# สมรรถนะของพนักงานบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

# COMPETENCY OF SERVICE STAFF AFFECTING HOTEL SERVICE QUALITY IN MUANG DISTRICT NAKHON RATCHASIMA PROVINCE

**ชิษณุพงศ์ ธนพิบูลพงศ์**
Chitsanupong Thanapiboonpong
**มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา**
Nakhon Ratchasima Rajabhat University
**รามณรงค์ นิลกำแหง***
Ramnarong Nilgumheang
**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ**
Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi
*Corresponding Author E-mail: ramnarong55@hotmail.com
**Received** October 12, 2023; **Revised** January 16, 2024; **Accepted** March 22, 2024

## บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อศึกษาสมรรถนะของพนักงานบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 2. เพื่อศึกษาสมรรถนะของพนักงานบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กับพนักงานบริการของโรงแรม จำนวน 400 ตัวอย่าง และเลือกพื้นที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Sample Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติทดสอบความสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะของพนักงานบริการของโรงแรม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีสมรรถนะด้านการบริการส่วนบุคคลสูงที่สุด มีระดับคุณภาพการบริการของพนักงานบริการของโรงแรม ด้านความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานบริการกับคุณภาพ พบว่า สมรรถนะของพนักงานบริการมีความสัมพันธ์ทางเดียวอยู่ในระดับสูงมากกับคุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผลการศึกษาสมรรถนะของพนักงานบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ พบว่า สมรรถนะส่วนบุคคลของพนักงานบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**คำสำคัญ:** สมรรถนะส่วนบุคคล, คุณภาพการบริการ, โรงแรม, จังหวัดนครราชสีมา

## Abstract

The objectives of this research article were 1) to study the personal characteristics of service employees related to the service quality of hotels in Mueang district, Nakhon Ratchasima province; 2) to study the performance of service employees about the service quality of hotels in Mueang district, Nakhon Ratchasima province and 3) to study the competencies of service employees that affected the service quality of hotels in Mueang district, Nakhon Ratchasima province. This research was quantitative research and purposive sampling technique was used with 400 hotel service employees and selected areas in Mueang district, Nakhon Ratchasima province. Statistics used in data analysis include Frequency, Percentage, Sample Mean, Standard Deviation, Pearson's Correlation Coefficient and Multiple Regression Statistics Analysis. The results of a study found that the competency of hotel service employees in Mueang district, Nakhon Ratchasima province, had the highest personal service performance and had the level of service quality of the hotel service employees in the reliability aspect at highest level in average. The results of the study of the relationship between service employee competency and quality found that service employee competency had a very high one-way relationship with service quality with statistically significant at the 0.01 level. The results of the study of service employee competencies that affected service quality found that the personal competencies of service employees had the most positive influence on service quality with statistically significant at the 0.01 level.

**Keywords**: Personal competency, Service Quality, Hotel, Nakhon Ratchasima Province.

## บทนำ

ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องในทุก ๆ ปี และมีการแข่งขันมากขึ้น จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยซึ่งผู้ประกอบการแต่ละกลุ่มต้องใช้กลยุทธ์ และวิธีการที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มธุรกิจโรงแรมรายใหญ่ (Hotel Franchise) ได้รุกขยายธุรกิจในประเทศมากขึ้นทั้งในเมืองหลวงกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดในเมืองท่องเที่ยวต่าง ๆ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมท้องถิ่น ต้องเน้นความสะดวกเรียบง่าย และคุ้มค่าโดยอาจรวมอาหารเช้าเข้าไปด้วยในราคาประหยัด ให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงได้ในทุกระดับ ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง และขนาดเล็กมีความหลากหลายมากขึ้น ส่วนการลงทุนโรงแรมในต่างจังหวัดอย่าง เช่น ในภาคอีสาน มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น แต่เผชิญกับความท้าทายในการเพิ่มอัตราการเข้าพัก และราคาห้องพัก ที่ไม่ต่างกันมากนัก แม้ว่าการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยจะรุนแรงมากขึ้น แต่โรงแรมก็ต้องมีการรักษามาตรฐานในด้านการให้บริการ การดูแลพนักงานให้มีอัตราการคงอยู่ที่ดี ตรงต่อความต้องการของลูกค้า รวมไปถึงครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมด้วย ประเทศไทยเป็นหนึ่งในหลายประเทศที่มีการเปิดเสรีด้านการบริการภายใต้กรอบความตกลงในระดับต่าง ๆ โดยเฉพาะในระดับอาเซียน ซึ่งสาขาการท่องเที่ยว (Tourism and Travel Related Services) เป็น 1 ใน 12 สาขาบริการที่ต้องเปิดเสรีในการเคลื่อนย้าย

ฝีมือแรงงานที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ในข้อตกลงยอมรับร่วม (Mutual Recognition Arrangements: MRA) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพ ภายในกลุ่มประเทศอาเซียน โดยธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทเป็นธุรกิจที่ต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกหลักในการบริหารจัดการองค์กร และใช้พนักงานในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

จากสถาณการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ในปี 2562–2564 ที่ผ่านมา ไม่เพียงสร้างผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมแล้ว ยังส่งผลระยะยาวต่อไปผ่านการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจโรงแรม ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป นักท่องเที่ยวเกิดความกลัวไม่กล้าเดินทาง และเกิด ความเปลี่ยนแปลงรูปแบบ การดำเนินธุรกิจก็ต้องเน้นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ด้วย รวมถึงความใส่ใจในสุขภาพและอนามัย ภูมิทัศน์ของการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลต่อรูปแบบความต้องการของนักท่องเที่ยวและรูปแบบทางธุรกิจของผู้ประกอบการโรงแรม ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงต้องเร่งปรับตัวเพื่อรักษาระดับรายได้ รวมถึงมองหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยว ตลอดจนการสร้างความเชื่อมโยงกับภาคส่วนอื่นในห่วงโซ่คุณค่าการท่องเที่ยวปัจจัยหนึ่งที่กำหนดความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม คือความร่วมมือกับชุมชนและธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องเป็นความสามารถในการปรับตัวในการบริหารจัดการความเสี่ยง (วิจัยกรุงศรี, 2564) ผู้ประกอบการจึงควรเร่งปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจก่อนที่การเดินทางระหว่างประเทศจะกลับสู่สภาพปกติเพื่อกอบกู้ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมให้กลับมาเติบโตแข็งแกร่งเหมือนเช่นเคย ทั้งยังสร้างความยั่งยืนให้แก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยในระยะยาว กล่าวได้ว่าในทิศทางการฟื้นตัวของธุรกิจโรงแรมภายใต้สถาณการณ์ปัจจุบัน โรงแรมต้องมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ และปรับตัว เช่น ในสื่อสังคมออนไลน์เว็ปไซต์หลักของโรงแรม เพราะนักท่องเที่ยวยุคใหม่สามารถดูข้อมูลผ่านมือถือได้ โรงแรมจึงควรมีการนำเสนอสถานที่บริการที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น ร้านนวดสปา สระว่ายน้ำ และฟิตเนตต้องระบุราคาค่าใช้บริการให้ชัดเจน เพราะเป็นแหล่งรายได้อีกทางหนึ่งในการเพิ่มผลกำไร รวมไปถึงการส่งเสริมการขายงานประชุมสัมมนาในแบบ (package) ราคาห้องจัดเลี้ยงรวมอาหาร และราคางานแต่งงานรวมค่าอาหารโต๊ะจีน พร้อมระบุราคาให้ชัดเจนในหลายระดับ เพื่อการช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว และโรงแรมสามารถปรับตัวได้ทันกับบริบทการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ (รามณรงค์ นิลกำแหง, 2563)

จังหวัดนครราชสีมา เป็นจังหวัดภาคอีสานที่มีพื้นที่ขนาด 20 ล้านตารางกิโลเมตร มีประชากรมากเป็นอันดับสองของประเทศไทย 2.6 ล้านคน รองจากกรุงเทพมหานคร มีขนาดเศรษฐกิจผลิตภัณฑ์มวลรวมอันดับหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2.5 ล้านล้านบาท มีสถานที่ท่องเที่ยว ระดับยูเนสโกมรดกโลก 3 แห่ง ได้แก่ เขาใหญ่ดงพญาเย็น ชีวมวลสะแกราช และโคราชจิโอพาร์ค มีห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ 4 แห่ง มีโรงพยาบาลขนาใหญ่ที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีโรงแรมรีสอร์ท เปิดดำเนินการมากมาย ทั้งที่มีคุณภาพมาตรฐานการบริการ และที่ยังขาดคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดี อีกเป็นจำนวนมาก เพื่อรองรับ นักท่องเที่ยว นักธุรกิจ และการเจริญเติบโตของเมืองที่มีการขยายตัวรอบด้านอย่างรวดเร็ว ประกอบกับเหตุการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโลนาสายพันธ์ 19 (COVID-19) ได้บรรเทาเบาบางลงมากแล้วในจังหวัดนครราชสีมา ทำให้ในช่วงปี 2564 ที่ผ่านมา มีกลุ่มนักธุรกิจเจ้าของกิจการ และนักวิชาการด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม รวมตัวกัน จากกลุ่มผู้ประกอบการโรงแรม ได้จัดตั้งจดทะเบียน ในนามว่า สมาคมโรงแรมจังหวัดนครราชสีมา ขึ้นมาเป็นครั้งแรก และเห็น

ควรที่จะมีการพัฒนาศักยภาพด้านการบริหารจัดการโรงแรม และส่งเสริมด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมควบคู่ไปด้วยกัน และสร้างความเข้มแข็งให้กับการท่องเที่ยวในจังหวัดนครราชสีมา ตอบสนองความต้องการความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ หรือนักท่องเที่ยว โดยสร้างการพัฒนาขีดความสามารถของกลุ่มธุรกิจโรงแรมในจังหวัดนครราชสีมาให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐานบริการในระดับประประเทศและระดับนานาชาติต่อไป

ดังนั้นผู้วิจัยจึงพิจารณาและเห็นสมควรที่จะศึกษา สมรรถนะของพนักงานบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มและทิศทางในการพัฒนาพนักงานบริการและบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันของจังหวัดนครราชสีมา และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการควบคู่ไปกับทัศนคติต่องานบริการ และเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ อีกทั้งสามารถนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนากลยุทธ์การตลาดโรงแรมให้กับองค์กรภาครัฐ และสมาคมโรงแรม ภาคเอกชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพของจังหวัดนครราชสีมาต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะของพนักงานบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะของพนักงานบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

## การทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ McClelland (1973) กล่าวว่า สมรรถนะคือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกของบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลงาน การปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบนั้นได้ โดย Parry (1998) สมรรถนะ ประกอบไปด้วยความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitudes) ของบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมาก ต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้น ๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับผลงานและสามารถวัดค่าเปรียบเทียบ กับเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรม โดย Dales, M., & Hes, K. (1995) กล่าวถึง สมรรถนะ ว่าเป็นการค้นหาสิ่งที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Excellence) หรือการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า (Superior Performance) นอกจากนี้ สมรรถนะในด้านอาชีพ (Occupational Competency) ว่าหมายถึงความสามารถ (Ability) ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในสายอาชีพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกคาดหวังไว้ คำว่ามาตรฐานในที่นี้หมายถึงองค์ประกอบของความสามารถรวมกับเกณฑ์การปฏิบัติงานและคำอธิบายขอบเขตงาน จากที่นำเสนอมาข้างต้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะหรือขีดความสามารถ (Competency) หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) ซึ่งบุคคลนั้นจะแสดงออกเป็นวิธีคิดและพฤติกรรมในการทำงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่องค์การได้กำหนดเอาไว้ สำหรับการจัดแบ่งประเภทของสมรรถนะนั้นได้ทำการแบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์การโดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2. สมรรถนะตามสายงาน (Job competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้น ๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น สามารถอาศัยอยู่กับแมงป่องหรืออสรพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียกสมรรถนะส่วนบุคคลว่าความสามารถพิเศษส่วนบุคคล จึงสรุปได้ว่า สมรรถนะสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ 1. สมรรถนะหลัก (Core competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานทุกคนในองค์การจำเป็นต้องมี ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ อาทิ ความรอบรู้เกี่ยวกับองค์การ ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ และความรับผิดชอบ 2. สมรรถนะตามสายงาน (Functional competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ควรมีเพื่อให้งานสำเร็จและได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

**แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service Quality)**

คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือปรารถนากับสิ่งที่ลูกค้าได้รับจริง การรับรู้คุณภาพการให้บริการ กับ บริการที่ได้รับและบริการที่คาดหวัง โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของลูกค้าอยู่ 4 ปัจจัย ดังนี้ 1. การได้รับการบอกกล่าวปากต่อปาก (Word of Communications) การที่ลูกค้าได้ยินได้รับรู้จากลูกค้ารายอื่น ๆ 2. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ของลูกค้าแต่ละรายแตกต่างกัน 3. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าแต่ละรายแตกต่างกัน 4. การสื่อสารภายนอก (External Communications) การสื่อสารจากการให้บริการของผู้ให้บริการสู่ลูกค้า ทั้งทางตรงและทางอ้อมมีผลต่อความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ (Determinants of Service Quality) Parasuraman et al. (1990) ได้ทำการศึกษาพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ และสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ในการประเมินคุณภาพบริการ มี 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ มีลักษณะกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร เอกสาร และในการติดต่อสื่อสารกับผู้มาใช้บริการสามารถช่วยให้ผู้มาใช้บริการรับรู้การบริการที่ตั้งใจของพนักงานได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ การให้บริการของพนักงานต้องมีความสามารถในการสื่อสารให้กับผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าไว้วางใจ และได้รับการบริการที่น่าเชื่อถือ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการของพนักงานด้วยความสามารถในการบริการด้วยความเต็มใจสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

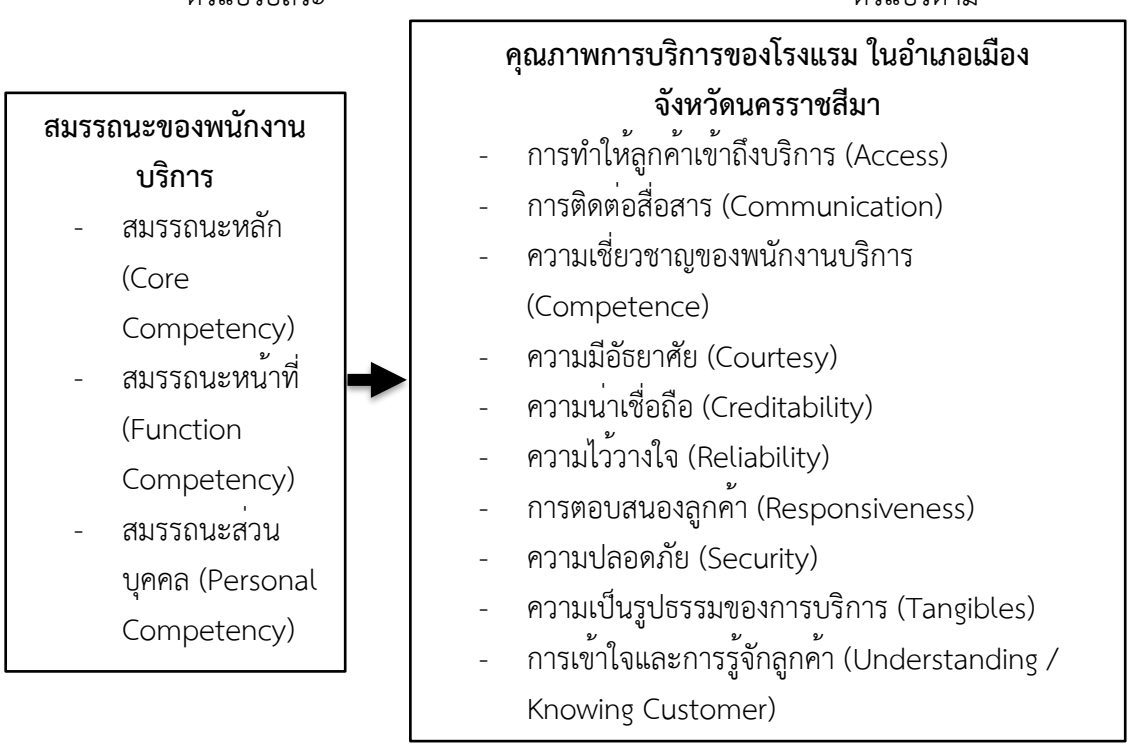
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) คือ การให้บริการของพนักงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความไว้วางใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

5. การเอาใจใส่ (Empathy) คือ การให้บริการของพนักงานที่มีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน

สรุป สมรรถนะ (Competency) และ คุณภาพการบริการ (Service Quality) มีส่วนสำคัญในการพัฒนาของงานบริการและบุคคลสามารถเป็นตัวประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ทั้ง สมรรถนะหลัก (Core competency) สมรรถนะตามสายงาน (Job competency) และสมรรถนะส่วนบุคคล (Personal competency) อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ และเปรียบเทียบความสามารถ และการรับรู้ของผู้มาใช้บริการที่มารับบริการร่วมกับมิติของคุณภาพบริการทั้ง 5 ประการ ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ 3. การตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ 4. การให้ความเชื่อมั่น และ 5. ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

## กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด และทฤษฎีโดยมีรายละเอียดดังนี้




**แผนภาพที่ 1** แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกธุรกิจโรงแรมในพื้นอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 50 ห้องขึ้นไป ตามหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551 และมีใบอนุญาตประกอบกิจการตามพระราชบัญญัติโรงแรมกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2547 จำนวน 20 โรงแรม ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กับกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริการของโรงแรม โรงแรมละ 20 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน และโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยการหาค่าจากตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1973) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเชื่อถือได้จำนวน 400 คน ตามเกณฑ์มาตรฐาน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล: เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานบริการ สมรรถนะของพนักงานบริการ และณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามปลายปิด และปลายเปิด ซึ่งได้ค้นคว้าและดัดแปลงจากแนวคิดงานวิจัยที่ใกล้เคียงของผู้วิจัยที่ได้ทำการวิจัยมาแล้ว โดยได้จัดเรียงลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานบริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ โดยศึกษาเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานะภาพ การศึกษา ตำแหน่งงาน/แผนก เงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนปีที่ทำงานด้านการบริการ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed End) มีคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) และ เลือกตอบเพียงข้อเดียว มีคำถามจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นสมรรถนะของพนักงานบริการโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของพนักงานบริการในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) 2. สมรรถนะหน้าที่ (Function Competency) 3. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) จำนวน 21 ข้อ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scales) แบ่งออกเป็นรายด้านจำนวน 10 ด้าน ได้แก่ 1. การทำให้ลูกค้าเข้าถึงบริการ (Access) 2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) 3. ความเชี่ยวชาญของพนักงานบริการ (Competence) 4. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) 5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) 6. ความไว้วางใจ (Reliability) 7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) 8. ความปลอดภัย (Security) 9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 10.การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามแบบเปิด เพื่อเปิดรับการติชมและแนะนำ

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย การสร้างแบบสอบถามในการวิจัย มีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. กำหนดขอบเขตในการสร้างแบบสอบถามตามลักษณะของเนื้อหาที่ต้อการทราบ

3. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้ว นำไปขอคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity) ในเชิงเนื้อหา โดยพิจารณาจากความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา ค้นคว้างานวิจัย ด้วยดัชนีค่าความเหมาะสม (IOC: Index of Item Objective Congruence) แล้วค่าเฉลี่ย จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน

4. ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามมาแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญ นำไป (Try-Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากร แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิแอลฟาของค่าครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อให้เครื่องมือมีประสิทธิภาพที่ดีในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.74 เป็นค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่เหมาะสม จึงนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

4. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงแรมที่อยู่ใน อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกชุดแบบสอบถามเพื่อศึกษาสมรรถนะของพนักงานบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 ชุด เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ครบแล้ว นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมค้นคว้าจากเอกสาร บทความ จากรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากตำราวิชาการ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นและเป็นแนวคิดพื้นฐานในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าเฉลี่ย (Sample Mean) เพื่ออธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของพนักงานบริการในโรงแรมและคุณภาพการให้บริการของโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

2. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D.) เพื่อใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2-3 ข้อมูลเกี่ยวกับความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะของพนักงานบริการในโรงแรมและคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

3. การวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐานด้วย (Pearson's Correlation Coefficient) ในการหาค่าความสัมพันธ์ของสมรรถนะของพนักงานบริการในโรงแรมที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

4. การวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติสมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ขึ้นไป หาขนาดความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านสมรรถนะของพนักงานบริการในโรงแรมที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

## ผลการวิจัย

การศึกษาสมรรถนะของพนักงานบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติของงานวิจัย โดยนำเสนอสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ผลการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาสมรรถนะของพนักงานบริการของโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 1** ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของพนักงานบริการของโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

| สมรรถนะของพนักงานบริการโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|
| 1. สมรรถนะหลัก | 4.39 | 0.48 | มากที่สุด |
| 2. สมรรถนะหน้าที่ | 4.16 | 0.54 | มาก |
| 3. สมรรถนะส่วนบุคคล | 4.42 | 0.56 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.32** | **0.48** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของสมรรถนะพนักงานบริการของโรงแรม ในอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\overline{x}$ = 4.32) พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสมรรถนะการบริการสูงสุด คือ ด้านสมรรถนะส่วนบุคคล ( $\overline{x}$ = 4.42) รองลงมาได้แก่ ด้านสมรรถนะส่วนหลัก ( $\overline{x}$ = 4.39) และด้านสมรรถนะหน้าที่ ( $\overline{x}$ = 4.16) ตามลำดับ

**ตารางที่ 2** ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการของพนักงานบริการของโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

| คุณภาพการบริการ | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|
| 1. การทำให้ลูกค้าเข้าถึงบริการ (Access) | 4.34 | 0.61 | มากที่สุด |
| 2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) | 4.42 | 0.61 | มากที่สุด |
| 3. ความเชี่ยวชาญของพนักงานบริการ (Competence) | 4.47 | 0.63 | มากที่สุด |

| คุณภาพการบริการ | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|
| 4. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) | 4.37 | 0.67 | มากที่สุด |
| 5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) | 4.48 | 0.61 | มากที่สุด |
| 6. ความไว้วางใจ (Reliability) | 4.19 | 0.59 | มาก |
| 7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) | 3.90 | 0.73 | มาก |
| 8. ความปลอดภัย (Security) | 4.09 | 0.60 | มาก |
| 9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) | 3.99 | 0.64 | มาก |
| 10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) | 4.19 | 0.62 | มาก |
| **รวม** | **4.24** | **0.49** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการของพนักงานบริการของโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\overline{x}$ = 4.24, S.D. = 0.49) พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อค่าเฉลี่ยรายด้านมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\overline{x}$ = 4.48) รองลงมาได้แก่ ด้านความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ ($\overline{x}$ = 4.47) ด้านการติดต่อสื่อสาร ( $\overline{x}$ = 4.42) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ( $\overline{x}$ = 4.37) และด้านการทำให้ลูกค้าเข้าถึงบริการ ( $\overline{x}$ = 4.34) ตามลำดับ

ผลการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาสมรรถนะของพนักงานบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้วยการทดสอบสมมุติฐาน สมรรถนะของพนักงานบริการมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 3** แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานบริการมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้วยสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) กับตัวแปร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะหลัก (X1) ด้านสมรรถนะหน้าที่ (X2) และสมรรถนะส่วนบุคคล (X3) ต่อคุณภาพการให้บริการ (Y) ของพนักงานบริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

| ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร | X1 | X2 | X3 | Y | X |
|---|---|---|---|---|---|
| X1 | 1.000 | | | | |
| X2 | 0.741** | 1.000 | | | |
| X3 | 0.730** | 0.793** | 1.000 | | |
| **Y** | **0.751**** | **0.876**** | **0.866*** | **1.000** | **0.920**** |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานบริการกับคุณภาพการบริการ พบว่าสมรรถนะของพนักงานบริการมีความสัมพันธ์ทางเดียวในระดับมากกับคุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสมรรถนะของพนักงานบริการแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้ ด้านสมรรถนะหน้าที่ (X2) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพการบริการมากที่สุด (r = 0.876) รองลงมา คือ และด้านสมรรถนะส่วนบุคคล (X3) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพการบริการ (r = 0.866) และด้านสมรรถนะหลัก (X1) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพการบริการ (r = 0.751) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** แสดงการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ด้วยวิธี (Stepwise Multiple Regression Analysis) สมรรถนะของพนักงานบริการส่งผลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

| สมรรถนะของพนักงานบริการ | B | SE | β | t | p-value |
|---|---|---|---|---|---|
| ค่าคงที่ (Constant) | 0.427 | 0.084 | | 5.091 | 0.000** |
| 1. สมรรถนะหลัก ($X_1$) | 0.074 | 0.030 | 0.072 | 2.486 | 0.013* |
| 2. สมรรถนะหน้าที่ ($X_2$) | 0.400 | 0.030 | 0.437 | 13.455 | 0.000** |
| 3. สมรรถนะส่วนบุคคล ($X_3$) | **0.425** | 0.028 | 0.487 | 15.280 | 0.000** |
| $R^2$ = 0.868, Adj$R^2$ = 0.867 | | | | | |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ตามขั้นตอน Stepwise เพื่อทดสอบตัวแปรอิสระทุกตัว ต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเองสูง พบว่าสมรรถนะของพนักงานบริการส่งผลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย สมรรถนะส่วนบุคคลของพนักงานบริการ (X3) มีความอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\beta$ = 0.487, P < 0.01) รองลงมาคือ สมรรถนะหน้าที่ของพนักงานบริการ (X2) ($\beta$ = 0.437, P < 0.01) และ สมรรถนะหลักของพนักงานบริการ (X1) ($\beta$ = 0.072) มีอิทธิพลเชิงบวกกับคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา อย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

งานวิจัยนี้พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งงานพนักงานจัดเลี้ยง (Banquet Staff) มากที่สุด มีระดับสมรรถนะของพนักงานบริการของโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในสมรรถนะการบริการ ด้านสมรรถนะส่วนบุคคลมากที่สุด เพราะความรู้ความสามารถส่วนบุคคลจะช่วยให้การบริการเป็นไปอย่างธรรมชาติ และสามารถพัฒนาได้ด้วยการฝึกอบรมสอดคล้องกับพรรณพัฒน์ ภูวนนท์ และคณะ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงแรม:กรณีศึกษาโรงแรมในเครือเดอะซายน์ พบว่า โรงแรมต้องมีการพัฒนาบุคลากรโดยมี

การวางแผนพัฒนาความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน จัดฝึกอบรมภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้อยู่เสมอ สามารถปฏิบัติงานได้หลายหน้าที่ และมีการติดตามประเมินผล เพื่อนำผลไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ทั้งนี้ในเรื่องสมรรถนะยังสอดคล้องกับ อัปสร คอนราด (2567) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะที่จำเป็นของหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า สมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปด้านการบริการโรงแรม มีความจำเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด และสมรรถนะหน้าที่ มีความจำเป็นอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน และยังสอดคล้องกับ สมชัย ปราบรัตน์ และคณะ (2563) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดกระบี่ พบว่า สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมควรให้ความสำคัญมากที่สุด

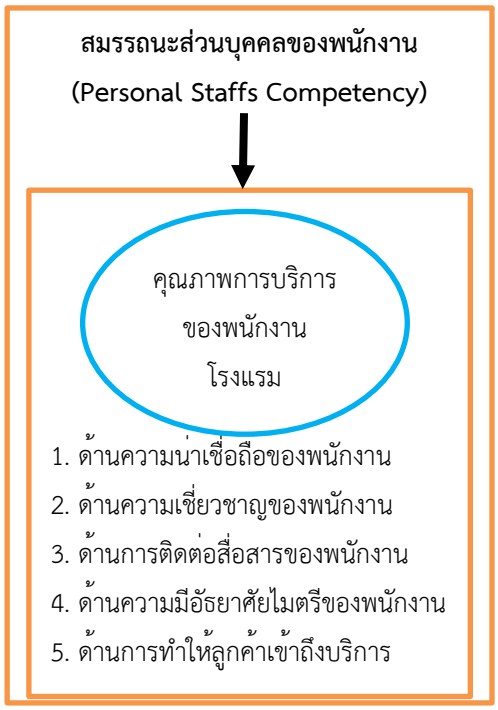
จากผลการทดสอบสมมุติฐาน สมรรถนะของพนักงานบริการมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยสมรรถนะของพนักงานด้านสมรรถนะหน้าที่และสมรรถนะส่วนบุคคล ต้องให้ความสำคัญมาเป็นลำดับแรก จากผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า 5 อันดับแรก ได้แก่ 1. ด้านความน่าเชื่อถือ 2. ด้านความเชี่ยวชาญ 3. ด้านการติดต่อสื่อสาร 4. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี และ 5. ด้านการเข้าถึงบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ธาริดา สกุลรัตน์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาการบริการที่พักสัมผัสวัฒนธรรม(โฮมสเตย์)เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า การบริการของพักที่พักสัมผัสวัฒนธรรม(โฮมสเตย์) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับ มณฑิรา ชุนลิ้ม (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่พักโรงแรมระดับห้าดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของโรงแรมควรให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเอาใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ดังนั้นสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งในการทำธุรกิจโรงแรม ความเชี่ยวชาญในงาน จะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในงานบริการ ด้วยการสื่อสารที่มีอัธยาศัยไมตรีของพนักงานโรงแรม สอดคล้องกับ ไขแข สุวรรณ และตรีเนตร ตันตระกูล (2563) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรระดับบริหารธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อเข้าสู่องค์การสมรรถนะสูง พบว่า องค์การที่สมรรถนะสูง ควรให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านมุ่งเน้นผลลัพธ์การปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด และกิตต์กวินเดชน์ วงศ์หมั่น และประกาศิต โสภณจัสกุล (2564) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก พบว่า ควรให้ความสำคัญใน ด้าน ความเชื่อถือ ความไว้วางใจ และการตอบสนองต่อลูกค้า มาเป็นอันดับแรก ทั้งนี้งานวิจัยที่สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพิ่มเติมคือ วีระ วีระโสภณ และคณะ (2564) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานคร พบว่า โรงแรมมีแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการของโรงแรมเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ คือ ความน่าเชื่อถือจะบังเกิดขึ้นได้คือต้องมีความตรง เช่น ความตรงต่อเวลาในการบริการ ต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริตของหายได้คืน ต้องมีความยุติธรรม และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นของโรงแรมนั่นควรปรับปรุงการใช้บริการด้านของพนักงานรับโทรศัพท์ในส่วนหน้าที่ลูกค้ามักจะ

นึกถึงเป็นอันดับแรกหากเกิดปัญหาอะไรขึ้นพนักงานรับโทรศัพท์ทุกคนควรจะเข้าใจทุกบริการที่มีอย่างชัดเจนและสามารถสื่อสารออกไปเพื่อแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างเร็วที่สุด

## องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

สมรรถนะของพนักงานโรงแรม (Competency of Hotels Service Staff)




**แผนภาพที่ 2** แสดงองค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากแผนภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่า สมรรถนะของพนักงานบริการโรงแรม (Competency of Hotels Service Staff) ที่สำคัญที่บุคลากรบริการในโรงแรมต้องมี 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน 2. ด้านความเชี่ยวชาญของพนักงาน 3. ด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงาน 4. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน และ 5. ด้านการทำให้ลูกค้าเข้าถึงบริการ ตามลำดับ

## สรุป

งานวิจัยนี้ได้องค์ความรู้ใหม่ที่สำคัญ คือ สมรรถนะของพนักงานบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาที่สำคัญ คือ สมรรถนะส่วนบุคคล เพราะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด หากผู้ประกอบการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ต้องการมีคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น จึงควรให้ความสำคัญกับสมรรถนะส่วนบุคคลของพนักงานบริการมาเป็นอันดับแรก สมรรถนะของพนักงานโรงแรม (Competency of Hotels Service Staff) ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความเชี่ยวชาญของพนักงาน การติดต่อสื่อสารของพนักงาน ความมีอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน และการทำให้ลูกค้าเข้าถึงบริการ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการ

ต่าง ๆ ได้ ด้วยการพัฒนาบุคลากรโรงแรมในบทบาทของทักษะความรู้ในงาน อันจะก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือของพนักงานที่มีต่อลูกค้า ด้วยการสื่อสารของพนักงานอย่างมีอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้มแจ่มใสจะทำให้ลูกค้าเกิดความเป็นมิตรด้วยจะทำให้ลูกค้าเปิดใจเข้าถึงบริการได้อย่างง่าย

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 เจ้าของหรือผู้บริหารโรงแรมควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะส่วนบุคคลของพนักงาน โดยนำผลที่ได้รับจากการวิจัยนี้ ไปจัดทำแผนพัฒนาการสมรรถนะการให้บริการที่มีคุณภาพของโรงแรมในอนาคตได้

1.2 บุคลากรของโรงแรม สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษานี้ ไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการรวมถการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในโรงแรม เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างสูงสุด

1.3 โรงแรมควรพัฒนาสมรรถนะส่วนบุคคลในการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานด้านการบริการในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบและเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานที่เป็นเลิศของพนักงานด้านภาษาสื่อสารที่จำเป็นต้องใช้ในหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และภาษาจีน เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเที่ยวในจังหวัดนครราชสีมา

1.4 โรงแรมควรมีการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารที่เน้นการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของพนักงานทุกคน เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ สื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก (Facebook) หรือ แอพพลิเคชันข้อความบนสมาร์ทโฟน (Application Line) เพื่อแจ้งข่าวสารสำหรับพนักงานโดยเฉพาะ เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการทำงานด้านยริการให้ดียิ่งขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษารูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อเก็บข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมจังหวัดนครราชสีมา นำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขการบริการให้มีคุณภาพและตอบสนองแก่ลูกค้า/ผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการวิจัยเชิงทดลอง การอบรมพัฒนาทักษะและสมรรถนะของพนักงานโดยมีการวัดผลการปฏิบัติของพนักงานให้บริการในโรงแรมก่อนและหลังเข้าอบรม รวมถึงการศึกษาวิจัยเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าพักและใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรม ในจังหวัดนครราชสีมาด้วย

## เอกสารอ้างอิง

กิตต์กวินเดชน์ วงศ์หมั่น และประกาศิต โสภณจัสกุล. (2564). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 7*(2), 211-225.

ไขแข สุวรรณ และตรีเนตร ตันตระกูล. (2563). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรระดับบริหารธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อเข้าสู่องค์การสมรรถนะสูง. *วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 6*(1), 35-50.

พรรณพัฒน์ ภูวนนท์, ดวงเดือน จันทร์เจริญ, กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์ และณรัฐ วัฒนพานิช. (2565). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงแรม:กรณีศึกษาโรงแรมในเครือเดอะซายน์. *วารสารดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์, 12*(2), 424-440.

ธาริดา สกุลรัตน์. (2563). แนวทางพัฒนาการบริการที่พักสัมผัสวัฒนธรรม(โฮมสเตย์)เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, 5*(6), 405-420.

มณฑิรา ชุนลิ้ม. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่พักโรงแรมระดับห้าดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 9*(2), 89-101.

รามณรงค์ นิลกำแหง. (2563). การวิเคราะห์การตลาดออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของโรงแรม 4-5 ดาวในอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา. *รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ประจำปี 2563* (น. 87-96). จังหวัดชลบุรี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.

วิจัยกรุงศรี. (2564). *แนวโน้มธุรกิจและอุตสาหกรรมไทย. 2564-2566.* สืบค้น 1 กันยายน 2566. จาก https://www.krungsri.com/getmedia/3a84bfe7-f2ab-4af2-aa5c-ad073656bfe3/SO.

วีระ วีระโสภณ, ฉันทัช วรรณถนอม และบุญทา ชัยเลิศ. (2564). แนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานคร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 4*(2), 105-119.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2549). *การวิจัยการตลาด.* กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

สมชัย ปราบรัตน์, นธี เหมมันต์ และประทีป ปราบปราม. (2563). การศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดกระบี่. *รายงานสืบเนื่องจากการประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2563* (น. 718-726). สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

อัปสร คอนราด. (2567). สมรรถนะที่จำเป็นของหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิศวกรรมศึกษา, 15*(1), 1-13.

Dales, M., & Hes, K. (1995). *Creating Training miracles. Sydney:* Prentice Hall.

McClelland, D. C. (1973). *Testing for competence rather than for " intelligence." American psychologist, 28*(1), 1.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering. Quality Service: Balancing Customer Perceptions.* New York: The Free Press. Springfield, Massachusetts.

Parry, S. B. (1998). *Evaluation The Impact of Training Alexandria*. VA: American Society for Training and Development.

Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis.* New York: Harper & Row.