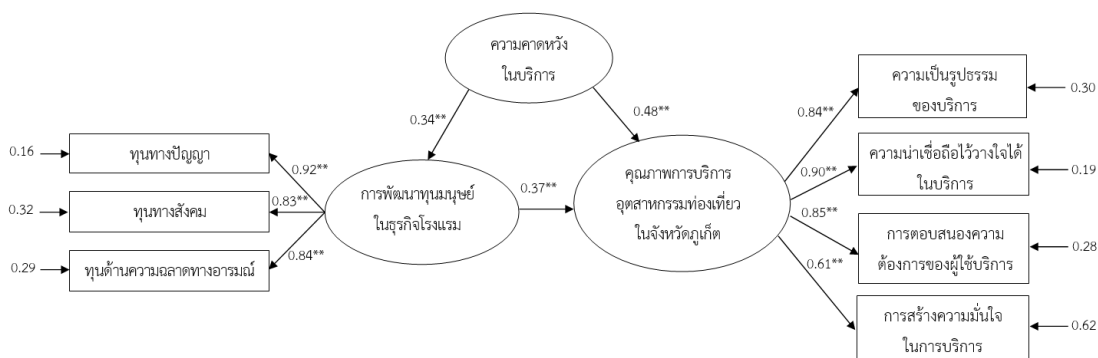
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในบริการของนักท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ต พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.347, S.D. = 0.641) โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุดคือต้องการให้โรงแรมถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.468, S.D. = 0.654) รองลงมาคือเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือพนักงานโรงแรมสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.410, S.D. = 0.679) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือมีช่องทางการรับชำระเงินที่หลากหลายถูกต้องและเชื่อถือได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.179, S.D. = 0.767) ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตแสดงดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีบ่งชี้ความเหมาะสมพอดี	ค่าดัชนี	เกณฑ์	ผลบ่งชี้
1. ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square: χ^2)	104.31	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	-
2. ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p-value)	0.083	$p > 0.05$	ผ่านเกณฑ์
3. ค่าสถิติไค-สแควร์สัมพัทธ์	1.511	$\chi^2 / df < 2.00$	ผ่านเกณฑ์
4. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี (GFI)	0.987	$GFI > 0.95$	ผ่านเกณฑ์
5. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้ (AGFI)	0.974	$AGFI > 0.95$	ผ่านเกณฑ์
6. ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR)	0.036	$RMR < 0.05$	ผ่านเกณฑ์
7. ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA)	0.028	$RMSEA < 0.05$	ผ่านเกณฑ์
8. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเปรียบเทียบ (CFI)	0.975	$CFI > 0.95$	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตพบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องค่า Chi-square = 104.31, $\chi^2 / df=1.511$, p-value = 0.083, GFI = 0.987, AGFI = 0.974, RMR = 0.036, RMSEA = 0.028 และ CFI = 0.975 มีความเหมาะสมสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่านัยสำคัญทางสถิติ (p) ค่าค่าสถิติไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด สามารถแสดงค่าสถิติจากโมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพที่ 2 ดังนี้



$$\chi^2 = 104.31, \chi^2/df = 1.511, p\text{-value} = 0.083, GFI = 0.987, AGFI = 0.974,$$

$$RMR = 0.036, RMSEA = 0.028 \text{ และ } CFI = 0.975$$

ภาพที่ 2 ค่าสถิติจากโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต (โมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์)

5. ผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุ อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ที่มีผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ตัวแปรผล	ความคาดหวังในบริการ			การพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม			คุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต		
ตัวแปรสาเหตุ	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
ความคาดหวังในบริการ	-	-	-	-	0.34**	-	0.71	0.23	0.48**
การพัฒนาทุนมนุษย์ ^๑	-	-	-	-	-	-	-	-	0.37**

หมายเหตุ: ** $p \leq 0.01$, TE = ผลรวมอิทธิพล, IE = อิทธิพลทางอ้อม, DE = อิทธิพลทางตรง

จากตารางที่ 2 พบว่าคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยความคาดหวังในบริการมากที่สุดซึ่งมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.48 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และได้รับอิทธิพลทางอ้อมผ่านปัจจัยการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.23 และพบว่า คุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.37 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. ความคาดหวังในบริการการพัฒนาทุนมนุษย์และคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต มีดังนี้

a. คุณภาพการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.568$, S.D. = 0.648) เป็นเพราะว่า การให้บริการที่สามารถตอบสนองถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ การให้บริการด้วยความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ เช่น การกล่าวทักทายด้วยรอยยิ้ม และแสดงออกด้วยความสุภาพอ่อนโยน ถือเป็นจุดแข็งในคุณภาพการให้บริการ รวมถึงการที่พนักงานมีทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการให้บริการ ก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจและเชื่อมั่นในการใช้บริการโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2563) คุณภาพการบริการที่รับรู้ของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ กรรณณิกา ผลเจริญ (2562) ที่พบว่า คุณภาพการบริการที่พึงพอใจในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก

b. การพัฒนาทุนมนุษย์ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.658$, S.D. = 0.781) เป็นเพราะว่า การสร้างความเข้มแข็งแก่ทุนมนุษย์ในการส่งเสริมคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นการส่งเสริมให้พนักงานทุกคนนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมพัฒนาทุนมนุษย์มาใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขปัญหา และสั่งสมประสบการณ์เพื่อร่วมกันปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีคุณภาพ รวมถึงยังสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภิญญดา ปิตวิตรณ (2564) ที่พบว่า การพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายนานาชาติหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ภัทธกร จิรมหาโกคา (2560) ที่พบว่า การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง อยู่ในระดับมาก โดยมีการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการให้สอดคล้องกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งมีหลักการที่ต้องยึดถือและปฏิบัติในพนักงานแต่ละบุคคล

c. ความคาดหวังในบริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.347$, S.D. = 0.641) เป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการที่พักโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตส่วนใหญ่ต้องการได้รับความสะดวกสบาย พนักงานที่ทำหน้าที่บริการจึงควรมีการติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว มีอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ต่อนักท่องเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ใช่คนในพื้นที่เป็นคนต่างถิ่นที่เดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจ ประกอบการค้า งานราชการ รวมไปถึงเพื่อท่องเที่ยว ซึ่งต้องการความเป็นมิตรและต้องการได้รับความเอาใจใส่เพื่อการผ่อนคลายในช่วงเวลาที่พักอยู่โรงแรม มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชมสุภัค ครุฑทะกะ (2564) ที่พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ผลตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการพัฒนา

ทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ขึ้นอยู่กับปัจจัยความคาดหวังในบริการ และปัจจัยการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ประกอบการโรงแรมในเทศบาลนครภูเก็ตจังหวัดภูเก็ต จะให้ความสำคัญกับการบริการของพนักงานเพื่อเป็นเครื่องช่วยให้นักท่องเที่ยวรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจในบริการและเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อโรงแรมผู้ให้บริการ ซึ่งการบริการที่ดีที่จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีทัศนคติที่ดี เกิดความรู้สึกชื่นชมและประทับใจ พนักงานควรได้รับการพัฒนาให้มีทักษะการสื่อสารที่ดี มีการใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างถูกต้อง มีใจรักในงานบริการ มีความสามารถในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์เพื่องานโรงแรม และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี รวมถึงมีจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการและมีเครื่องแต่งกายที่มีเอกลักษณ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ครรชิต มาระโกชน์ (2560) ที่พบว่า โมเดลการวัดแนวทางในการพัฒนาการตลาดบริการของธุรกิจโรงแรมตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ทั้ง 3 ด้านประกอบด้วย 1) การพัฒนาทุนทางปัญญา เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นการยกระดับทักษะและความเป็นมืออาชีพ หรือการพัฒนาทักษะใหม่ให้เหมาะสมกับงานที่เปลี่ยนแปลงไป 2) การพัฒนาทุนทางสังคม โดยส่งเสริมให้พนักงานได้รับการพัฒนาทักษะด้านภาษาในการสื่อสารที่ดี ทักษะด้านการบริการลูกค้า เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จัดการกับการร้องขอของลูกค้าได้ในทันทีและรวดเร็ว และ 3) การพัฒนาทุนด้านความฉลาดทางอารมณ์ โดยส่งเสริมให้พนักงานมีความเข้าใจในวัฒนธรรมต่างชาติ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยความเป็นมืออาชีพ เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าด้วยความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการ ซึ่งการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ทั้ง 3 ด้านจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจที่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังในบริการและเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ รวมถึงสามารถสร้างชื่อเสียงที่ดีแก่โรงแรมได้ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ อลงกรณ์ จานุสรณ์ (2562) ที่พบว่า พนักงานต้องใส่ใจและจดจำความต้องการเฉพาะของลูกค้ารวมถึงมีการประสานงานกันที่ถูกต้อง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ครรชิต มาระโกชน์ (2560) ที่พบว่า พนักงานควรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี และมีจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการ

องค์ความรู้ที่ได้รับ

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาพบได้ว่า คุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ขึ้นอยู่กับการที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ทั้งในด้านทุนทางปัญญา ด้านทุนทางสังคม และทุนด้านความฉลาดทางอารมณ์ เพราะสามารถช่วยยกระดับคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความคาดหวังในบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพในเรื่องความสามารถ ความพร้อม และความเอาใจ

ใส่ในการบริการ และยังช่วยพัฒนาให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมมีความสามารถในการแข่งขันในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ดีขึ้น นอกจากนี้การส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับได้รับการพัฒนาทักษะความรู้และประสบการณ์ก็เป็นเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งจะสามารถนำพาองค์กรให้อยู่รอดและมีผลการดำเนินงานที่ดีได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเชิงนโยบาย

1. หน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการควรมีนโยบายร่วมมือกันในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศแก่บุคลากรด้านบริการเพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต
2. ภาครัฐควรส่งเสริมและพัฒนาโดยนำข้อมูลจุดแข็งและโอกาส มาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ให้คงอยู่อย่างยั่งยืน
3. ผู้ประกอบการโรงแรมควรมีนโยบายเสริมสร้างความรู้ประสบการณ์ให้กับพนักงานโดยนำเอกลักษณ์ประเพณีและวัฒนธรรมอันดี มาใช้ในการบริการแก่ลูกค้าเพื่อเป็นการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเชิงปฏิบัติ

1. ผู้ประกอบการควรส่งเสริมการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ทั้งด้านการท่องเที่ยวและการต้อนรับได้อย่างสุภาพ อภัยด้วยดีมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า
2. ควรส่งเสริมสร้างสรรคงานการให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในความรวดเร็วความปลอดภัย ความเหมาะสม และความเพียงพอ
3. ควรมีการพัฒนาปรับปรุงในเรื่องความสะดวกสบายในสถานที่พัก และตกแต่งโรงแรมให้สวยงาม มีการบริหารสารสนเทศที่ดี มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและแอปพลิเคชันใหม่ ๆ มาช่วยในการทำการตลาด และจัดการธุรกรรมต่าง ๆ
4. ควรส่งเสริมปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโดยเน้นการเอาใจใส่และสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว โดยพนักงานต้องมีสัมพันธภาพที่ดี มีความสุภาพและยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถสื่อสารได้อย่างเข้าใจ และตอบสนองความต้องการผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
5. ควรมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ต้องถูกต้องเพียงพอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบกับคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อจะได้ทราบถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของแต่ละจังหวัดเพื่อศึกษาถึงแนวทางพัฒนาการดำเนินการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมอย่างยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรรมนิภา ผลเจริญ. (2562). ปัจจัยการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักราคาประหยัดในพื้นที่เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวชาวเอเชียและชาวยุโรป. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2565). แผนบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ททท. พ.ศ. 2558-2564 (ฉบับทบทวน พ.ศ. 2565). กรุงเทพฯ: กองบริหารงานบุคคล ฝ่ายทรัพยากรบุคคล. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.), 83-86.
- ขวัญชนก สุวรรณพงศ์. (2563). คุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2563), 44-56.
- ครรชิต มาระโกชน. (2560). แนวทางการพัฒนาการตลาดบริการสำหรับโรงแรมในกลุ่มจังหวัดเบญจบุรพา สุวรรณภูมิ. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี ปีที่ 11 ฉบับพิเศษ เดือนพฤษภาคม 2560, 198-213.
- ชมสุภัค ครุฑทะ. (2564). ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในเขต กรุงเทพมหานคร. วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2564, 65-79.
- ณัฐฤกฤติ นิธิประภา. (2564). รายงานสถานการณ์ MSME สาขาธุรกิจท่องเที่ยวปี 2564 และแนวโน้มปี 2565. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
- ภัทรกร จิรมหาโสภา. (2563). การสร้างความเข้มแข็งของทุนมนุษย์ในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของชาวอีสานล้านนาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. กระแสวัฒนธรรม, 18(34), 3-17.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2566). รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (MSME). สืบค้นออนไลน์เมื่อ 3 กันยายน 2566 จาก https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20230831232507.pdf

- อลงกรณ์ จาณูสรณ์. (2562). แนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพบริการของโรงแรมแนวบูทีคใน กรุงเทพมหานคร. การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2 วันที่ 19 มกราคม 2562 ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 756-767.
- Hair, J. F. (Jr.), Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). California, CA: Sage Publications
- Kline. (2016). Principle and Practice of Structural Equation Modeling. New York: The Guilford Press.
- Kulilung, T., Pratoom, K., and Jhun – indra, P. (2018). Factors affecting human capital management capability: An empirical investigation from hotel businesses in Thailand. Journal of MCU Social Science Review, 7(1), 196-211.