การพัฒนานโยบายการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาธุรกิจที่พักในจังหวัดอุบลราชธานี

Development of Human Resource Development Policy of Tourism Industry in Ubon Ratchathani Province: Case Study of Lodging Business

วิกานดา เกษตรเอี่ยม*, จตุรงค์ ศรีวงษ์วรรณะ
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
Wikanda Kasetaeim*, Jaturong Sriwongwanna
Faculty of Business Administration and Management, Ubon Ratchathani Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนานโยบายการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี : กรณีศึกษาธุรกิจที่พักกลุ่มตัวอย่างจำแนกได้ดังนี้ 1)เจ้าของธุรกิจที่เกี่ยวข้องและได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากธุรกิจที่พัก จำนวน 10 ธุรกิจ ทำการเลือกตัวอย่างแบบโควตา 2) ผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 9 คนทำการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง 3) ประชากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนานโยบายการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานีจำนวน 7 คน ทำการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง และ 4) นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ได้มาพำนักในจังหวัดอุบลราชธานีเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัดจำนวน 400 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์กลุ่มสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจที่พักในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการในประเด็นที่พักมีระยะทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่เหมาะสมมากที่สุด รองลงมาได้แก่ นักท่องเที่ยวมีความต้องการในด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ บริการรถรับส่ง ร้านอาหาร บริการซักผ้า เป็นต้น และ นักท่องเที่ยวมีความต้องการในด้านการให้บริการ/แนะนำการท่องเที่ยว

2. ระดับความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการที่พัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านลักษณะห้องพัก และ ความพึงพอใจด้านราคา

3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจที่พัก สามารถแบ่งประเด็นหลัก (Major theme) ได้ 3 ประเด็นหลักๆ คือ 1) แนวทางการพัฒนาบุคลากรในด้านการบริการ, 2)แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการทำงานองค์รวม และ 3) แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านความพึงพอใจในการทำงาน

คำสำคัญ : นโยบาย การพัฒนาบุคลากร ธุรกิจที่พัก

*ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)
e-mail : hanistha.k@ubru.ac.th

Abstract

This research aims to developing Human Resource Development (HRD) of Tourism Industry in Ubon Ratchathani Province: Case Study of Lodging Business. The samples consisted of 1)10 owners of business which related to Lodging Business using Quota sampling, 2)9 owners of lodging business using purposive sampling, 3)7 peoples who involved in the developing of Human Resource Development (HRD) of Tourism Industry in Ubon Ratchathani Province using purposive sampling, and 4)400 tourists in Ubon Ratchathani Province. The research instrument were a five–rating–scale questionnaire and focus group. The statistics used is mean, standard deviation and content analysis.

The result of the study found that

1.The need of Tourist to the operation of lodging business was in the high level in overall, when put in order from high to low as the following; the need of the distance between the lodging business and tourism attraction, facilities in lodging business, and information service provides.

2.The level of tourist satisfaction was in the high level in overall, when put in order from high to low as the following; the satisfaction in the location of lodging business, the satisfaction in types of rooms, and the satisfaction in price.

3.The way to increase operational efficiency of lodging business can categorize in 3 major theme as follow; human resource development in term of operational service, overall and job satisfaction.

Keyword : Policy, Human Resource Development, Lodging Business

บทนำ

จากภาวะเศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบัน อุตสาหกรรมที่ยังสามารถยืนหยัดเป็นหลักให้กับระบบเศรษฐกิจของประเทศได้นั้นก็คือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งในภาพรวมนั้น สามารถทำรายได้ 23,879 ล้านบาท ในปี 2535 และเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2541, น.1) นอกจากนี้ ในส่วนของธุรกิจที่พักนั้นก็ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเจริญเติบโต และที่สำคัญนักท่องเที่ยวส่วนมากจะตัดสินใจมาท่องเที่ยวหากสถานที่ท่องเที่ยวแห่งนั้นมีความสะดวกสบายในด้านที่พัก (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554)

จากข้อมูลการแบ่งธุรกิจที่พักตามการจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรมประเทศไทย ปี 2552 (Thailand Standard Industrial Classification TSIC-2009) (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) ธุรกิจที่พักนั้นจัดอยู่ในหมู่ใหญ่ 551 คือ ที่พักแรมระยะสั้น ของหมวดย่อ 55 คือ ที่พักแรม และอยู่ในหมวดใหญ่ I คือ ที่พักแรมและบริการด้านอาหารได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประเภทของที่พัก

รหัส	ประเภทที่พัก
55101	โรงแรมและรีสอร์ท (เช่นโรงแรม, รีสอร์ท, บังกะโล,โรงแรมริมทางหลวง (Motel), อินนท์ (Inns) และโรงแรมห้องชุด(Apartment hotel)

55102	เกสต์เฮ้าส์ (Guesthouse)
55103	ที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท เช่น Home stay และ Farm stay
55109	ที่พักแรมระยะสั้นอื่นๆสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น ที่พักแรมเยาวชน (Youth hostel), ห้องพักประเภทให้ที่พักกับอาหารเช้า (Bed and breakfast hotel) และ ห้องพักประเภทแบ่งเวลา (Time-share units)

จากตารางที่ 1 ก็จะเห็นได้ว่าธุรกิจที่พักนั้นมีหลายรูปแบบด้วยกัน ซึ่งมีความแตกต่างกันและนักท่องเที่ยวเองก็มีต้องการที่จะพำนักในธุรกิจที่พักที่แตกต่างกัน โดยธุรกิจที่พักแต่ละประเภทก็จำเป็นต้องมีการยกระดับคุณภาพของธุรกิจตนเองเพื่อให้เป็นที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจที่พักนั้นก็จะช่วยยกระดับของธุรกิจที่พักได้เป็นอย่างดี

แต่จากการวิจัยของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน อาทิ จตุรงค์ ศรีวงษ์วรรณะ (2558) จตุรงค์ ศรีวงษ์วรรณะ และวิกานดา เกษตรเอี่ยม (2555) และอัยรดา พรเจริญ และจตุรงค์ ศรีวงษ์วรรณะ (2554) ได้ให้ทัศนคติไว้ว่ากระแสการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น เทคโนโลยี วัฒนธรรม กฎหมาย หรือสังคม เป็นต้น จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์การในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป แล้วแต่พื้นฐานขององค์การนั้น ๆ เช่น ในวิธีการดำเนินงาน วิธีการพัฒนา เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันปัจจัยที่สำคัญคือ การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อภาพรวมของระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้น การที่ธุรกิจที่พักจะสามารถเอาตัวรอดในการเปลี่ยนแปลงต่างๆ จำเป็นต้องมีการวางแผนนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม มีการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงของปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่างๆ รอบทิศทาง (ปัญญา เลิศไกร และลัญจกร นิลกาญจน์, 2559) ทั้งความต้องการของนักท่องเที่ยว มาตรฐานแรงงานฯ เพื่อนำเอาข้อมูลต่างๆ เหล่านี้มาพัฒนานโยบายในการดำเนินของธุรกิจที่พัก

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนานโยบายการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี : กรณีศึกษาธุรกิจที่พัก

ระเบียบวิธีวิจัย

1.ประชากร

กลุ่มที่ 1 ผู้ที่เกี่ยวข้องและได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากธุรกิจด้านที่พัก

กลุ่มที่ 2 ผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก

กลุ่มที่ 3 ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจที่พัก ได้แก่ เทศบาลนครอุบลราชธานี องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จังหวัดอุบลราชธานี สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดอุบลราชธานี

กลุ่มที่ 4 นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ได้มาพำนักในจังหวัดอุบลราชธานี

2.กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มที่ 1เจ้าของธุรกิจที่เกี่ยวข้องและได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากธุรกิจที่พัก จำนวน 10 ธุรกิจ คือ ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร ธุรกิจร้านขายของที่ระลึกและธุรกิจคมนาคมขนส่งทำการเลือกตัวอย่างแบบโควตา

กลุ่มที่ 2 ผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก ทำการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive random sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 9 คน

กลุ่มที่ 3 ประชากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนานโยบายการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานีทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) สำนักงานจังหวัด สำนักงานการท่องเที่ยวประจำจังหวัด หอการค้าจังหวัด ทำการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive random sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 7 คน

กลุ่มที่ 4 นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ได้มาพำนักในจังหวัดอุบลราชธานีเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัดจำนวน 400 คน

3. เครื่องมือที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสานวิธีระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบเชิงสำรวจและการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การวิจัยครั้งนี้จึงใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายประเภท ประกอบด้วย

3.1 แบบสอบถาม

ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 4 คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ได้มาพำนักในจังหวัดอุบลราชธานี รวมทั้งสิ้น 400 ชุด เพื่อศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจที่พัก

3.2 การอภิปรายกลุ่ม

การเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อให้ได้ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่การอภิปรายกลุ่มในกลุ่มที่อย่างที่ 1, 2 และ 3โดยดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus group)

ตารางที่ 2 สรุปวิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือที่ใช้	การเก็บรวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ข้อมูล
กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่ 3	1. เอกสาร/งานวิจัย 2. แบบบันทึกการอภิปรายกลุ่ม และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม	ข้อมูลทุติยภูมิ ข้อมูลปฐมภูมิ	เชิงคุณภาพ เชิงคุณภาพ
กลุ่มที่ 4	แบบสอบถาม	ข้อมูลปฐมภูมิ	เชิงปริมาณ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ

ค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ไปทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อใช้ในการแปลความหมายเป็นรายข้อ การแปลความหมายของแบบสอบถามมีมาตราส่วนประมาณค่าในการแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2545: 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อให้ได้ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่การอภิปรายกลุ่มในกลุ่มที่อย่างที่ 1, 2 และ 3โดยมีวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยและอภิปรายผลสามารถแสดงได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศในจังหวัดอุบลราชธานีในด้านต่างๆ ของธุรกิจที่พักได้ดังตารางที่ 3.

ตารางที่ 3. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศในจังหวัดอุบลราชธานีในด้านต่างๆ ของธุรกิจที่พัก

ข้อ	ประเด็นประเมิน	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ความสะอาดของห้องพัก	3.87	.660	มาก
2	ความสวยงามของที่พัก	3.88	.584	มาก
3	ความปลอดภัย	3.54	.913	มาก
4	ราคาถูกกว่าที่พักอื่นในระดับเดียวกัน	3.90	.618	มาก
5	การให้บริการ/แนะนำการท่องเที่ยว	3.93	.631	มาก
6	การส่งเสริมการขาย	3.79	.717	มาก
7	ชื่อเสียงของโรงแรม	3.89	.646	มาก
8	ระยะทางจากโรงแรมไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ	3.99	.627	มาก
9	สิ่งอำนวยความสะดวก	3.95	.740	มาก
10	นันทนาการ	3.91	.647	มาก
รวม		**3.89**	**.689**	**มาก**

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการในประเด็นต่างๆในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการในประเด็นที่พักมีระยะทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่เหมาะสม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาได้แก่ ทัศนคติในด้านความ

ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ บริการรถรับส่ง ร้านอาหาร บริการซักผ้า เป็นต้น ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ ประเด็นในด้านการให้บริการ/แนะนำการท่องเที่ยว ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

2. ผลการวิจัยแสดงให้เห็นความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศในจังหวัดอุบลราชธานี ได้ดังตารางที่ 4.

ตารางที่ 4. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยว

ข้อ	ประเด็นประเมิน	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ความพึงพอใจด้านลักษณะห้องพัก	4.05	.663	มาก
2	ความพึงพอใจด้านราคา	3.96	.744	มาก
3	ความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้ง	4.11	.741	มาก
4	ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาด	3.53	.872	มาก
5	ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	3.44	.872	ปานกลาง
6	ความพึงพอใจบุคลากรที่ให้บริการ	3.37	.993	ปานกลาง
เฉลี่ยทั้งหมด		**3.74**	**.872**	**มาก**

จากตารางที่ 4ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการที่พัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งมากที่สุดในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอด้านลักษณะห้องพัก ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และ ความพึงพอใจด้านราคา ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

3. ผลการวิจัยแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจที่พัก สามารถแบ่งประเด็นหลัก (Major theme) ได้ 3 ประเด็นหลักๆ คือ 1) แนวทางการพัฒนาบุคลากรในด้านการบริการ, 2) แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการทำงานองค์รวม และ 3) แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านความพึงพอใจในการทำงาน

3.1 แนวทางการพัฒนาบุคลากรในด้านการบริการ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย สรุปได้ ว่าควรมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆ (Empowerment) ในแต่ละระดับและแผนกให้มีความชัดเจนเพื่อสามารถแก้ไขปัญหาความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงทีและควรแนวทางในการประเมินหรือจัดเก็บความผิดพลาดที่เกิดขึ้นไว้ เนื่องจากว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าหากมีแนวทางปฏิบัติดังนี้จะช่วยให้การบริการของที่พักแต่ละครั้งมีความผิดพลาดเกิดขึ้นน้อย ซึ่งจะนำมาซึ่งการยกย่องชมเชยจากแขก

นอกจากนี้ กลุ่มเป้าหมายยังได้ เสนอแนะ ถึงรูปแบบการจดบันทึกความผิดพลาดต่างๆที่เกิดขึ้นในแต่ละแผนกเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุแห่งความผิดพลาดในแต่ละเรื่องนั้นเพื่อนำไปกำหนดแนวทางปฏิบัติให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานน้อยที่สุด

3.2 แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการทำงานในภาพรวม

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย สรุปได้ การกำหนดเป้าหมายการติดตามความก้าวหน้าในการทางานและการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่บุคลากร จะส่งผลให้การทำงานของบุคลากรบรรลุเป้าหมายอันจะทำให้บรรลุเป้าหมายโดยรวมดังนั้นแต่ละแผนก/ ฝ่ายควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานให้มีความชัดเจนและถ่ายทอด

เป้าหมายนั้นสู่บุคลากรทุกคนอย่างเหมาะสมเพื่อให้บุคลากรแต่ละคนมีเป้าหมายในการทางานเป็นของตนเองที่ชัดเจน

คอยกำกับดูแลให้คำแนะนำช่วยเหลือต่างๆเป็นระยะเพื่อให้การทำงานของบุคลากรแต่ละคนเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นอกจากจะช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานแล้วโดยรวมจะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นซึ่งจะส่งผลให้การทำงานของแผนกบรรลุเป้าหมายด้วยการดูแลเอาใจใส่และเป็นแบบอย่างที่ดีของหัวหน้าแต่ละคนนั้นจะทาให้ลูกน้องมีความศรัทธาและทุ่มเทการทางานให้อย่างเต็มความสามารถ

นอกจากนี้สิ่งที่กลุ่มเป้าหมายเห็นฟ้องต้องกันก็คือทัศนคติในการทำงาน เนื่องจากการทำงานร่วมกันในคนหมู่มากย่อมมีความแตกต่างยึดเสียงส่วนมากเป็นหลักงานทุกอย่างจะสำเร็จได้ต้องเกิดจากความร่วมมือกันถ้าใจรักงานและบริการด้วยความเต็มใจงานจะออกมาดี

3.3 แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านความพึงพอใจในการทำงาน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย การทำงานที่ก่อให้เกิดความน่าเบื่อนั้น เจ้าของธุรกิจจำเป็นต้องมีแบบอย่างที่ดีของการทำงานเป็นทีมเพื่อให้บุคลากรอื่นๆได้เห็นเป็นตัวอย่าง (กฤตพร แซ่แง่ สายจันทร์ และกัลยกร ภิญโญ, 2558) อาจมีการฝึกอบรมเพิ่มเพื่อให้บุคลากรมีทักษะความสามารถในด้านที่มีความใกล้เคียงกันหรือมีความเชื่อมโยงกับงานที่ทำเพื่อให้บุคลากรแต่ละคนสามารถทางานข้ามตำแหน่งหรือแผนกกันได้นอกจากจะเป็นการบริหารจัดการบุคลากรที่โรงแรมมีอยู่อย่างจำกัดแล้วยังเป็นการเสริมสร้างบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้นด้วยอีกทั้งตัวบุคลากรเองก็สามารถทำงานได้หลายหน้าที่การสับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงานจะทำให้บุคลากรไม่รู้สึกจำเจหรือเบื่อหน่ายแต่จะมีความกระตือรือร้นกับงานที่ได้รับมอบหมายใหม่อยู่ตลอดเวลา

นอกจากนี้ ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับล่างที่สำคัญที่สุดหรือแรงจูงใจที่ทำให้งานมีประสิทธิภาพคือรอยยิ้มคาทักทาย กำลังใจจากหัวหน้างานหรือเจ้าของธุรกิจ หรือผู้ประกอบการ การดูแลเอาใจใส่เล็กๆน้อยๆ เช่น ซื้อของฝากคือแรงจูงใจที่ทาให้บุคลากรมีแรงทำงานด้วยและความสามารถของหัวหน้างาน/ผู้ประกอบการในบางโอกาสที่ช่วยแก้ปัญหาให้ลูกน้องได้อย่างรวดเร็วและเป็นธรรมก็เป็นแรงจูงใจในการทำงานด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ควรปรับปรุงสวัสดิการให้มากขึ้นเพื่อจูงใจและเป็นขวัญกำลังให้บุคลากรมีกำลังใจปฏิบัติงานส่วนบุคลากรควรมีความขยันมีระเบียบวินัยเรียนรู้งานความก้าวหน้าตำแหน่งก็จะได้มา

อภิปรายผล

1.จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศในจังหวัดอุบลราชธานีในด้านต่างๆ ของธุรกิจที่พัก อาจจะกล่าวได้ว่านักท่องเที่ยวส่วนมากมีทัศนคติในด้านพักที่มีระยะทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่เหมาะสม อาจกล่าวได้ว่านักท่องเที่ยวจะมีความพึงพอใจในที่พักที่มีทำเลที่ตั้งดี ที่สามารถเดินทางไปแหล่งท่องเที่ยวได้สะดวก ที่เป็นเช่นนี้ ก็อาจจะเป็นเพราะรูปแบบของการท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีที่มีลักษณะการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและเชิงวัฒนธรรมและ ระบบการขนส่งหรือความห่างไกลของสถานที่ท่องเที่ยว ทำให้ สถานประกอบการธุรกิจที่พักที่จะได้รับความนิยมจะต้องตอบสนองต่อความต้องการตรงนี้ของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ความสะดวกในการเดินทางไปถึงแหล่งท่องเที่ยว แน่นอนว่า สถานประกอบการธุรกิจที่พักที่มีทำเลตั้งอยู่ในพื้นที่ที่การคมนาคมขนส่งเข้าถึง ไปมาสะดวกย่อมเป็นที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สโรชา แพร่ภาษา (2549) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของ

ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรส่วนบริหารจังหวัดฉะเชิงเทรา อ.เมือง จ.ฉะเชิงเทรา พบว่า การได้รับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น การมีสถานที่ทำเลที่ตั้งและมีความสะดวกสบายต่อสานที่ให้บริการนั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Aday and Andersen (1974) ที่ได้กล่าวถึงทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับการบริการและเป็นสิ่งที่ชี้วัดว่าการบริการที่ลูกค้าได้รับนั้นมีบริการที่ดีหรือมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดที่จะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจนั้น ส่วนใหญ่จะเกิดจากคุณภาพการให้บริการและทำเลที่ตั้ง

แต่อย่างไรก็ตาม แม้ธุรกิจที่พักจะมีทำเลที่ตั้งไม่เอื้ออำนวย แต่การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวก็จะช่วยลดความไม่พอใจในด้านสถานที่ลงได้ โดย นโยบายการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการอภิปรายผลในข้อนี้ ได้แก่ การให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของธุรกิจที่พักด้านการเดินทางไปสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ให้บุคลากรสามารถตอบคำถามของนักท่องเที่ยวได้ว่า เส้นทางใดที่ควรใช้ในการเดินทางไปสถานที่ท่องเที่ยวใด เป็นต้น ซึ่งจะสอดคล้องกับผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องว่าธุรกิจที่พักควรส่งเสริมหาแนวทางการพัฒนาบุคลากรในด้านการบริการ

2. จากผลการวิจัยในส่วนของข้อมูลเชิงปริมาณที่เก็บจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศนั้น จะพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการในระดับความพึงพอใจที่น้อยที่สุด ที่เป็นเช่นนี้ก็สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้กล่าวว่าบุคลากรในธุรกิจที่พักมีปัญหาดังต่อไปนี้ ทัศนคติในการให้บริการ ทักษะด้านการสื่อสาร คุณภาพของแรงงาน ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจที่พักอย่างแน่นอน ซึ่งสอดคล้องกับ Aday and Adersen (1974) ที่ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับการบริการ ว่าสิ่งที่ชี้วัดถึงความพึงพอใจของลูกค้านั้นเกิดจากว่าการบริการที่ลูกค้าได้รับนั้นเป็นบริการที่ดีหรือมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

โดย นโยบายการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการอภิปรายผลในข้อนี้ การสร้างให้บุคลากรในธุรกิจที่พักมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ เช่น มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานช่วยเหลือเกื้อกูลนักท่องเที่ยวการยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกันซึ่งสอดคล้องกับพิชญา วัฒนะรังสรรค์ และชลวิช สุธัญญารักษ์ (2559) กล่าวไว้ว่า “การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทางานเช่นรู้จักช่วยเหลือเกื้อกูลกันการยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกันให้อภัยกันรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราโดยปกติคนส่วนใหญ่เต็มใจและยินดีที่จะผูกมิตรไมตรีแก่กันความสัมพันธ์ในองค์กรจะเป็นเสมือนโซ่ทองคล้องใจซึ่งกันและกันเป็นการพัฒนาการำงานทางานที่ดีและเป็นเทคนิคในการทางานอย่างอย่างหนึ่งที่ทาให้การทำงานมีประสิทธิภาพและจะช่วยผลักดันให้งานบรรลุผลสาเร็จได้ตามที่มุ่งหมายไว้”

3. ผลสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายประเด็นปัญหาที่สำคัญที่ส่งผลต่อธุรกิจที่พักก็คือ ปัญหาด้านตำแหน่งความรับผิดชอบของบุคลากร ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจของบุคลากรที่มีต่อธุรกิจที่พัก ซึ่งจากลักษณะการประกอบธุรกิจที่พักในจังหวัดอุบราชธานีที่มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูงทำให้มีการเคลื่อนย้ายของแรงงานบ่อยอาจจะกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า บุคลกรในธุรกิจที่พักนั้นขาดความภักดีต่อผู้ประกอบการ ซึ่งเมื่อใดที่องค์กรขาดซึ่งความจงรักภักดีปัญหาในการดำเนินงานก็จะตามมาแน่นอน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของปิยนุชเกาะกลาง (2552) ที่พบว่า “ปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กรมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทางานของบุคลากรสูงที่สุด” และสอดคล้องกับผลการศึกษาของอัศวินีไชยวุฒิ (2551) ที่พบว่า“บุคลากรโรงแรมมีความพึงพอใจด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในระดับสูงที่สุด”

โดย นโยบายการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการอภิปรายผลในข้อนี้ คือการยกระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่พักซึ่งสอดคล้องกับที่ปรียาพรวงศ์อนุตรโรจน์ (2544,หน้า 129) อธิบายไว้ว่า “แรงจูงใจในการทางานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทางานโดยอาศัยความรู้และความชำนาญที่สะสมมานานทาให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทาจะทาให้งานมีคุณภาพ” ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่างานบริการที่เป็นธุรกิจโรงแรมมีการแบ่งลักษณะงานที่มีความชัดเจนแต่ละตำแหน่งงานมีลักษณะเฉพาะซึ่งบุคลากรแต่ละตำแหน่งจะมีความเชี่ยวชาญเป็นของตนเองทาให้มีความสามารถในงานที่ทาบุคลากรจึงมีความพอใจในงานและเป็นแรงจูงใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

จากประเด็นผลการวิจัยที่สำคัญ ในส่วนของความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการในด้านระยะทางจากโรงแรมไปยังแหล่งท่องเที่ยวสูงที่สุด และ ความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวมีต่อการบริการของบุคลากรที่มีในระดับน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในด้านอื่นๆ ทำให้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรดังนี้

1. เพื่อยกระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพของบุคลากรในธุรกิจที่พักนั้น ผู้ประกอบการในธุรกิจที่พักต้องคำนึงถึง การยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในเรื่องการมีมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน โดยข้อเสนอสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องเช่นผู้บริหารโรงแรมหัวหน้าแผนกได้แก่

1.1 เสริมแรงด้วยการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ได้ทำอยู่แล้วนั้นให้มากขึ้นและมีความหลากหลายคลอบคลุมบุคลากรทุกแผนกและทุกตำแหน่งตามความเหมาะสม

1.2 การฝึกอบรมที่เน้นเรื่องการบริการสำหรับธุรกิจที่พักที่มีหัวหน้าแผนก ก็ควรกำกับดูแลเอาใจใส่ลูกน้องในการทางานอย่างใกล้ชิดมากขึ้นเพื่อลดความผิดพลาดในการทำงานและอาจมีการเก็บข้อมูลในเรื่องความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทางานของแต่ละแผนกเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุและหาแนวทางป้องกันความผิดพลาดนั้นเพื่อไม่ให้เกิดขึ้นอีกและสาหรับบุคลากรควรตระหนักให้มีความระมัดระวังในการทางานโดยเฉพาะงานที่ต้องให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรงให้มากขึ้น

2. นอกจากนี้ในการดำเนินการให้บุคลากรมีความกระตือรื้อร้นในการทำงาน ข้อเสนอสำหรับผู้บริหารก็คือควรมีนโยบายการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรมีทักษะความสามารถการทำงานในสายงานที่มีความใกล้เคียงกันให้มีความหลากหลายมากขึ้นเช่นที่พักที่มีตำแหน่งพ่อครัวควรฝึกอบรมให้สามารถทำอาหารได้หลายชนิดเป็นต้นโดยอาจกำหนดเป็นนโยบายให้บุคลากรสามารถทำงานทดแทนตำแหน่งกันได้เมื่อมีความจาเป็นสำหรับหัวหน้างานควรให้การสนับสนุนบุคลากรในการฝึกทักษะหรือทดลองได้ทางานในตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะการทางานใกล้เคียงกันและสำหรับบุคลากรที่พักควรปรับเปลี่ยนทัศนคติการทำงานในเรื่องทำงานได้เพียงหน้าที่เดียวควรต้องให้ความสำคัญกับการศึกษาหาความรู้และฝึกอบรมฝึกงานเพิ่มเติมเพื่อช่วยกันในการทำงานได้มากขึ้น

3. จากผลการวิจัยที่พบว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงแรมยังมีปัญหาอุปสรรคใน 4 ด้านได้แก่ด้านการให้บริการของบุคลากรต่อความต้องการของลูกค้าด้านตำแหน่งความรับผิดชอบของบุคลากรด้านทักษะการสื่อสาภาษาต่างประเทศและด้านการรับบุคลากรใหม่และนักศึกษาฝึกงานโดยที่โรงแรมมีการแก้ไขปัญหาในหลายด้านทั้งด้านบุคลากรที่มีการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆจัดให้มีบุคลากรต้อนรับลูกค้านอกเคาน์เตอร์มีการจัดกิจกรรมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและการรับบุคลากรรุ่นใหม่ที่สื่อสารภาษาต่างประเทศได้ดี

รวมถึงวิธีการรับนักศึกษาฝึกงานใหม่และด้านระบบการทำงานที่นาระบบจองห้องพักแบบออนไลน์มาใช้และการปรับปรุงอาคารสถานที่ในตัวโรงแรมใหม่ให้มีความทันสมัยมากขึ้นและเนื่องจากปัจจุบันรายได้หลักของโรงแรมมาจากการขายห้องพักและลูกค้าของพี่พักส่วนใหญ่เป็นชาวเอเชียโดยเฉพาะชาวจีนและชาวยุโรปดังนั้นข้อเสนอสำหรับผู้บริหารโรงแรมควรเน้นการปรับเปลี่ยนการบริการและสิ่งอานวยความสะดวกต่างๆให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของชาวจีนและยุโรปให้มากขึ้นส่วนข้อเสนอสำหรับบุคลากรนอกจากให้ความสำคัญกับภาษาต่างประเทศที่ต้องมีการฝึกอบรมและเรียนรู้แล้วควรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้วัฒนธรรมประเพณีของชาวจีนและชาวยุโรปให้มากขึ้นด้วยเพราะจะช่วยให้บุคลากรเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้นสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

4. จากข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นได้ว่าธุรกิจที่พักจะไม่มีการยกระดับมาตรฐานการให้บริการได้เลยหากขาดซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพ ข้อเสนอแนะนี้จะเชื่อมโยงกับการสร้างความร่วมมือกับแหล่งผลิตแรงงานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น มหาวิททยาลัย โดยในจังหวัดอุบลราชธานีนั้น มีมหาวิทยาลัยอยู่หลายแห่งด้วยกันมีหลักสูตรเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและโรงแรม

โดยผู้ประกอบการธุรกิจที่พักจำเป็นต้องมีการติดต่อประสานงานกับหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง เพื่อ 1) แจ้งความจำนงถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ทางสถานประกอบการต้องการจากการผลิตแรงงาน 2) ให้ได้แรงงานที่มีต้นทุนต่ำและมีความจงรักภักดีกับองค์การ เช่น จากนักศึกษาฝึกงานและแรงงานในพื้นที่

เอกสารอ้างอิง

กรมการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). *สรุปสถิติการท่องเที่ยวประเทศไทย ปี 2553*, 9 กันยายน 2558. http://www.tourism.go.th/2010/th/statistic/tourism.php?cid=30.

กฤตพร แซ่แง่ สายจันทร์ และกัลยกร ภิญโญ. (2558, มกราคม-มิถุนายน). การประเมินผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาชุมชนเป็นพื้นที่แบบพึ่งตนเองและยั่งยืน ADP ลำทับ จังหวัดกระบี่. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*, *7*(1).

จตุรงค์ ศรีวงษ์วรรณะ. (2558). *บริหารทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพมหานคร: โอเดี่ยนสโตว์.

จตุรงค์ ศรีวงษ์วรรณะ และวิกานดา เกษตรเอี่ยม. (2555). *ปัญหาและความต้องการพัฒนาบุคคลของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.* รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น.* พิมพ์ครั้งที 7. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

ปัญญา เลิศไกร, ลัญจกร นิลกาญจน์. (2559, กรกฎาคม–ธันวาคม). การเก็บข้อมูลวิจัยชุมชนภาคสนาม. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. 8*(2).

ปรียาพร วงศ์อนตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารบุคคล.* กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.

ปิยนุช เกาะกลาง. (2552). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมบูติคแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่.* (การค้นคว้าแบบอิสระ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, บัณฑิตวิทยาลัย.

พิชญา วัฒนะรังสรรค์ และชลวิช สุธัญญารักษ์. (2559). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์, *วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 11*(1), 71–80.

สโรชา แพร่ภาษา. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา, *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา, 14*(21), 106–122.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). *การสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2557 (The 2014 Hotels and Guest Housed Survey).* กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

อรุณี ลอมเศรษฐี. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในเขตกรุงเทพมหานคร.* (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ.

อัยรดา พรเจริญ และจตุรงค์ ศรีวงษ์วรรณะ. (2554). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อยในเขตอีสานใต้.* รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

อัศวินี ไชยวุฒิ. (2551). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม ในจังหวัดเชียงใหม่.* เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Aday, L.A. and Andersen, R.M. (1974). A framework for the study of access to medical care, *Health Services Research,* 9(3). 208-220.

ผู้เขียน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิกานดา เกษตรเอี่ยม

สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2 ถนนราชธานี ตำบลในเมือง อำเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 34000
e-mail: hanistha.k@ubru.ac.th

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ ศรีวงษ์วรรณะ

สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2 ถนนราชธานี ตำบลในเมือง อำเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 34000
e-mail: jaturong.s@ubru.ac.th