

# นวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

## Human Resource Development Innovation Affecting Hotel Business Success in 3 southern border provinces

วัชร ราวาลิ่ง\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาตัวแปรนวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรนวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ 3) เพื่อสร้างนวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณคือ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้จำนวน 420 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการประมาณค่าจาก ตัวแปรสังเกต (Observation Variable) ในสัดส่วน 1 ต่อ 20 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 15 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบสัมภาษณ์เชิงลึกและยื่นยื่นข้อมูลโดย

ใช้ทฤษฎี 3 เสา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เทคนิคการพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model, SEM) เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ (Interview) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 และนำเสนอแนะนวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 ผลการวิจัย พบว่า ความรู้ความสามารถ นวัตกรรมทุนมนุษย์ คักยภาพการบริหาร ภาวะผู้นำ และการทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .63,

\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

.40, .48, .30 และ .40 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ตัวแปรศักยภาพในการสื่อสารไม่ได้มีอิทธิพลทางตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ตัวแปรเชิงสาเหตุทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนหรือทำนาย ได้ร้อยละ 86 นอกจากนี้ ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ยังพบว่าการรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าในการเข้าพักโรงแรมสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความจงรักภักดีต่อการกลับมาใช้บริการ ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมได้อีกด้วย

**คำสำคัญ:** นวัตกรรม/การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์/ธุรกิจโรงแรม/3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

### Abstracts

The research aims to: 1) to study the variables of innovation in human resource development that affect the success of hotel business in the three southern border provinces; 2) to study the relationship of innovation variables to human resource development that affects the success of 3) Hotel business in 3 southern border provinces 3) To create human resource development innovation that affect the success of hotel business. 3 provinces The quantitative and qualitative research. The sample used in quantitative research was Hotel operators in the three southern border provinces, 420 people, by the size of the sample from the Observation Variable in the ratio of 1 to 20. The tool used to collect data is the questionnaire. For qualitative research The sample was Hotel operators in the three

southern border provinces were randomly selected from 15 randomly selected hotels. The instrument used for data collection. This is an in-depth interview and confirms the data using the three statistical theories used in the data analysis: descriptive statistics, percentages, means and standard deviations. The researcher used Mixed Methodology as a quantitative research. (Quantitative Research) using the Structural Equation Model (SEM) technique to fulfill the research objective 1 and the qualitative method using interview technique. Content Analysis in response to research objective 2 and presentation of human resource development innovations that affect the success of hotel business in 3 tea provinces. The southern to meet the research objective 3, the results showed that the knowledge ability. Innovative Human Capital Capacity management, leadership and teamwork. Direct influence on the success of a business hotel. The coefficient of influence was .63, .40, .48, .30 and .40, respectively, at the .05 level of significance. There is no direct influence on the human resources development that has contributed to the success of the hotel business in the three southern most provinces. All the causal variable Can describe the variance or predictability of 86%. In addition, qualitative research also found that the security of the customer. To stay Can build confidence and loyalty to return service. This has resulted in the success of the hotel business as well.

**Keywords:** Innovation / Human Resource Development / Hotel Business / 3 Southern Border Provinces

## บทนำ

ทั่วโลกมีการพัฒนาของอุตสาหกรรมโรงแรมหรือที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของคนจำนวนมาก ในแต่ละประเทศต่างให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมโรงแรมที่สามารถทำเงินให้กับประเทศและสามารถดึงดูดใจลูกค้าทั่วโลก รวมถึงการถือครองตลาดส่วนใหญ่ นอกจากนี้ยังมีการจัดอันดับโรงแรมที่ดีที่สุดหรือที่สวยที่สุดในโลกทุกปี เพื่อสร้างสรรค์และพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้สนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

ในการทำธุรกิจโรงแรมของหลายประเทศที่ประสบความสำเร็จ เช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น สิงคโปร์ ไต้หวัน อังกฤษ จีน ฯลฯ ส่วนหนึ่งจากแบรนด์ของโรงแรมที่มีชื่อเสียงในระดับโลกอยู่แล้ว ซึ่งมีภาพลักษณ์ในการให้ความรู้สึกที่ดีต่อผู้ใช้บริการทุกระดับ ธุรกิจโรงแรมได้ขยายตัวออกไปตามภูมิภาคต่าง ๆ ของโลกอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่ม BRIC ได้แก่ บราซิล รัสเซีย อินเดียและจีนที่กำลังเติบโตแบบก้าวกระโดด (World Luxury Index, 2016) นอกจากนี้ ยังมีโครงการใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในหลายประเทศทั่วโลกที่กำลังดำเนินการในขณะนี้แล้วแต่สร้างความยิ่งใหญ่ทางธุรกิจในระดับโลก เช่น Abraj Kudai Mecca ใน Saudi-Arabia, Aquis Great Barrier Reef Resort ใน Australia, Resort World Las Vegas ในสหรัฐอเมริกา เป็นต้น

ในประเทศไทยมีการสนับสนุนธุรกิจโรงแรมเพิ่มมากขึ้นเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศโดยการเปิดโอกาสในการลงทุนธุรกิจโรงแรมให้กับนักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงการนำเสนธุรกิจโรงแรมต่างชาติที่มีแบรนด์ ซึ่งคนจำนวนมากทั่วโลกรู้จักดีมาเปิดโครงการในประเทศไทย อีกทั้งต้อนรับนักท่องเที่ยวที่มี

จำนวนมากในแต่ละปี ประเทศไทยจึงมีธุรกิจโรงแรมที่มีชื่อเสียงทั่วทุกภาค ยกเว้น 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลาและจังหวัดนราธิวาส เพราะนับตั้งแต่เหตุการณ์ความไม่สงบเริ่มขึ้นในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ตั้งแต่ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา ทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย ประชาชนถูกกระทำโดยผู้ก่อการร้ายจำนวนมาก ทำให้เศรษฐกิจของ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีผลกระทบตามไปด้วย การท่องเที่ยวที่ตลอดปีมีนักท่องเที่ยวต่างชาติ เช่น จีน มาเลเซีย สิงคโปร์ บรูไนดารุสซาลาม หรือชาติอื่นๆ ก็ได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก ในปัจจุบันภาครัฐมีการส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยสร้างความปลอดภัยในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างเป็นทางการ ทั้งยังสนับสนุนธุรกิจต่างๆ ในพื้นที่ให้สามารถดำเนินต่อไปอย่างเข้มแข็ง ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้ทางเศรษฐกิจให้กับ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวที่กำลังจะได้รับความนิยมในหมู่นักท่องเที่ยวต่างชาติ หลังจากที่รัฐบาลสร้างความปลอดภัยและส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้มากขึ้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา เรื่องนวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาตัวแปรนวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรนวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
3. เพื่อสร้างนวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

## ขอบเขตในการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ประชากร คือ ผู้ประกอบการด้านโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จังหวัดปัตตานี จำนวน 13 แห่ง จังหวัดยะลา จำนวน 30 แห่ง จังหวัดนราธิวาส จำนวน 9 แห่ง (ศูนย์ข้อมูลการจดทะเบียน กรมพัฒนาธุรกิจการค้า พ.ศ. 2556 - 2559) ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มประชากรเป็นผู้บริหารระดับสูง โรงแรมละ 15 คน รวมเป็นจำนวน 780 คน ได้มาจากผู้บริหารระดับสูงของโรงแรมที่จดทะเบียนการค้า

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการด้านโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่เป็นผู้บริหารระดับสูง โรงแรมละ 10-11 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการประมาณค่าจากตัวแปรสังเกต (Observation Variable) ในสัดส่วน 1 ต่อ 20 ในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตจำนวน 21 ตัวแปร ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 420 หน่วย

### 2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ มีดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถ คักยภาพการสื่อสารนวัตกรรมทุนมนุษย์ คักยภาพการบริหารจัดการ ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม

ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ประกอบด้วยผลประกอบการ ภาพลักษณ์ และความจงรักภักดี

### 3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

## 4. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ ตั้งแต่ มิถุนายน 2558 - สิงหาคม 2560

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาตัวแปรนวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรนวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ 2) เพื่อสร้างนวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในการตอบสนองวัตถุประสงค์ทางการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) โดยเริ่มต้นจากเทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) มีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลาและจังหวัดนราธิวาส ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการประมาณค่าจากตัวแปรสังเกต (Observation Variable) ในสัดส่วน 1 ต่อ 20 ในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตจำนวน 21 ตัวแปร ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 420 หน่วยโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม เพื่อตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ คักยภาพการสื่อสาร นวัตกรรมทุนมนุษย์ คักยภาพการบริหารจัดการ ภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีมและความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ หลังจากนั้น ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาผ่านกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบว่าตัวแปรใดมีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ แล้วจึงดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีกระบวนการวิจัยทั้งหมดดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 1) แนวทางที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ
- 2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5) การวิเคราะห์ข้อมูล
- 6) รายละเอียดองค์ประกอบของตัวแปร และ
- 7) การวิจัยเชิงคุณภาพ

### **แนวทางที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ**

นวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวทางการศึกษาที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อค้นพบที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ในเบื้องต้นผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากตำรา เอกสารทางวิชาการ บทความทางวิชาการ งานวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม นำมาประกอบกรอกรองแนวคิด ทฤษฎี และองค์ความรู้จนได้องค์ประกอบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อยืนยันข้อค้นพบที่ได้มาจากการศึกษากลุ่มตัวอย่างและจากการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งมุ่งเน้นเพื่อให้เป็นงานวิจัยที่เสนอผลวิจัยเชิงวิชาการเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านความรู้ความสามารถ ศักยภาพการสื่อสาร

นวัตกรรมมนุษย์ ศักยภาพการบริหารจัดการ ภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีมและความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยสร้างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย มาตรการตัวแปรหลักตามกรอบแนวคิดในการวิจัย มาตรการดังกล่าวพัฒนามาจากมาตรการที่นักวิจัยด้านธุรกิจโรงแรมได้ใช้ในการวิจัยที่มีผลกระทบสูง ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถ มีนักวิชาการหลายท่าน เช่น YANG Xiao (2010) ; Chih-hung Chen (2016) ; Vanessa Lizzette Barbosa-McCoy (2016) ; Donald G. Schoffstall (2013) ; Boon-Liat, C., & Md. Zabid Abdul, R. (2013) ; Cai, F. (2013) ; Caruth, D. L., Haden, S. S. P., & Caruth, G. D. (2013) ; Chang, H. P., & Ma, C. C. (2015) พบว่าการวัดความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมโดยการวัดความรู้ความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ทั้งที่เป็นผู้บริหารและพนักงานทุกคนในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินธุรกิจให้มีความก้าวหน้ามีความสามารถในการแข่งขันทางการตลาดและสามารถอยู่เหนือคู่แข่งได้อย่างยั่งยืน สามารถพัฒนาการให้บริการลูกค้าได้ตามความต้องการโดยการบริการเหนือความคาดหมาย สร้างความพึงพอใจและความจงรักภักดีให้กับธุรกิจโรงแรมได้อย่างยั่งยืน ส่วนทางด้านทักษะ ซึ่งเป็นความสามารถของผู้บริหารและพนักงานในการดำเนินงานบริการอย่างเป็นขั้นเป็นตอน สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ตามความต้องการ นอกจากนั้นการวัดความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมต้องวัดความรู้ความสามารถของผู้บริหารและพนักงานด้านการทำธุรกิจโรงแรม ซึ่งประกอบด้วยการมีวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และกลยุทธ์ทางการตลาดที่สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจโรงแรม สร้างความจงรักภักดีให้กับลูกค้าในการกลับมาใช้ซ้ำหรือบอกต่อให้กับลูกค้าใหม่ ทำให้ธุรกิจโรงแรมมีความยั่งยืนและมีรายได้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ด้านศักยภาพการสื่อสารมีงานวิจัยหลายชิ้น และมีนักวิชาการหลายท่าน เช่น Everlyne J. Kangogo, Dr. Musiega, Dr. J. Manyasi (2013) ; Baker, M. (2014); Bartelds, R. (2014) ; Bhangu G. S. (2013) ; CBCNews. (2014) ; Chin, D., (n.d). (2013) ; Chu, Y. (2014) ; Digital Luxury Group. (2013) ; Doyle, A. (2014); Eftekari, M. (2014) ที่พบว่า การวัดความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ต้องวัดด้านศักยภาพการสื่อสาร เพราะการสื่อสารมีบทบาทสำคัญทั้งในองค์กรและนอกองค์กร โดยเฉพาะเรื่องของภาษา ซึ่งต้องใช้สื่อสารกับลูกค้าในการให้บริการตามความต้องการโดยไม่ผิดเป้าหมาย ดังนั้นหากพนักงานมีการสื่อสารด้วยภาษาของลูกค้านั้นในแต่ละประเทศได้ตามความเหมาะสมถูกต้อง การให้บริการก็จะเป็นที่ถูกต้องและพึงพอใจสำหรับลูกค้าได้มากขึ้น ส่วนการให้บริการลูกค้า หากพนักงานมีศักยภาพในการสื่อสารและคำนึงถึงวัฒนธรรมของลูกค้านั้นแต่ละชาติจะสามารถสร้างความพึงพอใจกลายเป็นความจงรักภักดีและสามารถสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจโรงแรมได้ นอกจากนี้การสื่อสารที่มีศักยภาพทั้งภายในและภายนอกองค์กรต้องมีความชัดเจน ไม่ทำให้ผู้ปฏิบัติหรือผู้รับสาร โดยเฉพาะลูกค้าเข้าใจคลาดเคลื่อนเพราะจะเกิดความเสียหาย ความไม่เชื่อมั่น และการปฏิบัติต่อลูกค้าที่ไม่พึงประสงค์

ด้านนวัตกรรมทุนมนุษย์ ผู้วิจัยได้ทบทวนมาตรวัดเรื่องความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมจากงานวิจัยซึ่งมีนักวิชาการหลายท่าน เช่น Anna Salzberg (2016) ; Abimbola Peter Alamu (2016) ; Alsughayir, A. (2014) ; Arionesei, G., Vranciu, L., Neamtu, D., & Moroşan, A. (2014) ; Atkinson, J., Rombaut, B., Pozo, A. S., Rekkas, D., Veski, P., Hirvonen, J., Wilson, K. (2014) ; Baum, T. (2015) ; Bishop, P., & Brand, S. (2014) พบว่า การวัดความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ต้องวัดด้านนวัตกรรมทุนมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ทั้ง

ผู้บริหารพนักงานในด้านความรู้ความสามารถ ศักยภาพ ซึ่งมาจากนวัตกรรมที่ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมี รวมถึงวิธีการใหม่ที่เป็นแนวคิดจากข้อค้นพบของพนักงานหรือผู้บริหารในการนำมาพัฒนาการดำเนินงานธุรกิจโรงแรมให้สามารถแข่งขันทางการตลาดได้อย่างยั่งยืน การสร้างความจงรักภักดีให้กับลูกค้า สร้างความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ที่ดีทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจจนกลับมาใช้บริการซ้ำ นอกจากนี้ทางด้านประสบการณ์ของผู้บริหารและพนักงานสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้มีผลประกอบการสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง สร้างความสามารถในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจโรงแรมยังมีความรู้ความชำนาญ และนำมาใช้ในการปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมเพื่อบริการลูกค้าตามความต้องการ สร้างความประทับใจถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีที่นำไปสู่ความจงรักภักดีและความยั่งยืนได้

ด้านศักยภาพการบริหารจัดการเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่ใช้ในการวัดความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม เพราะธุรกิจโรงแรมที่มีรายได้สูงเป็นเพราะการบริหารจัดการ ดังเช่นงานวิจัยหลายชิ้นจากนักวิชาการ เช่น Alireza Nazarian , Peter Atkinson , Pantea Foroudi (2017) ; Hjalager, A. M. (2015) ; Joo-Ee, G. (2016) ; Khan, M. T., Humayun, A. A., & Sajjad, M. (2015) ; Lee, S. & Oh, H (2014) ; Mulvaney, M., & Hurd, A. (2015) ; Gehrels, S. A. (2016) ; Asyail, E., & Bastug, S. (2014) ; Barrick, M. R., Thurgood, G. R., Smith, T. A., & Courtright, S. H. (2014) ; Becton, J. B., Walker, H. J., & Jones-Farmer, A. (2014) ; Bellè, N. (2015) ที่ใช้มาตรวัดด้านการบริหารจัดการในการหาความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม เพราะการบริหารจัดการซึ่งมีการตัดสินใจในการดำเนินงาน การปฏิบัติงาน รวมถึงการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ในการแข่งขันทางการตลาด การให้บริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ สร้างภาพลักษณ์ที่ดี สร้าง

ความจงรักภักดีให้กับลูกค้า อีกทั้งในการบริหารจัดการ ต้องมีการประสานงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้ให้บริการลูกค้าตามความต้องการ นอกจากนี้ในการบริหารงานของธุรกิจโรงแรมต้องใช้ความรู้ความสามารถของผู้บริหารทุกระดับ

ด้านภาวะผู้นำเป็นตัวแปรหนึ่งที่ใช้วัดความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ซึ่งเป็นความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงานทุกระดับในการให้บริการลูกค้าอย่างเหนือความคาดหมาย เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุดและสามารถกลับมาใช้ซ้ำเพราะมีภาพลักษณ์ที่ดี สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า จนเป็นการเพิ่มรายได้ให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน นอกจากนี้ การดำเนินงานด้วยความกล้าหาญเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่องค์กรกำหนด ซึ่งมีงานวิจัยของนักวิชาการหลายท่านที่ใช้มาตรวัดภาวะผู้นำในการวัดความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม เช่น Vanessa Lizzette Barbosa-McCoy (2016) ; Eftekari, M. (2014) ; Kim, J. and Bernhard, B. (2014) ; Kucukusta, D., Heung, C. S., & Hui, S. (2014) ; Hwang, J-S., & Han, H. (2014) ; Ali Hussein Alkahtani (2015) ; Mukhles Al-Ababneh (2013) ; Edmundas Jasinskis, Dalia Streimikiene, Biruta Svagzdiene & Arturas Simanavicius (2016)

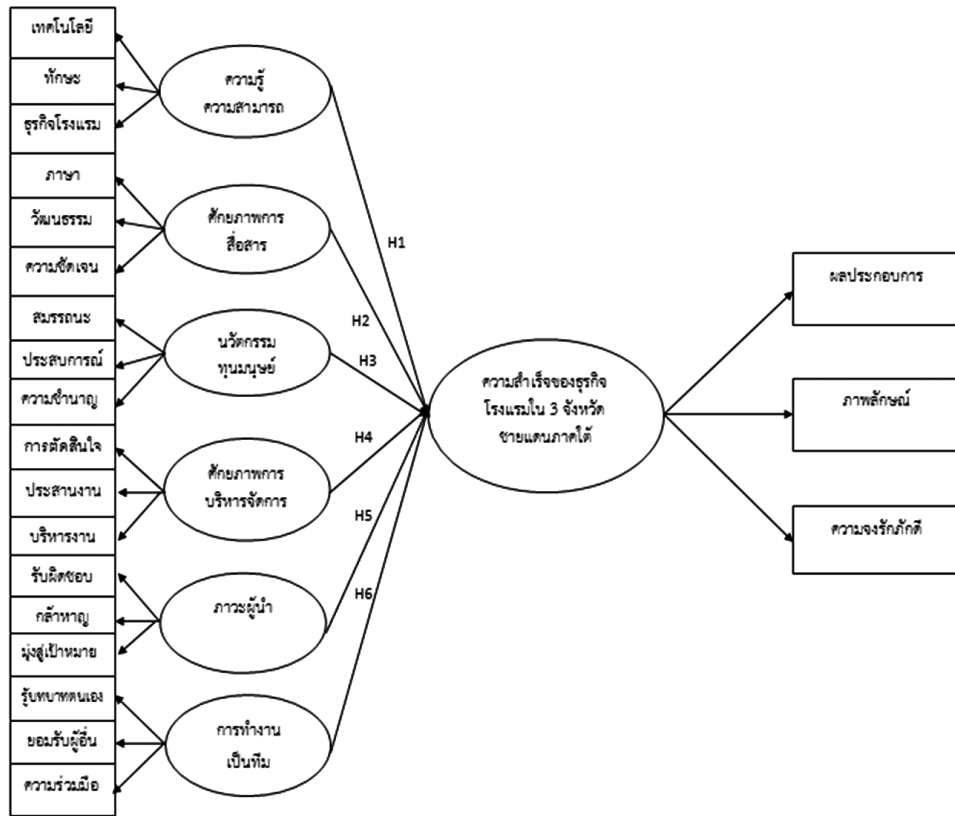
ด้านการดำเนินงานเป็นทีม มีงานวิจัยหลายชิ้นที่วัดความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม โดยศึกษาการทำงานเป็นทีมต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ผู้ที่ร่วมทีมทุกคน ทั้งผู้บริหารและพนักงานต้องรู้บทบาทตนเองให้การยอมรับผู้อื่นและให้ความร่วมมือกับกลุ่ม ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่าน เช่น Jung, S., Kim, J. and Farrish, J. (2014) ; Magnani Caruso Dutton (2013) ; Tsang, N. K. F., & Hsu, C. H. C. (2011) ; Timetric. (2013) ; Walls, A., Okumus, F., Wang Y-C. (2011) ; Chen, A., & Peng, N. (2014) ; Narteh, B., Agbemabiese, G. C., Kodua, P., & Braimah,

M. (2013) ; Hyun, S. S., & Kang, J-H. (2014) ; Kucukusa, D., Mak, A., Chan, X. (2013) ได้ศึกษาและพบว่าการวัดความสำเร็จธุรกิจโรงแรมวัดจากการทำงานเป็นทีม

ด้านความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ซึ่งประกอบด้วย ผลประกอบการ ภาพลักษณ์ และความจงรักภักดี มีงานวิจัยหลายชิ้นที่วัดความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมจากผลประกอบการ ภาพลักษณ์ และความจงรักภักดี เช่น Vanessa Lizzette Barbosa-McCoy (2016) ; Alireza Nazarian , Peter Atkinson , Pantea Foroudi (2017) ; Hjalager, A. M. (2015) ; Joo-Ee, G. (2016) ; Kanten, S., & Yaşlıoğlu, M. (2012) ; Khan, M. T., Humayun, A. A., & Sajjad, M. (2015) ; Lee, S. & Oh, H (2014) ; Lee, S. & Oh, H (2014) ; Mulvaney, M., & Hurd, A. (2015) ; Gehrels, S. A. (2016) เป็นมาตรวัดที่ผ่านการทดลองใช้โดยนักวิชาการที่มีผลงานระดับนานาชาติมาก่อน ผู้วิจัยจึงนำมาตรวัดนี้มาปรับปรุงให้เข้ากับบริบทของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำการทดลองใช้ (try out) มาตรวัดดังกล่าว และปรับปรุงข้อคำถามให้ชัดเจนและเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ จากนั้นจึงนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงสำรวจจากกลุ่มประชากรเป้าหมาย และนำผลที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติ

### กรอบแนวคิดและการตั้งสมมติฐานในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณมาประมวลผลถึงความเป็นไปได้ในการดำเนินการวิจัย ดังภาพที่ 3.1



ภาพ 3.1 กรอบแนวคิดและการตั้งสมมติฐานในการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ประกอบการด้านโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมจำนวน 420 คน มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 4.1 ความถี่ และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการด้านโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (n=420)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
หญิง	160	38.11
ชาย	260	61.89
<b>รวม</b>	<b>420</b>	<b>100.00</b>



ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 25 ปี	17	4.13
25 - 40 ปี	139	33.12
41 - 55 ปี	174	41.42
มากกว่า 55 ปี	90	21.33
<b>รวม</b>	<b>420</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	18.11
ปริญญาตรี	244	58.01
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	100	23.88
<b>รวม</b>	<b>420</b>	<b>100.00</b>
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	47	11.23
10,001 - 25,000 บาท	51	12.11
25,001 - 50,000 บาท	266	63.33
มากกว่า 50,000 บาท	56	13.33
<b>รวม</b>	<b>420</b>	<b>100.00</b>
<b>รายได้สถานประกอบการต่อปี</b>		
ต่ำกว่า 100 ล้านบาท	131	31.22
101 - 250 ล้านบาท	144	34.21
251 - 350 ล้านบาท	93	22.11
มากกว่า 351 ล้านบาท	52	12.46
<b>รวม</b>	<b>420</b>	<b>100.00</b>

ตาราง 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 61.89 มีอายุ 41 - 55 ปีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 41.42 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 58.01 มีรายได้ต่อเดือน 25,001 - 50,000 บาท จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 และทำงานในสถานประกอบการที่มีรายได้ต่อปี 101 - 250 ล้านบาท จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 34.21

## อภิปรายผล

การวิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ จากข้อค้นพบที่ได้ตามวัตถุประสงค์ทางการวิจัย ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ทั้งจากการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การอภิปรายผล อิทธิพลของตัวแปรด้านความรู้ความสามารถในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ข้อค้นพบว่า ตัวแปรด้านความรู้ความสามารถที่ประกอบด้วย เทคโนโลยี ทักษะ และความรู้ความสามารถด้านธุรกิจของโรงแรม ทำให้ทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจของโรงแรมมีความรู้ความสามารถมากขึ้นและส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งสอดคล้องกับ Donald G. Schoffstall (2013) ; Aggett, M., and Busby, G. (2011). ; Alonso, A. D., and O'Neill, M. A. (2011) ; Chuang, N., and Dellmann-Jenkins, M. (2010); Millar, M., Mao, Z., & Moreo, P. (2011) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการนำความรู้ความสามารถจากพนักงานและผู้บริหารธุรกิจด้านการบริการและด้านโรงแรมมาพัฒนาธุรกิจโรงแรม พบว่า ธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจบริการอื่น ๆ จะประสบความสำเร็จได้ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะเรื่องของความรู้ความสามารถในด้านการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน การนำ

ทักษะที่มีค่าในการปฏิบัติงานทั้งการบริการและด้านอื่น ๆ ในธุรกิจบริการเพราะการที่พนักงานมีทักษะจะทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความสะดวกรวดเร็ว ในการได้รับบริการ นอกจากนี้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถด้านของธุรกิจโรงแรมสามารถตอบสนองลูกค้าและมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสำเร็จให้กับธุรกิจโรงแรม ทั้งการมีผลกำไรหรือผลประกอบการที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การที่มีภาพลักษณ์ที่ดีในใจของลูกค้า ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการกลับมาใช้ซ้ำ หรือบอกต่อ ซึ่งแสดงถึงความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมในอนาคตนอกจากนั้น ประสิทธิภาพของพนักงานในด้านการให้การต้อนรับแขกจะทำให้เข้าใจความต้องการของแขกหรือลูกค้าได้เป็นอย่างดีและสอดคล้องกับ; Fournier, H., & Ineson, E. M. (2011); Kwok, L., Adams, C., & Price, M. A. (2011) ที่ศึกษาเรื่องความสำเร็จในธุรกิจโรงแรม พบว่า การที่บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความสามารถถือเป็นสิ่งที่ดีในการสร้างความสามารถในการแข่งขันทางการตลาด และตอบสนองลูกค้าได้มากกว่าคู่แข่ง โดยการใช้ทักษะและประสิทธิภาพของพนักงานในการดูแลลูกค้าและแขกให้ได้รับความพึงพอใจ ส่วน Kim, B., Mc Cleary, K. W., & Kaufman, T. (2010); AbuKhalifeh, A., & Som, A. (2013) ศึกษาเกี่ยวกับความจงรักภักดีของลูกค้าจากการให้บริการของธุรกิจโรงแรม พบว่าลูกค้าที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการจะมีความพึงพอใจ ลูกค้าจะมีการเปรียบเทียบการให้บริการของโรงแรมแต่ละแห่งและเลือกกลับมาใช้โรงแรมที่สามารถทำให้การบริการเหนือความคาดหมายได้โดยมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจ จึงกลับมาใช้ซ้ำและยังบอกต่อให้กับคนอื่น ๆ มาใช้ด้วย ซึ่งสร้างความจงรักภักดีให้กับธุรกิจโรงแรม นอกจากนี้ Vanessa Lizzette Barbosa-McCoy (2016) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การสร้างแรงบันดาลใจของผู้จัดการโรงแรมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน พบว่ามี

พนักงานมากกว่า 600,000 คนออกจากอุตสาหกรรมบริการด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น ขาดกลยุทธ์ในการสร้างแรงจูงใจของผู้จัดการทั่วไปในธุรกิจโรงแรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน จากการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวกับผู้จัดการของโรงแรมเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานและผลการสำรวจความพึงพอใจของแขกและพนักงานจากผู้จัดการของโรงแรม พบแรงจูงใจในการทำงานคือความพึงพอใจสู่ผลการดำเนินงานที่ดีและความคาดหวังทางสังคม นอกจากนี้ผู้จัดการยังเปิดเผยว่าการรับรู้และความพึงพอใจของแขกผู้มาพักเป็นเชิงบวกกับการให้บริการของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างแรงบันดาลใจนำไปสู่การปรับปรุงสมรรถนะให้กับพนักงาน

Bader Yousef Obeidat , Lama Hashem, Iman Alansari , Ali Tarhini & Zahran Al-Salti ((2016)) ศึกษาเกี่ยวกับผลของการจัดการความรู้ที่มีต่อคุณภาพแนวทางการบริหารจัดการ พบว่า การเลือกปัจจัยที่มีอิทธิพลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ และการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) ถือเป็นงานสำคัญกับการจัดการความรู้ที่ใช้กับคุณภาพทั้งหมด การเก็บรวบรวมองค์ความรู้การถ่ายโอนความรู้และการประยุกต์ใช้ความรู้เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ในขณะที่ความพึงพอใจของลูกค้า การฝึกอบรมและการศึกษาของพนักงาน ความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงการทำงานเป็นทีมและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องถือว่าเป็นแนวทาง TQM ที่สำคัญที่สุด และ Sjoerd Gehrels & Javed Suleri (2016) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายและการรวมเป็นตัวชี้วัดการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืนในอุตสาหกรรมโรงแรมนานาชาติ พบว่า แนวคิดเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน เพื่อที่จะจัดการกับกระแสและการขาดความสามารถที่คาดหวังสำหรับอุตสาหกรรมบริการในระดับนานาชาติ การพัฒนาแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก การมุ่งเน้นความสำคัญ

ภายในธุรกิจโรงแรมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจ ในการพิจารณาความหลากหลายและการรวมเข้าด้วยกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลอย่างยั่งยืน การดำเนินการที่จำเป็น เช่น ความเป็นผู้นำ ความรับผิดชอบต่อการสนับสนุนธุรกิจและกระบวนการที่คนในปัจจุบันของโรงแรมและอุตสาหกรรมบริการ อื่น ๆ ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถจากทรัพยากรมนุษย์ทั้งสิ้น

2. การอภิปรายผล อิทธิพลของตัวแปรด้านศักยภาพการสื่อสาร ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ขอค้นพบว่า ตัวแปรด้านศักยภาพการสื่อสาร ที่ประกอบด้วย ภาษา วัฒนธรรม และความชัดเจนในการสื่อสาร สามารถทำให้มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งสอดคล้องกับ Everlyne J. Kangogo, Dr. Musiega, Dr. J. Manyasi (2013) ; Baker, M. (2014); Bartelds, R. (2014) ; Doyle, A. (2014); Eftekari, M. (2014) ; Esposito, L. (2010) ; Gruen K. (2013) ; Horner, T. (2012) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการปฏิบัติงานของโรงแรมด้านการสื่อสาร พบว่า อุตสาหกรรมในวงจรการท่องเที่ยวเกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมโรงแรม ในภาคธุรกิจมีการเติบโตเร็วที่สุดของเศรษฐกิจโลกทางด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม มีแนวโน้มสูงขึ้นในเคนยา ซึ่งมีกลุ่มโรงแรมในต่างประเทศกำลังเปิดสาขาให้บริการอยู่มากมาย มีการแข่งขันทางการตลาดอย่างเข้มข้น พนักงานของโรงแรมจึงมีความสามารถด้านการสื่อสารได้ทุกภาษา เพื่อให้บริการกับลูกค้าได้ทุกประเทศ นอกจากนี้ยังสามารถต้อนรับและให้บริการลูกค้าได้ตามวัฒนธรรมตามที่ลูกค้าคุ้นเคยได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสามารถในการแข่งขันได้อย่างเข้มแข็ง จนได้รับความพึงพอใจจากลูกค้า โรงแรม

พยายามที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าผ่านการให้บริการที่ดีเยี่ยมเพื่อแสวงหาความพึงพอใจของลูกค้าและความจงรักภักดี จึงต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และสอดคล้องกับ Sjoerd Gehrels & Javed Suleri (2016) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายและการรวมเป็นตัวชี้วัดการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืนในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมนานาชาติ พบว่า แนวคิดเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน และด้านการสื่อสารในการบริการเพื่อที่จะจัดการกับกระแสและการขาดความสามารถที่คาดหวังสำหรับอุตสาหกรรมบริการในระดับนานาชาติ การพัฒนาแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก การมุ่งเน้นความสำคัญภายในธุรกิจโรงแรมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจ ในการพิจารณาความหลากหลายและการรวมเข้าด้วยกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลอย่างยั่งยืน การดำเนินการที่จำเป็น เช่น ความเป็นผู้นำ ความรับผิดชอบต่อการสนับสนุนธุรกิจและกระบวนการในในปัจจุบันของ โรงแรมและอุตสาหกรรมบริการอื่น ๆ ต้องอาศัยความรู้ ทักษะ สำหรับการจัดการจากทรัพยากรมนุษย์ทั้งสิ้น

Eirini Daskalaki (2016) ได้ศึกษาเรื่องศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และแนวทางระหว่างวัฒนธรรมกับลูกค้าในการให้บริการในอุตสาหกรรมโรงแรม พบว่า โรงแรมที่มีแบรนด์ทั่วโลกในประเทศอังกฤษ การติดต่อสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เป็นความสัมพันธ์จะพบได้ในการดำเนินการประจำวันของพนักงานและถือเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการลูกค้าที่มาจากหลากหลายวัฒนธรรม ซึ่งมีทั้งกลุ่มที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพักผ่อนหรือทำธุรกิจในเวลาเดียวกัน พนักงานที่อยู่ในอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศอังกฤษก็ได้รับเลือกมาจากหลากหลายประเทศ ดังนั้นเป็นความได้เปรียบในการแข่งขัน

ที่พนักงานเหล่านั้นสามารถสื่อสารได้ตามวัฒนธรรมของลูกค้าได้มากขึ้น ส่วน Bhangu G. S. (2013) ; CBCNews. (2014) ; Chin, D., (n.d). (2013) ; Chu, Y. (2014) ศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำธุรกิจโรงแรมในหลายประเทศพบว่า ความต้องการของลูกค้าในการให้บริการที่ใช้การสื่อสารด้วยภาษา ตามวัฒนธรรมของลูกค้า สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า การแสดงการต้อนรับที่เป็นมิตรก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่ลูกค้าต้องการ สิ่งเหล่านี้นำมาสู่ความสำเร็จในการให้บริการของธุรกิจโรงแรมในหลายประเทศ นอกจากนั้น Cobanoglu, C., Berezina, K., Kasavana, M. L., and Erdem, M. (2011) ; Digital Luxury Group. (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความต้องการของลูกค้าสู่การกลับมาใช้ซ้ำในธุรกิจโรงแรม พบว่า ลูกค้าให้ความสนใจในการบริการด้วยภาษาที่ชัดเจนตามวัฒนธรรมอย่างเป็นกันเอง ความตั้งใจของพนักงานในการให้บริการลูกค้าถือเป็นสิ่งสำคัญต่อลูกค้า รวมถึงการกลับมาใช้ซ้ำ

3. การอภิปรายผล อิทธิพลของตัวแปรด้านนวัตกรรมทุนมนุษย์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ข้อค้นพบว่า ตัวแปรด้านนวัตกรรมทุนมนุษย์ที่ประกอบด้วย สมรรถนะ ประสิทธิภาพและความชำนาญสามารถทำให้มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งสอดคล้องกับ Cabello C, López-Cabrales A, Valle R (2011) ; Cerne M, Jaklic M, Skerlavaj M (2013) ; Abimbola Peter Alamu (2016) ; Alsughayir, A. (2014) ; Anamaria, R., and Maria-Cristina, I. (2013) ; Anca-Ioana, M. (2013) ; Arionesei, G., Vranciu, L., Neamtu, D., and Moroşan, A. (2014) ; Atkinson, J., Rombaut, B., Pozo, A. S., Rekkas, D., Veski, P., Hirvonen, J., Wilson, K. (2014) ; Baum, T. (2015) ; Bishop,

P., and Brand, S. (2014) ; Boon-Liat, C., and Md. Zabid Abdul, R. (2013) ; Cai, F. (2013) ; Caruth, D. L., Haden, S. S. P., and Caruth, G. D. (2013) ; Chang, H. P., and Ma, C. C. (2015) ; Chen, W., and Chen, M. (2014) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมของทุนมนุษย์ผ่าน HRM และทุนทางสังคมในบริษัทของประเทศสเปนและประเทศทางยุโรปอื่น ๆ พบว่า ในการศึกษาทุนทางปัญญามีข้อโต้แย้งที่น่าสนใจเกี่ยวกับบทบาทสำคัญของทุนทางสังคมและทรัพยากรมนุษย์ กิจกรรมด้านนวัตกรรมมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทุนทางสังคมและทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบทางปัญญาทั้งสององค์ประกอบนี้กับบทบาททางปัญญาที่เป็นไปได้ของมนุษย์ ผลกระทบจากการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM) โดยเฉพาะขั้นตอนการคัดเลือกโปรแกรมการพัฒนาการเสริมสร้างพลังอำนาจและการใช้แรงจูงใจในการชดเชยเกี่ยวกับทุนทางสังคมและมนุษย์และอิทธิพลของนวัตกรรมที่มีต่อประสิทธิภาพของผลประกอบการทั้งที่เป็นตัวเงินและมิใช่ตัวเงิน ได้ผลลัพธ์ที่น่าสนใจและเป็นเอกลักษณ์ของทุนมนุษย์ ซึ่งมีผลโดยตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจ เอกลักษณ์ดังกล่าวจะได้รับการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นผ่านทางทุนทางสังคมและการปฏิบัติ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถและการคัดเลือกพนักงานตามความสามารถในการเรียนรู้และความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทุนทางสังคมไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อนวัตกรรม แต่โดยทางอ้อมผ่านทางทุนมนุษย์ ทุนทางสังคมในทางกลับกันสามารถเพิ่มขึ้นโดยการเลือกบุคคลที่มีศักยภาพในการเรียนรู้และทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจในการนำนวัตกรรมมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับธุรกิจโรงแรมและสอดคล้องกับ Cerne M, Jaklic M, Skerlavaj M (2013) ; Cording, M., Harrison, J.S., Hoskisson, R.E., and Jonsen, K. (2014) ; Danquah, M., and Ouattara, B. (2014) ; Darwish, T. K., Singh, S., and Mohamed, A. F. (2013) ; Daz-Fernandez, M., Lopez-Cabrales, A., and Valle-Cabrera, R. (2014) ; Fox, G. L., and Royle, M. T. (2014) ; Giannopoulou, E., Gryszkiewicz, L., and Pierre-Jean Barlatier. (2014) ; Gurgu, E., and Savu, C. (2014) ; Heckman, J. J., and Mosso, S. (2014) ที่ศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมการจัดการในบทบาทของการแลกเปลี่ยนความรู้ ตามขนาดขององค์กร ในประเทศสโลวีเนีย ประเทศสเปน ประเทศเกาหลีใต้ และอีกหลายประเทศ พบว่า การสนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้ที่เป็นบวกเกี่ยวกับนวัตกรรมการจัดการ การแบ่งปันข้อมูลและความเชี่ยวชาญตลอดจนความกระตือรือร้น การแสวงหาข้อมูลก่อให้เกิดการประยุกต์ใช้นวัตกรรมจัดการเพื่อรวบรวมความคิดที่หลากหลายในกระบวนการสร้างและให้ข้อเสนอแนะ รวมทั้งความถูกต้องสำหรับการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังพบว่าการพัฒนาและการใช้ระบบไอทีในการแลกเปลี่ยนความรู้มีความสัมพันธ์กับนวัตกรรม ความเชื่อมโยงระหว่างความรู้ การแลกเปลี่ยนและการใช้ประโยชน์ จากความรู้เป็นกลไกภายในที่สำคัญสำหรับการใช้งานนวัตกรรมจัดการ จากการแลกเปลี่ยนความรู้ทำให้มีผลดีต่อธุรกิจโรงแรม ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม การจัดการขึ้นอยู่กับคนองค์กร ระบบและการสนับสนุนด้านไอที ทำให้การจัดการความรู้เชื่อมต่อกันชัดเจนขึ้น ดังนั้นในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้มีศักยภาพ จำเป็นต้องนำนวัตกรรมจากทรัพยากรมนุษย์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุดส่วน Abimbola Peter Alamu (2016) ได้ศึกษาเกี่ยวกับศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรมและการพักผ่อนของประเทศไนจีเรีย พบว่า ธุรกิจโรงแรมที่ขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะอาจส่งผลต่อการท่องเที่ยว การบริการและอุตสาหกรรมเพื่อการ

พักผ่อนการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน แม้จะไม่มีสถาบันที่เป็นผู้เชี่ยวชาญรองรับก็สามารถทำให้พนักงานมีศักยภาพในการบริการมากขึ้น นอกจากนี้พนักงานที่ได้รับการอบรมยังมีทุนทางสังคมมีจริยธรรมในการให้บริการลูกค้าได้มากขึ้น การสร้างแรงจูงใจด้วยรางวัลและการยอมรับเทคโนโลยีที่เหมาะสมเป็นกลยุทธ์สำคัญของอุตสาหกรรมในการพัฒนา ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยทำให้คนมีส่วนร่วมมากขึ้น ทั้งยังเพิ่มศักดิ์ศรีและความมั่งคั่งของพนักงาน นอกจากนี้ Edmundas Jasinskas, Dalia Streimikiene, Biruta Svagzdiene and Arturas Simanavicius (2016) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของคุณภาพบริการของโรงแรมต่อความภักดีของลูกค้า พบว่า ธุรกิจโรงแรมมีการเติบโตอย่างรวดเร็วเนื่องจากความต้องการที่เพิ่มขึ้น สำหรับบริการดังกล่าวรวมถึงโอกาสในการเดินทางที่เพิ่มขึ้น โรงแรมต้องเผชิญกับความต้องการของลูกค้าด้านคุณภาพ พร้อมกับการใช้บริการของโรงแรมอย่างต่อเนื่องตามลำดับ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของโรงแรม ปัญหาของลูกค้า ซึ่งความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขันและเพื่อให้ได้จำนวนที่สูงขึ้นของลูกค้าที่ภักดี ควรทำให้ความคาดหวังของลูกค้าสอดคล้องกับให้บริการคุณภาพ

4. การอภิปรายผล อิทธิพลของตัวแปรด้านศักยภาพการบริหารจัดการ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ข้อค้นพบว่า ตัวแปรด้านศักยภาพการบริหารจัดการ ที่ประกอบด้วย การตัดสินใจ การประสานงาน และการบริหารงาน มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งสอดคล้องกับ Alireza Nazarian , Peter Atkinson, Pantea Foroudi (2017) ; Hjalager, A. M. (2015) ; Joo-Ee,

G. (2016) ; Kanten, S., (2012) ; Khan, M. T., Humayun, A. A., and Sajjad, M. (2015) ; Lee, S. and Oh, H (2014) ; Lee, S. and Oh, H (2014) ; Mulvaney, M., and Hurd, A. (2015) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพการบริหารงานของโรงแรม จากอิทธิพลของวัฒนธรรมแห่งชาติและวัฒนธรรมองค์กร พบว่า ผลการดำเนินงานของโรงแรม การศึกษาบทบาทของวัฒนธรรมแห่งชาติและวัฒนธรรมองค์กรที่สมดุลในการปฏิบัติงานขององค์กร การจัดการโรงแรมต้องการความยืดหยุ่นและตอบสนองต่อลูกค้าเพื่อรับมือกับความต้องการของลูกค้าและความสามารถในการแข่งขันของตลาด การศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของวัฒนธรรมต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโรงแรมยังไม่ได้เปิดเผยถึงผลกระทบที่เฉพาะเจาะจงของวัฒนธรรมระดับชาติและวัฒนธรรมองค์กรที่สมดุลต่อประสิทธิภาพขององค์กร เราใช้แนวคิดเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่สมดุลซึ่งกล่าวว่างค์กรมีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดและนวัตกรรมมากขึ้น ข้อมูลถูกรวบรวมจาก 96 โรงแรมในกรุงลอนดอน สหราชอาณาจักร และได้รับการวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมของพนักงานโรงแรมแห่งชาติมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์กรที่สมดุล ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาครั้งนี้มีส่วนช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน จุดมุ่งหมายในการวิจัยต่อไปช่วยผู้ปฏิบัติงานโดยแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการคำนึงถึงวัฒนธรรมของประเทศและแสดงถึงความสำคัญของการบริหารจัดการองค์กรที่สมดุลและสอดคล้องกับ Barrick, M. R., Thurgood, G. R., Smith, T. A., and Courtright, S. H. (2014); Becton, J. B., Walker, H. J., and Jones-Farmer, A. (2014) ; Bell, R. L., and Martin, J. S. (2012) ; Bellé, N. (2015) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์กรของธุรกิจโรงแรม พบว่า การจัดการองค์กรที่ดีสามารถนำธุรกิจเข้าสู่การ

แข่งขันอย่างมีศักยภาพ เพราะเป็นธุรกิจที่ลูกค้าเลือกจำนวนมาก การสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจในการให้บริการทุกส่วนของโรงแรมอยู่ในสายตาและความรู้สึกของลูกค้า การที่ลูกค้าให้ความไว้วางใจ เชื่อถือ และกลับมาใช้ซ้ำได้ นั้นหมายถึงความสำเร็จของการบริหารธุรกิจโรงแรม ส่วน Gehrels, S. A. (2016) ; Asyail, E., and Bastug, S. (2014) ศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรม พบว่า การบริหารธุรกิจโรงแรมมีหลายส่วนที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องมีความรู้ความสามารถ และเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีกลยุทธ์ในการเตรียมรับลูกค้า โดยการบริหารจัดการให้ทุกฝ่ายมีกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกันเพื่อการให้บริการกับลูกค้าด้วยความจริงใจ ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกจากการบริการมากที่สุด สามารถสร้างความภักดีให้กับลูกค้าได้ ซึ่งความสำเร็จเหล่านี้เกิดจากศักยภาพการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Bourne, M., Pavlov, A., Franco-Santos, M., Lucianetti, L., and Mura, M. (2013) ศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมพบว่า การบริหารจัดการของธุรกิจโรงแรมที่ทำให้พนักงานทุกคนมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันคือการบริการที่ดีเลิศ ซึ่งเป็นความสามารถของการบริหารจัดการธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ จะสามารถทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

5. การอภิปรายผล อิทธิพลของตัวแปรด้านภาวะผู้นำ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ข้อค้นพบว่า ตัวแปรด้านภาวะผู้นำที่ประกอบด้วย รับผิดชอบ กล้าหาญ และการมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งสอดคล้องกับ Vanessa Lizzette Barbosa-McCoy (2016) ; Eftekari, M. (2014) ; Kim, J. and Bernhard, B. (2014) ; Brien, A., Ratna, N., and Boddington,

L. (2012) ; Mohsin, A., Lengler, J., and Kumar, B. (2013) ; Kensbock, S., Jennings, G., Bailey, J., and Patiar, A. (2013) ; Kucukusta, D., Heung, C. S., and Hui, S. (2014) ; Hwang, J-S., and Han, H. (2014) ; Ali Hussein Alkahtani (2015) ; Mukhles Al-Ababneh (2013) ; Edmundas Jasinskas, Dalia Streimikiene, Biruta Svagzdiene and Arturas Simanavicius (2016) ; Kuo, N. T., Chang, K. C., Cheng, Y. S., and Lai, C. H. (2013) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การสร้างแรงบันดาลใจของผู้จัดการโรงแรมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานพบว่า กลยุทธ์การสร้างแรงบันดาลใจของผู้จัดการที่แสดงถึงภาวะผู้นำในธุรกิจโรงแรม ส่งผลต่อความพึงพอใจของแขกและพนักงานของโรงแรม นอกจากนี้ภาวะผู้นำที่แสดงถึงความกล้าหาญ และความรับผิดชอบในการดำเนินงานหรือความเปลี่ยนแปลงจากการตัดสินใจสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกันในการดำเนินธุรกิจโรงแรม และสอดคล้องกับ Iqbal N, Anwar S, Haider N (2015) ; Virvilaite, R., Piligrimiene, Z., and Kliukaite, A. (2015) ; Said Kingira and Muammer Mescib (2010) ; Donald G. Schoffstall (2013) ; Jalal Hanaysha (2016) ; Boon-Liat, C., and Zabid, A. R. (2013) ; Welch, A. V., Williams, P. S., Darville, R., Smartt, P., and McBroom, M. (2015) ; Tuna, M., Ghazzawi, I., Yesiltas, M., Tuna, A. A., and Arslan, S. (2016) ; Sillah, B. M. (2015) ; Nimon, K. (2015) ; Park, S., and Levy, S. E. (2014) ; Nieves, J., and Segarra-Ciprés, M. (2015) ; Kosar, L. and Lazovic, M., (2013) ; Asante, K.L., Miike, Y. and Yin, J., (2013) ที่ได้ศึกษาเรื่องศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำในการปฏิบัติงานด้วยความกล้าหาญ และผลของรูปแบบภาวะผู้นำต่อสมรรถนะของพนักงาน พบว่า รูปแบบการเป็นผู้นำในองค์กรและผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของ

พนักงาน การเป็นผู้นำที่แตกต่างกันแบบประชาธิปไตย และแบบมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบผลกระทบของรูปแบบการเป็นผู้นำแบบเผด็จการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การตรวจสอบผลของรูปแบบการเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตยต่อประสิทธิภาพ ผลของรูปแบบการมีส่วนร่วมในการเป็นผู้นำในการทำงานของพนักงาน สรุปได้ว่าการเป็นผู้นำแบบเผด็จการมีประโยชน์ในรูปแบบการเป็นผู้นำในระยะสั้น ส่วนการมีภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตยจะเป็นประโยชน์ในทุกช่วงเวลา และรูปแบบการมีส่วนร่วมเป็นประโยชน์มากที่สุดในระยะยาวและผลกระทบต่อพนักงานในเชิงบวก ส่วน Ali Hussein Alkahtani (2015) ; Park, S. Y., and Allen, J. P. (2013) ; Min, H., Lim, Y., and Magnini, V. P. (2014) ; Ladhari, R., and Michaud, M. (2015) ; Chang, H. H., Tsai, Y. C., Wong, K. H., Wang, J. W., and Cho, F. J. (2015) ; Cantalops, A. S., and Salvi, F. (2014) ; Sanneh, L., and Taj, S.A. (2015) ; Rhee, H. T., and Yang, S-B. (2015) ที่ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของภาวะผู้นำที่มีต่อความผูกพันในองค์กร พบว่า ผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานในองค์กร มีส่วนสำคัญต่อความผูกพันในองค์กร ธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องมีพนักงานที่มีความมุ่งมั่นในการทำงาน เพื่อให้พนักงานสามารถมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในการแข่งขันทางการตลาด ความเป็นผู้นำวัฒนธรรม โครงสร้างและกระบวนการ ปัจจัยส่วนบุคคลรวมถึงลักษณะบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ ความฉลาดทางปัญญา และความฉลาดทางจิตวิญญาณ นอกจากนี้ Mukhles Al-Ababneh (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้จัดการในโรงแรมระดับ 5 ดาวและความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน พบว่าผลกระทบของความเป็นผู้นำในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงแรมระดับ 5 ดาววัด

ความเป็นผู้นำและความพึงพอใจในงานจากพนักงาน รูปแบบการเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตยมีความสัมพันธ์เชิงบวก มีความพึงพอใจในงานของพนักงาน นอกจากนี้ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะการเป็นผู้นำที่โดดเด่นคือผู้นำแบบประชาธิปไตย ความเป็นผู้นำถือว่าเป็นผู้นำที่เหมาะสมสำหรับการบริหารโรงแรม ลักษณะการเป็นผู้นำที่แตกต่างกันจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน การค้นพบที่น่าสนใจคือความเป็นผู้นำในระบบประชาธิปไตยมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานมากกว่าการเป็นผู้นำทางด้านอื่น รูปแบบการเป็นผู้นำที่เหมาะสมอาจมีผลต่อการทำงานของพนักงานในเรื่องของความพึงพอใจซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จในการทำธุรกิจโรงแรม

6. การอภิปรายผล อิทธิพลของตัวแปรด้านการทำงานเป็นทีม ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ข้อค้นพบว่า ตัวแปรด้านการทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วย ฐึบบทบาทตัวเอง ยอมรับผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งสอดคล้องกับ Sandstrom, Jennifer Kaye (2015) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของความสำเร็จของโรงแรมที่ยั่งยืน พบว่า ความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของโรงแรมที่ให้บริการแบบเลือกสรรยังไม่ได้รับการสำรวจอย่างกว้างขวางในวรรณกรรมด้านการต้อนรับ การศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบกรณีศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อพิจารณาโรงแรมที่ให้บริการทางเลือกและบริการ จำกัด จำนวน 3 แห่งที่ประสบความสำเร็จเป็นเวลาหลายปี ในด้านความสามารถในการทำกำไรส่วนแบ่งการตลาดการประกันคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้า รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับพนักงานของโรงแรมการสังเกตการโต้ตอบของพนักงานกับแขกและพนักงานคนอื่น ๆ และการวิเคราะห์เอกสาร ความเป็นผู้นำผู้จัดการทั่วไป



วัฒนธรรมของ โรงแรมโดยรวมและองค์ประกอบทั่วไปของความสำเร็้อย่างยั่งยืน ความเป็นผู้นำที่ได้รับจากหัวหน้าโรงแรมผู้จัดการทั่วไป ลักษณะการเป็นผู้นำหลักและสำรวจองค์ประกอบโดยรวมของวัฒนธรรมที่นำเสนอในโรงแรมที่ประสบความสำเร็จเป็นพิเศษ 3 แห่ง พิจารณาระดับของวัฒนธรรม 3 ระดับ คือ สิ่งประดิษฐ์ที่สังเกตเห็น บรรทัดฐาน ค่านิยมและสมมติฐานที่ใช้ร่วมกัน นอกจากนี้องค์ประกอบทั่วไปของความสำเร็้อย่างยั่งยืนในสามโรงแรมที่ศึกษา ผลของการเป็นผู้นำและการศึกษาวัฒนธรรมถูกตรวจสอบว่าเป็นผู้ร่วมให้ความสำเร็จโดยรวมของโรงแรมแต่ละแห่ง มีประเด็นสำคัญ 5 ประการที่สนับสนุนความสำเร็้อย่างยั่งยืนของโรงแรมกรณีศึกษาทั้ง 3 แห่ง อันดับแรกผู้จัดการทั่วไปมีภาวะผู้นำ ประการที่สองทีมผู้บริหารประสานความร่วมมือกันในระดับที่เหมาะสม ประการที่สามทีมผู้บริหารหาพนักงานที่เหมาะสมกับพนักงานที่มีอยู่ ประการที่สี่โรงแรมมีระบบสนับสนุนที่แตกต่างในการจัดการโรงแรม ประการที่ห้าโรงแรมในกรณีศึกษาทั้งสามแห่งมีชื่อเสียงในทางบวกด้านภาพลักษณ์และบริการและสอดคล้องกับ Said Kingira and Muammer Mescib (2010) ; Jung, S., Kim, J. and Farrish, J. (2014) ; Magnani Caruso Dutton (2013) ; Tsang, N. K. F., and Hsu, C. H. C. (2011) ; Timetric. (2013) ; Walls, A., Okumus, F., Wang Y-C. (2011) ; Chen, A., and Peng, N. (2014) ; Narteh, B., Agbemabiese, G. C., Kodua, P., and Braimah, M. (2013) ; Hyun, S. S., and Kang, J-H. (2014) ; Kucukusa, D., Mak, A., Chan, X. (2013) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของโรงแรม พบว่า ธุรกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เพิ่มแรงจูงใจให้กับพนักงานในการดำเนินธุรกิจและการเพิ่มผลผลิตในโรงแรม ซึ่งเป็นธุรกิจบริการ เป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับก้าวไรทางธุรกิจและการผลิตเพื่อระบุปัจจัยที่เพิ่มแรงจูงใจให้พนักงาน

ซึ่งในการทำงานเป็นทีมพนักงานทุกคนนอกจากมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในการทำงานแล้วต้องรู้จักบทบาทตนเองปฏิบัติงานในบทบาทของตนเองเต็มศักยภาพ ด้วยจิตบริการและมีเป้าหมายของความสำเร็คือเพื่อองค์กร และต้องรู้จักการยอมรับผู้อื่นที่มีความสามารถ มีทักษะ แต่มีความคิดที่แตกต่างจากตนเองโดยมุ่งประโยชน์และมีการยอมรับกันด้วยเหตุผลลดความเป็นตัวตนหรือไม่ถือความคิดตนเองเป็นใหญ่ที่สำคัญต้องให้ความร่วมมือกับทีมงานด้วยความรับผิดชอบ ไม่ปล่อยให้เป็นการของผู้อื่น เมื่อการทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จ พนักงานก็มีความสุขในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อถึงธุรกิจของโรงแรมก็สามารถประสบความสำเร็จจากที่พนักงานทุกคนมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันส่วน Donald G. Schoffstall (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับศึกษาเกี่ยวกับประโยชน์และความท้าทายในการจัดการประสบการณ์ด้านการต้อนรับ พบว่า การที่จะประสบความสำเร็จในอุตสาหกรรมการต้อนรับต้องได้รับประสบการณ์การทำงานนอกเหนือจากความรู้จากการจบปริญญาอย่างเดียว ประโยชน์ของการได้รับประสบการณ์ดังกล่าวจากมุมมองของอุตสาหกรรมเป็นความท้าทายในการทำงานด้านการต้อนรับ ดังนั้นการทำงานเป็นทีมจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จนอกจากนั้น Vanessa Lizzette Barbosa-McCoy (2016) ได้ศึกษากลยุทธ์การสร้างแรงบันดาลใจของผู้จัดการโรงแรมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานพบว่าการทำงานเป็นทีมจะสร้างพลังของความสำเร็ในธุรกิจโรงแรม การที่พนักงานขาดแรงจูงใจในการสร้างทีมงานและการปฏิบัติงานร่วมกับทีมงานแล้วเกิดปัญหา เป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารต้องใช้ภาวะผู้นำมาจัดการเพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพซึ่งส่งผลต่อรายได้และผลประกอบการโดยรวมกับธุรกิจโรงแรม และ Jalal Hanayssha (2016) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการทดสอบผลกระทบของการเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานการทำงานเป็นทีมและการฝึกอบรมพนักงาน

เกี่ยวกับประสิทธิผลของพนักงานในภาคอุดมศึกษา พบว่า การปรับปรุงประสิทธิภาพของพนักงานเป็นหนึ่งในเป้าหมายที่สำคัญที่สุดสำหรับองค์กร เนื่องจากพนักงานที่มีประสิทธิผลสูงสามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบโดยตรงของการเสริมสร้างพลังอำนาจของพนักงานการทำงานเป็นทีมและการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการผลิตของพนักงานในภาคการศึกษาในระดับอุดมศึกษา จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาเป็นที่ชัดเจนว่ามีการศึกษาเพียงเล็กน้อยในด้านการผลิตของพนักงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคการศึกษา ดังนั้นข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ถูกเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสำรวจออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่าง 242 คนที่ทำงานในมหาวิทยาลัยของรัฐในภาคเหนือของประเทศไทย ในกรณีวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้เก็บรวบรวมได้ใช้แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างและ SPSS ผลการวิจัย พบว่า การเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานมีผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ยัง พบว่าการทำงานเป็นทีมมีผลในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน สุดท้ายการศึกษาพบว่า การฝึกอบรมพนักงานมีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ข้อค้นพบนี้เป็นประโยชน์สำหรับผู้กำหนดนโยบายในการกำหนดกลยุทธ์เกี่ยวกับปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและประสิทธิภาพขององค์กร Ali Hussein Alkahtani (2015) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของภาวะผู้นำที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรพบว่า พนักงานจะมีความผูกพันกับองค์กรมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับความรู้สึกของพนักงานในการมีส่วนร่วมจากการทำงานเป็นทีมในองค์กรที่มีอิทธิพลจากภาวะผู้นำของผู้บริหารในองค์กร

## ข้อเสนอแนะ

จากการทำวิจัยเรื่อง นวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ นั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

**ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ** จากงานวิจัยทำให้พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านความรู้ความสามารถ รองลงมาคือตัวแปรด้านศักยภาพการบริหารจัดการ ตัวแปรด้านนวัตกรรมทุนมนุษย์การทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ ส่วนตัวแปรด้านศักยภาพการสื่อสารไม่ได้มีอิทธิพลทางตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนั้น ตัวแปรเชิงสาเหตุทั้งหมดสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ร้อยละ 86 ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะเชิงวิชาการ คือ รัฐบาล โดยกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงมหาดไทย รวมถึงเอกชนและองค์กรที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ควรสนับสนุนด้านความรู้ ทักษะและกลยุทธ์การบริหารจัดการ ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และพนักงาน ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมให้มีศักยภาพ รวมถึงการสนับสนุนสินเชื่อที่มีความเป็นไปได้อย่างเพียงพอต่อการดำเนินการ โดยมีเงื่อนไขที่ไม่ยุ่งยากจนเกินไป เพื่อการพัฒนามาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาลงทุนใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้หรือนักท่องเที่ยวอื่น ๆ ให้ธุรกิจโรงแรมมีความสามารถในการแข่งขันทางการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างยั่งยืน

**ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย** เป็นสิ่งที่สืบเนื่องจากด้านวิชาการ ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยรัฐบาลและเอกชนควรกำหนดนโยบายความร่วมมือกับองค์กรที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน โดยใช้ HR3 Model ในการ

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ให้มีศักยภาพสร้างความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศสามารถแข่งขันทางการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้อย่างเป็นรูปธรรม

### เอกสารอ้างอิง

- Alenezi, H., Tarhini, A. & Sharma, S. K. (2015). **Development of a Quantitative Model to Investigate the Strategic Relationship between Information Quality and e-Government Benefits.** *Transforming Government: People, Process and Policy*, 9(3), 324-351. <http://dx.doi.org/10.1108/TG-01-2015-0004>
- Almajali, D. A., Masa'deh, R., & Tarhini, A. (2016). **Antecedents of ERP Systems Implementation Success: A Study on Jordanian Healthcare Sector.** *Journal of Enterprise Information Management*, 29(4), 549-565. <http://dx.doi.org/10.1108/JEIM-03-2015-0024>
- Al-Sarayrah, S., Obeidat, B.Y., Al-Salti, Z., & Kattoua, T. (2016). **The Effect of Culture on Strategic Human Resource Management Practices: A Theoretical Perspective.** *International Journal of Business Management and Economic Research*,
- Altamony, H., Al-Salti, Z., Gharaibeh, A., & Elyas, T. (2016). **The relationship between Change Management Strategy and Successful Enterprise Resource Planning (ERP) Implementations: A Theoretical Perspective.** *International Journal of Business Management and Economic Research*, 7(4), 690-703.
- Alireza Nazarian , Peter Atkinson , Pantea Foroudi (2017) Influence of national culture and balanced organizational culture on the hotel industry's performance *International Journal of Hospitality Management*
- Alsughayir, A. (2014). **Human resource strategies as a mediator between leadership and organizational performance.** *International Business Research*, 7(3), 91-100. doi:10.5539/ibr.v7n3p91
- Ali Hussein Alkahtani. (2015). **The Influence of Leadership Styles on Organizational Commitment: The Moderating Effect of Emotional Intelligence** Online Published: October 10, 2015
- Anamaria, R., & Maria-Cristina, I. (2013). **Consumers' perception on innovation in the tourism value chain.** *Annals of the University of Oradea, Economic Science Series*, 22(1), 815-824. Retrieved from <http://anale.steconomieuoradea.ro/en/>
- Anca-Ioana, M. (2013). **New approaches of the concepts of human resources, human resource management and strategic human resource management.** *Annals of the University of Oradea, Economic Science Series*, 22(1), 1520-1525. Retrieved from <http://anale.steconomieuoradea.ro/en/>