

แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
ของโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต

**Guideline for Increasing Service Efficiency of Hotels under Patong
Hotel Association, Phuket Province**

รุศดา แก้วแสงอ่อน

Rudsada Kaewsang-on

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

Faculty of Education, Thaksin University

Abstract

The objectives of this research were to determine the level of satisfaction of service consumers and hotel staff in their performance and to search for the guideline for increasing service efficiency of the hotel staff in hotels under Patong Hotel Association, Phuket Province. The study is a combination of both quantitative and qualitative approaches by employing 392 sets of questionnaire with service consumers and 225 hotel staff. The sample was collected with accidental sampling derived from the proportional stratified random sampling technique. A focus group was conducted with 50 hotel staff derived from 15% of the population. The data were analyzed with the application of SPSS statistical program, using such statistics as arithmetic means and standard deviations. For focus group technique, a content analysis was utilized for data analysis.

The findings of the study revealed the following.

1. Overall, service consumers show a high level of satisfaction with the service provided by the hotels ($\bar{X}=3.82$), with the following aspects in

ascending order: with the staff ($\bar{X}=3.80$), service ($\bar{X}=3.82$) and building premises ($\bar{X}=3.84$).

2. Overall, hotel staff show a high level of satisfaction with the hotel work environment ($\bar{X}=3.44$), with the following aspects in ascending order: with the physical work environment ($\bar{X}=3.72$), relationships with superiors and colleagues ($\bar{X}=3.74$) and the work itself and equity in work ($\bar{X}=3.44$). In addition, they show a moderate level of satisfaction with other aspects as follows: with job advancement ($\bar{X}=3.31$), skill and knowledge advancement ($\bar{X}=3.22$), benefits ($\bar{X}=3.31$) and policy and administration ($\bar{X}=3.32$).

3. A guideline for increasing service efficiency is suggested in the following manner: 1) increase in skills and knowledge via the use of on-the-job training, training in general and visits to outside resources; 2) job advancement through the allocation of task based on the staff ability and promotion made based on the merit system, thus leading to the staff's service mind; 3) benefit through provision of regular income as well as from service charges, providing bus service to staff, leisure visits, life insurance or other rewards to provide income and life security; 4) transparent policy and administration by putting the right man to the right job, non-repetition of job assignment and staff being able to make decision; 5) equity of job assignment through giving assignment in accordance with staff's ability, providing reward to staff with outstanding performance and equity to all staff; 6) good physical work environment by stocking necessary material for ease of usage, work structure and staff's responsibility posted on the board and staff's rest area provided; 7) good relationship with superiors and colleagues by creating rapport and friendliness with staff and organizing group activities for unity; 8) staff provided with a name tag identifying job responsibility, any problem arisen be reported to the central

unit, proper etiquette, proper dress, English class provided to the staff for professional performance; 9) provision of good service, proper dress and manner, proper work shift handover, good organizational communication, adequate human resources, work auditing, staff readiness, lessening repetition of work process, evaluation of work performance and problem, and 10) regular checking of equipment in rooms by building a premises unit, damaged or deteriorated equipment replaced by submitting detailed form, satisfaction record kept, and staff must be informed to use every equipment.

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ของโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระดับความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานและศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรม ในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยใช้ แบบสอบถามกับผู้ใช้บริการ จำนวน 392 คน และ พนักงานจำนวน 225 คน โดยทำการสุ่มตามระดับชั้นแบบเป็นสัดส่วนแล้วทำการเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ และทำการสนทนากลุ่มพนักงานโรงแรมจำนวน 50 คนโดยใช้เกณฑ์จำนวนประชากรเลขน้อย ใช้กลุ่มตัวอย่าง 15 % และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลทางสถิติ (SPSS) โดยใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ ได้แก่ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการสนทนากลุ่มใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของสถานประกอบการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) โดยมีความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจต่อพนักงาน ($\bar{X} = 3.80$) การบริการ ($\bar{X} = 3.82$) และด้านอาคารและสถานที่ ($\bar{X} = 3.84$)

2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรมในภาพรวมพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$) โดยมีความพึงพอใจในด้านสภาพสถานที่ทำงาน ($\bar{X} = 3.72$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.74$) และด้านงานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรมในงาน ($\bar{X} = 3.44$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง กับด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 3.31$) ด้านการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.22$) ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ($\bar{X} = 3.31$) และด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 3.32$)

3. แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ตามประเด็นต่างๆ ได้แก่ 1) ควรสนับสนุนและส่งเสริมในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ โดยเน้นการสอนงาน การฝึกอบรม และการส่งเสริมการดูงานภายนอก 2) ด้านความก้าวหน้าในงาน ควรจัดสรรงานตามความรู้ความสามารถ มีการเลื่อนขั้นที่เหมาะสม เพื่อนำไปสู่จัดบริการที่แท้จริง 3) ผลประโยชน์ตอบแทน มีรายได้ที่แน่นอน ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทนจากการให้บริการของพนักงาน (Service charge) สวัสดิการรถรับส่ง ที่พัก การท่องเที่ยว ประกันชีวิต หรือรางวัลอื่นๆ เพื่อเพิ่มความมั่นคงทั้งรายได้และชีวิต 4) ด้านนโยบายและการบริหาร ความโปร่งใสทั้งด้านนโยบายและการบริหารงาน ควรจัดสรรคนให้เหมาะกับงาน ขั้นตอนในการทำงานไม่มีความซับซ้อน พนักงานสามารถตัดสินใจได้ 5) งานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรม มีการมอบหมายงานตามความสามารถ มีค่าตอบแทนให้กับคนทำงานที่โดดเด่น และทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน 6) ด้านสภาพสถานที่ทำงาน ควรมีวัสดุและอุปกรณ์อย่างเพียงพอ เรียกใช้งานได้สะดวก โครงสร้างงานและความรับผิดชอบควรติดไว้ที่แผ่นป้ายให้ชัดเจน และควรมีที่พักผ่อนที่เป็นสัดส่วนให้กับพนักงาน 7) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน บุคคลซึ่งอยู่ในฝ่ายบริหารควรมีความเป็นกันเองกับพนักงานทุกคน ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยความเป็นมิตร มีการทำกิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มความสามัคคี 8) พนักงาน ควรมีป้ายบอกลักษณะงานที่ชัดเจนของแต่ละตำแหน่ง มีปัญหาจะต้องแจ้งศูนย์กลาง มีการฝึกอบรม หมายาท การแต่งตัว วิธีการบริการ และภาษาอังกฤษ เพื่อความเป็นพนักงานมืออาชีพ 9) การบริการ การแต่งกาย กิริยา ต้องมีระเบียบมีการส่งต่อรอบงานมีการสื่อสารกับทั้ง

องค์กร มีคนที่เพียงพอ มีการตรวจสอบซ้ำในการทำงาน พนักงานต้องมีความพร้อม ขั้นตอนไม่ซ้ำซ้อน มีการประเมินผลการทำงาน และปัญหา 10) อาคารสถานที่ ต้องเช็คอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักและโรงแรมอยู่เสมอหรือตามกำหนดเวลา หากพบว่าชำรุด หรือเสื่อมสภาพก็ควรแจ้งเปลี่ยนทันทีโดยมีแบบฟอร์มที่ละเอียด มีสถิติความพึงพอใจ อุปกรณ์ทุกตัวก็ต้องแจ้งให้พนักงานทราบและสามารถใช้งานได้

คำสำคัญ : Satisfaction, Efficiency, Service consumer, Hotel staff

บทนำ

โลกในปัจจุบันเป็นโลกแห่งการสื่อสาร มีการติดต่อสื่อสารทั่วถึงกันทั่วโลกอย่างไม่มีขีดจำกัดเนื่องจากการพัฒนาที่ไม่หยุดนิ่ง ดังนั้นธุรกิจใหม่จึงเกิดขึ้นมากมาย ซึ่ง จูริรัตน์ คงตระกูล (2551) กล่าวว่า ในอนาคตเศรษฐกิจโลกมีแนวโน้มว่าธุรกิจที่เกี่ยวกับการผลิตกับการบริการจะมีมูลค่าทางเศรษฐกิจที่มากขึ้น การบริการจะมีการขยายใหญ่กว่าการผลิตในภาคอุตสาหกรรม ทำให้การบริการมีความหมายที่กว้างมากขึ้น ซึ่งการบริการ (hospitality) หมายถึงการต้อนรับอย่างมิตรไมตรี สามารถสร้างความสุข ความประทับใจให้ลูกค้าอย่างจริงใจ เป็นการบริการที่มาจากจิตบริการที่แท้จริง (service mind) และส่วนของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งถือเป็นธุรกิจที่สามารถใช้เปรียบเทียบได้ดี กับคำว่า บริการด้วยไมตรีจิต “hospitality” ด้วยการบริการที่เริ่มตั้งแต่การต้อนรับ การบริการขณะที่พัก จนกระทั่งถึงการลงทะเบียนออกจากที่พัก ทุกกระบวนการ ทุกขั้นตอนต้องมีระบบ ระเบียบ เพื่อให้ทุกกระบวนการบริการสามารถสร้างความประทับใจต่อผู้ใช้บริการและสามารถบอกต่อบุคคลภายนอก เช่นนี้ไม่เพียงแต่ผู้เข้ารับบริการเดิมเข้ามาใช้บริการซ้ำ แต่สามารถส่งผลถึงชื่อเสียงของโรงแรมที่จะมีของผู้เข้ารับบริการต่อเนื่องต่อไป ถือได้ว่าในปัจจุบันการที่ธุรกิจใดจะสามารถคงอยู่หรือสามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่น ส่วนที่สำคัญที่สุด ซึ่งถือเป็นหัวใจหลักของธุรกิจ นั้น ๆ คือ กลยุทธ์ด้านประสิทธิภาพการบริการ ซึ่งหมายถึง ประสิทธิภาพในการทำงาน และการให้บริการแก่ลูกค้า โดยเฉพาะธุรกิจด้านโรงแรม การที่จะทำให้โรงแรมได้เปรียบในการแข่งขัน ไม่ได้อยู่ที่โรงแรมมีการตกแต่งหรูหราระดับ 5 ดาว อาหารเลิศรสราคาสูงเพียงอย่างเดียว แต่ในความเป็นจริงหัวใจสำคัญของการโรงแรมอยู่ที่จิตบริการ

ซึ่งเริ่มจากตัวของพนักงานที่จะเป็นผู้ที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการ ไพบูลย์ จินตานนท์ (2551: 16) ซึ่งการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและพนักงานที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อจะได้ทราบแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการต่อไป

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเข้ารับบริการของโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง (2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตองและ (3) เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการสร้างจิตสำนึกตามมาตรฐานการบริการที่ดีของพนักงานโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง

วิธีการวิจัย

ประชากรในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 กลุ่มที่ 1 ผู้เข้ารับบริการจำนวน 21,600 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 392 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ แล้วทำการเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ กลุ่มที่ 2 พนักงานโรงแรมจำนวน 512 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 225 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ จากประชากรทั้งหมด เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตามระดับชั้นแบบเป็นสัดส่วนแล้วทำการเก็บข้อมูลโดยบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน เป็นข้อคำถามลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) 5 ระดับ ส่วนขั้นที่ 2 เป็นประเด็นการสนทนากลุ่มเพื่อการศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมประมวลผลทางสถิติ (SPSS) สำหรับการคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐานสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และการหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และพนักงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

สำหรับการศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สรุปผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (นักท่องเที่ยว) กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จำแนกตามประเด็นที่ศึกษา คือ ความพึงพอใจต่อพนักงาน ความพึงพอใจต่อการบริการ และความพึงพอใจต่ออาคารและสถานที่

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของสถานประกอบการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.82) และมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ คือ ความพึงพอใจต่อพนักงาน (ค่าเฉลี่ย=3.80) ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (ค่าเฉลี่ย=3.84) แม่บ้าน (ค่าเฉลี่ย=3.79) พนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย=3.78) ด้านการบริการ (ค่าเฉลี่ย=3.82) ได้แก่ การจองห้องพัก (ค่าเฉลี่ย=3.82) การต้อนรับ และการลงทะเบียนเข้าพัก (ค่าเฉลี่ย=3.89) การขอความช่วยเหลือขณะที่พัก กรณีการบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกต้อนรับ (ค่าเฉลี่ย=3.78) แผนกแม่บ้าน (ค่าเฉลี่ย=3.80) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย=3.79) และการลงทะเบียนออกจากที่พัก (ค่าเฉลี่ย=3.80) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านอาคารและสถานที่ พบว่า ด้านต่าง ๆ ดังกล่าว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.84) ด้วยเช่นกัน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของพนักงานกรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรมในภาพรวม พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.44) โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านสภาพสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย=3.72) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย=3.74) และด้านงานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรมในงาน (ค่าเฉลี่ย=3.44) ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย=3.31) ด้านการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

(ค่าเฉลี่ย=3.22) ด้านผลประโยชน์ตอบแทน (ค่าเฉลี่ย=3.31) ด้านงานที่ปฏิบัติและด้านนโยบายและการบริหาร (ค่าเฉลี่ย=3.32) พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ และหัวหน้างานกรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง

จากการสนทนากลุ่มของพนักงานผู้ให้บริการของโรงแรมในสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต ซึ่งได้แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

สำหรับด้านการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

สำหรับพนักงานใหม่ควรมีการสอนงานโดยมีผู้ชำนาญการช่วยสอน หรือมีคนที่สามารถติดต่อได้ทันทีเมื่อมีปัญหา ให้คำแนะนำเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 1 เดือน ควรมีการฝึกอบรมพนักงานใหม่และพนักงานปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ มีการกำหนดวันการฝึกอบรมที่แน่นอน เช่น อาทิตย์ละครั้ง หรืออย่างน้อยเดือนละครั้ง สิ่งที่ต้องเน้นในการฝึกอบรมควรเป็นทักษะด้านภาษาอังกฤษ การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ระเบียบขั้นตอนวิธีการให้บริการของทุกแผนก และให้พนักงานได้มีโอกาสออกไปดูงานของสถานประกอบการที่ประสบความสำเร็จ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความตื่นตัวในการทำงาน และมีวิธีการใหม่เพื่อทำให้การบริการเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

ด้านความก้าวหน้าในงาน

สำหรับด้านความก้าวหน้าในงาน ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

สถานประกอบการควรมีการแบ่งงานตามความสามารถและมีการปรับตำแหน่งงานหรือการเลื่อนขั้นงานตามความเหมาะสม มีระบบการประเมินผลงานที่เป็นระบบโปร่งใส มีการวางระบบที่ทุกคนสามารถตรวจสอบได้ ไม่มีการใช้ระบบอุปถัมภ์ เพราะจะทำให้คนทำงานมีความรู้สึกไม่ดีในการทำงาน

ผลประโยชน์ตอบแทน

สำหรับด้านผลประโยชน์ตอบแทนผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

สถานประกอบการควรมีการให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งที่เป็นรูปตัวเงินและผลประโยชน์อื่น คือ มีการให้ค่าตอบแทนในการให้บริการของพนักงาน (Service charge) ที่แน่นอนเพื่อความมั่นคงในรายได้แก่พนักงาน และควรเพิ่มสวัสดิการให้ครอบคลุม เช่น รถรับส่ง ที่พัก ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเพื่อความสามัคคีในหมู่คณะ สำหรับคนทำงานที่ขยันและมีผลงานโดดเด่น ควรมีการเลื่อนตำแหน่งหรือให้รางวัลเป็นสิ่งตอบแทนเพื่อสร้างขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน

ด้านนโยบายและการบริหาร

สำหรับด้านนโยบายและการบริหาร ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

สถานประกอบการควรมีนโยบายที่แน่นอน มีโครงสร้างอัตราค่าจ้างคนที่แน่นอน มีการแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจนตามความจำเป็น ลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เกิดความสะดวกในการให้บริการ ระเบียบการทำงานควรเขียนให้ครอบคลุมและชัดเจน ทั้งในเรื่องการเพิ่มระดับขั้นงาน การขาด การลา การมาสาย การลาออก การขึ้นเงินเดือน การให้ค่าตอบแทนในการให้บริการของพนักงาน (Service charge) ต้องมีความโปร่งใส

งานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรม

สำหรับด้านงานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรม ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

สถานประกอบการควรมอบหมายงานให้กับพนักงานตามความรู้ความสามารถ เวลา ค่าจ้าง และการแบ่งงานกันทำให้เหมาะสม มีรางวัลให้กับคนที่ขยันทำงาน และมีผลงานโดดเด่น เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานรักและภูมิใจกับงานมากขึ้น ให้สิทธิพนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน มีระบบการประเมินพนักงานตามระยะเวลาที่แน่นอน เพื่อตรวจสอบความสามารถ พฤติกรรมการทำงาน ความต้องการของพนักงาน เพื่อการจัดสรรงานที่เหมาะสมเพราะพนักงานทุกคนเป็นเสมือนกำลังและแรงขับเคลื่อนที่ให้องค์กรก้าวต่อไปได้

ด้านสภาพสถานที่ทำงาน

สำหรับด้านสภาพสถานที่ทำงาน ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

สถานประกอบการควรมีการสำรองวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่างๆ ให้เพียงพอกับการให้บริการ หากวัสดุหรือเครื่องใช้ต่างๆ ไม่อยู่ในสถานะที่ใช้งานได้ก็ควรมีช่างหรือพนักงานบริการที่สามารถมาแก้ไขได้ทันที ควรมีผังโครงสร้างงานและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน และควรมีการจัดสรรที่พักผ่อนที่เป็นสัดส่วน มีการจัดตกแต่งที่ดีเพื่อเป็นที่พักผ่อนให้กับพนักงานเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

ความสำคัญกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

สำหรับด้านความสำคัญกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

หัวหน้างานหรือเจ้าของกิจการควรให้ความสำคัญกับตนเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายพนักงานด้วยความเป็นมิตร มีการอบรมหรือทำกิจกรรมกลุ่มร่วมกัน ทำให้เกิดความรักความสามัคคี เวลาทำงานจะได้ทำงานได้สะดวกไม่ติดขัดในการติดต่อประสานงาน เพิ่มความสามัคคีในหมู่เพื่อนร่วมงาน

พนักงาน

สำหรับด้านพนักงาน ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้ สถานประกอบการควรฝึกอบรมพนักงานในทุกส่วนงาน ในด้านกิริยามารยาท การแต่งตัว วิธีการบริการที่ประทับใจลูกค้า และภาษาอังกฤษ มีการจัดงานให้เป็นระบบ มีศูนย์รวมอยู่ที่เดียวเมื่อมีปัญหาทุกคนจะได้รับรู้พร้อมกัน ต้องให้ทุกคนได้เรียนรู้งานหรือลักษณะงานตั้งแต่ขั้นตอนเริ่มต้นให้ชัดเจน และควรมีป้ายบอกลักษณะงานในทุกแผนก

การบริการ

สำหรับด้านบริการ ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้ ทุกอย่างต้องมีความพร้อมทั้งเครื่องใช้ต่าง ๆ พนักงานจะต้องได้รับการอบรม โดยเฉพาะเรื่องระเบียบการบริการที่จะต้องมีความมาตรฐาน การบริการต้องมาจากจิตบริการ

(service mind) และภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่นที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า การสื่อสารทางโทรศัพท์ และการสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร พนักงานควรแต่งกายให้เหมาะสมกับการทำงาน ควรจัดสรรคนให้เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณงาน มีการบันทึกงานส่งต่อกันทุกรอบการทำงานเพื่อให้ทุกคนได้มีโอกาสรู้งาน เพื่อสามารถทำงานต่อไปได้ลุล่วง ตัวพนักงานต้องมีการประเมินผลเพื่อหาข้อผิดพลาด หาแนวทางในการแก้ไข ก่อนที่จะเสนอการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการต้องมีการตรวจสอบซ้ำเพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ขั้นตอนในการให้บริการต้องไม่ยุ่งยาก ลดขั้นตอนการให้บริการให้น้อยที่สุดโดยการตรวจสอบสองหรือสามครั้งเพื่อลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ

อาคารสถานที่

สำหรับด้านอาคารสถานที่ ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

หัวหน้างานหรือสถานประกอบการควรตรวจสอบ อุปกรณ์ และสถานที่ทุกครั้งก่อนการให้บริการ เพื่อลดความผิดพลาด โดยมีแบบฟอร์มการตรวจสอบที่ละเอียด หากเจออุปกรณ์ชำรุด ไม่เรียบร้อย หรือ ไม่สะอาดก็ต้องแจ้งเปลี่ยน หรือทำความสะอาดใหม่ทันที อุปกรณ์แต่ละตัวควรมีระยะเวลาการเปลี่ยนตามอายุการใช้งาน อุปกรณ์ความปลอดภัยที่ติดตั้ง ควรที่จะต้องอบรมพนักงานให้ทุกคนได้มีความรู้ และควรมีการอบรมพนักงานทุกคน ให้เตรียมความพร้อมเรื่องความปลอดภัย หากเกิดปัญหาจะได้ช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้ทันที ในส่วนของราคาที่พักต้องมีการแจกแจงลูกค้าเกี่ยวกับมาตรฐานของโรงแรมและชี้ให้เห็นความชัดเจนเกี่ยวกับราคาบริการ รายละเอียดเพิ่มเติม รวมทั้งสิ่งที่ใช้บริการจะได้รับประโยชน์ในครั้งแรกที่มีการติดต่อ จนกระทั่งแขกมาถึงโรงแรม ซึ่งต้องแจ้งรายละเอียดทุกอย่างก่อนที่จะนำแขกเข้าที่พัก รวมถึงต้องอธิบายอุปกรณ์ และเครื่องใช้ต่างๆ ภายในห้องพัก และสถานที่โดยรอบโรงแรม ควรจัดสถิติหรือใช้ระบบประเมินความพึงพอใจเพื่อจะได้มีการแก้ไขปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่แท้จริง

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตองจังหวัดภูเก็ต นำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในการวัดระดับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อพนักงาน ความพึงพอใจต่อการบริการ และความพึงพอใจต่ออาคารและสถานที่อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กัมปนาท ผุดผ่อง (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการโดยศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของโรงแรมในเกาะสมุย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีต่อการให้บริการของโรงแรมในเกาะสมุย มีการศึกษาใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงาน ด้านห้องพักและสิ่งแวดลอม ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านการอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ และด้านความเหมาะสมของราคาและบริการ ซึ่งผลรวมของการศึกษาอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงาน จากการประเมินความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานบริการของโรงแรม โดยเฉพาะความพึงพอใจระดับมากในด้านสภาพสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านงานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรมในงาน ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านงานที่ปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงาน และด้านนโยบายและการบริหาร พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทฤษฎีสองปัจจัย ของ เฮอิร์ชเชอเบิร์ก (ทาวเนีย ไชยคำ, 2552 อ้างอิงจาก Herzberg, 1959) ที่ศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมีสององค์ประกอบคือ 1) ปัจจัยแรงจูงใจ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ คนจะถูกใจให้เพิ่มผลผลิตจากปัจจัยเหล่านี้ซึ่งได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน ความเจริญก้าวหน้า ปัจจัยจูงใจทำให้คนมีความรู้สึกในด้านดี เป็นสิ่งจูงใจภายในความรู้สึกนึกคิดของคน ความสำเร็จในงาน ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่โดยไม่ต้องตรวจสอบหรือควบคุมมากเกินไป 2) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายของหน่วยงาน และการบริหารงาน การบังคับบัญชา สัมพันธภาพในการทำงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน และสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน

จากการศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการสร้างจิตสำนึกตามมาตรฐานการบริการที่ดีของพนักงาน พบว่า ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ คือ 1) การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ โดยเน้นการสอนงาน การฝึกอบรม และออกไปดูงานภายนอก 2) ด้านความก้าวหน้าในงาน ควรจัดสรรงานตามความรู้ความสามารถและการเลื่อนขั้นอย่างมีระบบ ตามความสามารถที่เหมาะสมเพื่อ นำไปสู่จิตบริการที่แท้จริง 3) ผลประโยชน์ตอบแทน มีรายได้ที่แน่นอน ไม่ว่าจะเป็ค่าตอบแทนในการให้บริการของพนักงาน (Service charge) สวัสดิการรถรับส่ง ที่พัก การท่องเที่ยว ประกันชีวิต หรือรางวัลอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความมั่นคงทั้งรายได้และชีวิต 4) ด้านนโยบายและการบริหาร ความโปร่งใสทั้งด้านนโยบายและการบริหารงาน จัดสรรคนให้เหมาะกับงาน ขั้นตอนในการทำงานไม่มีความซ้ำซ้อน พนักงานสามารถตัดสินใจได้ 5) งานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรม สถานประกอบการควรมอบหมายงานตามความสามารถและกำลัง มีรางวัลให้กับคนที่มีผลงานโดดเด่น และทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน 6) ด้านสภาพสถานที่ทำงาน วัสดุที่จำเป็นต้องมีการสำรองไว้ งานไหนที่จำเป็นก็ต้องสามารถเรียกใช้งานได้สะดวก โครงสร้างงานและความรับผิดชอบควรติดไว้ที่แผ่นป้าย และควรมีที่พักผ่อนที่เป็นสัดส่วนให้กับพนักงาน 7) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน บุคคลซึ่งอยู่ในฝ่ายบริหารควรมีความเป็นกันเองกับพนักงานทุกคน ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยความเป็นมิตร มีการทำกิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มความสามัคคี 8) พนักงาน มีป้ายบอกลักษณะงานที่ชัดเจนของแต่ละตำแหน่ง มีปัญหาอะไรจะต้องมีการแจ้งรวมศูนย์กลาง มีการฝึกอบรมมารยาท การแต่งตัว วิธีการบริการ และภาษาอังกฤษ เพื่อความเป็นพนักงานมืออาชีพ 9) การบริการ การแต่งกาย กิริยาต้องมีระเบียบมีการส่งต่ออบงานมีการสื่อสารกับทั้งองค์กร มีคนที่เพียงพอและเหมาะสมกับงาน มีการตรวจสอบซ้ำในการทำงาน พนักงานต้องมีความพร้อม ขั้นตอนการทำงานไม่ซ้ำซ้อน มีการประเมินผลการทำงาน 10) อาคารสถานที่ ต้องหมั่นตรวจสอบอุปกรณ์ภายในห้องพักและโรงแรมอยู่เสมอหรือตามกำหนดเวลา หากพบว่าชำรุด หรือเสื่อมสภาพก็ควรแจ้งเปลี่ยนทันทีโดยมีแบบฟอร์มที่ละเอียด มีสถิติความพึงพอใจ อุปกรณ์ทุกตัวก็ต้องแจ้งพนักงานให้ทุกคนสามารถใช้งานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ เฮอร์เบิร์ต เอ. ซีมอน (Simon. 1997:180-181) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการทำงานดูจากปัจจัยนำเข้า กับผลผลิตที่ได้รับออกมา คือ ประสิทธิภาพของงานเท่ากับผลผลิตหรืองานที่ได้รับลบปัจจัยนำเข้าบวกความ

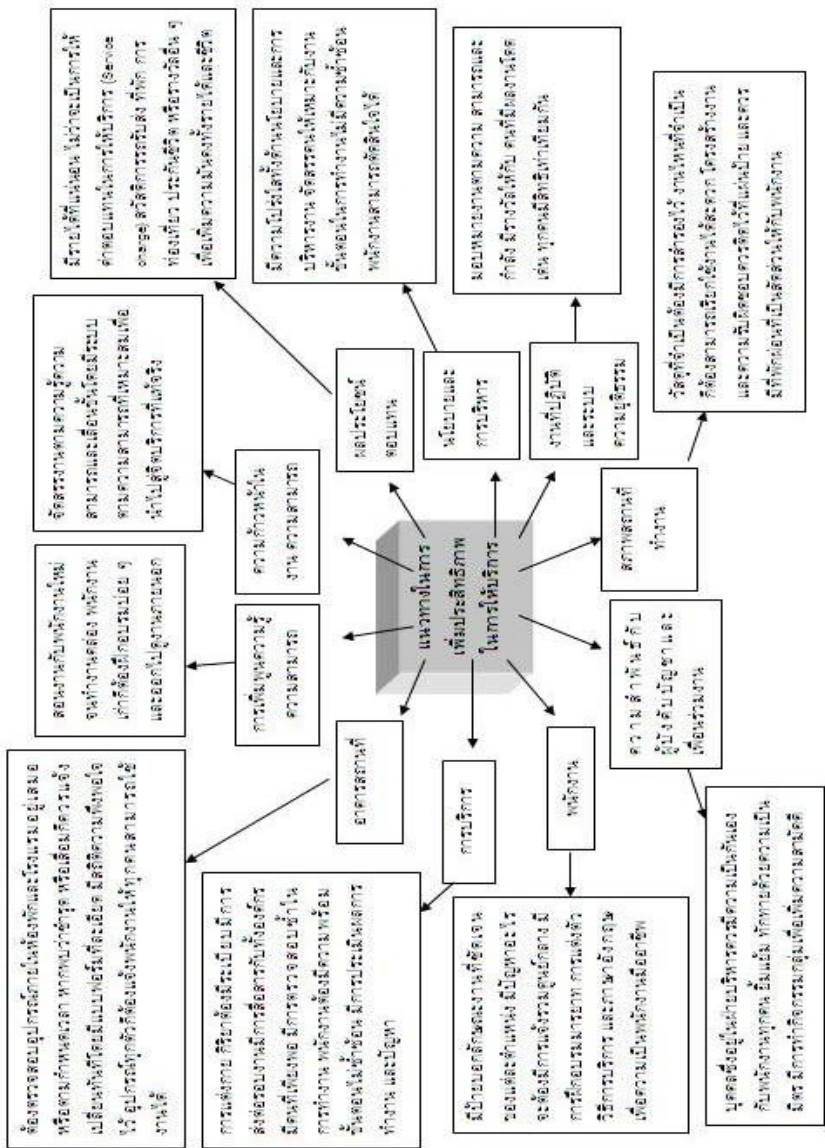
พึงพอใจ โดยการตระหนักถึงความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงาน บริการควบคู่กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และบิตเนอร์ บูม และ มอห์ (Bitner, Booms and Mohr. 1994) ได้ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจาก มุมมองของพนักงาน จาก 74 กรณี ของพนักงานของโรงแรม ภัตตาคาร และสายการบิน พบว่า พนักงานจะต้องมีการพัฒนาปรับปรุง ฝึกอบรม แสวงหา วิธีการที่ตลอดเวลา ในส่วนของผลประโยชน์ตอบแทน ควรพิจารณาในส่วนของสวัสดิการให้แก่พนักงานเพื่อเป็นขวัญ และกำลังใจในการทำงาน และดำเนินนโยบายและการบริหารสถานประกอบการต้องมีนโยบาย ที่ชัดเจนและแน่นอน บิตเนอร์ บูม และ มอห์ (Bitner, Booms and Mohr. 1994) ศึกษา ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจากมุมมองของพนักงาน จาก 74 กรณี ของ พนักงานของโรงแรม ภัตตาคาร และสายการบิน ที่กล่าวถึงการกำหนดนโยบายขององค์กรที่จะสร้างข้อบกพร่องเป็นศูนย์ (Zero Defect) โดยฝ่ายบริหารต้องมีกลยุทธ์ หรือกำหนด นโยบายให้พนักงานปฏิบัติอย่างชัดเจน โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการที่สนับสนุนให้ กลยุทธ์ลุล่วง นอกจากนั้นมาตรฐานการบริการของ กระทรวงอุตสาหกรรม (2552) กล่าวว่า การสนองตอบความต้องการโดยมีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีงานบริการหลากหลาย มีการให้บริการด้านข้อมูล/ข่าวสาร มีการให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ มีการให้บริการเบ็ดเสร็จ มีการจัดสถานที่ไว้ ณ จุดที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีการจัดพื้นที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสม มีการจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ แทนกันในด้านข้อมูลข่าวสาร และรับเรื่อง-ส่งต่อ มีการออกแบบและวางผังระบบงาน ณ บริเวณ "ก่อนเข้าสู่บริการ" มีการออกแบบและวางผังระบบงาน ณ บริเวณ "ที่จุดให้บริการ" มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ณ บริเวณ "ก่อนเข้าสู่บริการ" และบริเวณ " ที่จุดให้บริการ" การออกแบบกระบวนการให้บริการ การพัฒนาทักษะความชำนาญ มีการ จัดอบรมความรู้พื้นฐานให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน การติดตามและประเมินผลด้านจำนวน ผู้มาใช้บริการโดยเฉลี่ยที่เหมาะสม จำนวนงานบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฮานินท์ สุวงศ์วาร (2541 : 47) ที่เสนอว่าความ พึงพอใจของลูกค้าจะต้องเริ่มจากจิตสำนึกในการให้บริการผสมผสานกับการแสดงออกด้วย ท่าทาง บุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ หรือ มาตรฐานการบริการ (Standard of service) คือ

การบริการที่พนักงาน ผู้ให้บริการมีความพร้อมด้านจิตใจที่จะให้บริการ และแสดงออกมาทางกริยามารยาทที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งการบริการที่ดีมี 4 ลักษณะ คือ การให้การต้อนรับ การแสดงออกซึ่งความช่วยเหลือเมื่อแ่ เอาใจใส่ การช่วยเหลือให้ความสะดวก การรับใช้ทุกอย่างที่สามารถทำได้อย่างเต็มความสามารถ

ดังนั้น ประเด็นการวิจัยทั้ง 10 ประเด็น คือ การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความก้าวหน้าในงาน ผลประโยชน์ตอบแทน ด้านนโยบายและการบริหาร งานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรม สภาพสถานที่ทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พนักงาน การบริการ และอาคารสถานที่ จึงเป็นประเด็นที่สามารถสร้างความพึงพอใจทั้งต่อผู้ใช้บริการและพนักงานโรงแรม ในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการสร้างจิตสำนึกตามมาตรฐานการบริการที่ดีของพนักงานโรงแรม ในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง ซึ่งหากสามารถเพิ่มหรือพัฒนาได้ในส่วนนี้ ก็จะสามารถสร้างผลประโยชน์ต่อทั้งตัวของพนักงาน และโรงแรมได้ตามไปด้วย

สรุปว่า แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และการสร้างจิตสำนึกตามมาตรฐานการบริการที่ดีของพนักงานโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตองจะต้องมีการพัฒนาการส่วนที่จะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพต่อไป โดยต้องเริ่มจากการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความก้าวหน้าในงาน ผลประโยชน์ตอบแทน ด้านนโยบายและการบริหาร งานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรม สภาพสถานที่ทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พนักงาน การบริการ และอาคารสถานที่ ซึ่งการพัฒนาทุกส่วนควบคู่กันไป เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ผู้บริหารทุกคนต้องพึงตระหนัก และให้ความสำคัญในทุกส่วน ไม่มุ่งแต่พัฒนาด้านใดด้านหนึ่ง สิ่งที่เป็นหัวใจหลักของการให้บริการคือพนักงานต้องมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน การดูแลพนักงาน การจัดสรรงาน การให้ออกาส การได้เรียนรู้เพิ่มเติม พนักงานจะได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ และดูแลองค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไป ผู้วิจัยสรุปเป็นแผนภาพไว้ดังนี้

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ



ข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้ สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในประเด็นของพนักงานที่เห็นว่าการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลประโยชน์ตอบแทน นโยบายและการบริหาร งานที่ปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงาน สภาพสถานที่ทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พนักงาน การบริการ อาคารสถานที่ สถานประกอบการควรมีการปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ สถานประกอบการควรเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ โดยเน้นการสอนงานให้แก่พนักงาน การฝึกอบรม และการส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสออกไปดูงานภายนอก

ด้านความก้าวหน้าในงาน พนักงานควรได้รับการจัดสรรงานตามความรู้ความสามารถและได้รับการเลื่อนขั้นอย่างมีระบบ ตามความสามารถที่เหมาะสมเพื่อ นำไปสู่จิตบริการที่แท้จริง

ผลประโยชน์ตอบแทน รายได้ของพนักงานควรมีแน่นอนโดยเฉพาะค่าตอบแทนในการให้บริการของพนักงาน (Service charge) สวัสดิการรถรับส่ง ที่พัก การท่องเที่ยว ประกันชีวิต หรือรางวัลอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความมั่นคงทั้งรายได้และชีวิต

นโยบายและการบริหาร ฝ่ายบริหารควรบริหารงานด้วยความโปร่งใสทั้งด้านนโยบายและการบริหารงาน การจัดสรรคนให้เหมาะกับงาน รวมทั้งมีโครงสร้างที่มีความชัดเจนไม่มีความซ้ำซ้อน และเปิดโอกาสพนักงานสามารถตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง

งานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรม ฝ่ายบริหารควรมอบหมายงานตามกำลังความสามารถ มีรางวัลให้กับคนที่ขยันทำงานและมีผลงานโดดเด่น และทุกคนมีสิทธิเสมอภาคเท่าเทียมกัน

สภาพสถานที่ทำงาน วัสดุที่จำเป็นต้องมีการสำรองไว้ งานไหนที่จำเป็นก็ต้องสามารถเรียกใช้งานได้สะดวก โครงสร้างงานและความรับผิดชอบควรติดไว้ที่แผ่นป้าย และควรมีที่พักผ่อนที่เป็นสัดส่วนให้กับพนักงาน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน บุคคลซึ่งอยู่ในฝ่ายบริหารควรมีความเป็นกันเองกับพนักงานทุกคน ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยความเป็นมิตร มีการทำกิจกรรมกลุ่มร่วมกันเพื่อเพิ่มความสามัคคี

พนักงาน ควรมีป้ายบอกลักษณะงานที่ชัดเจนในทุกตำแหน่งหน้าที่ เมื่อมีปัญหาหรือเรื่องใด ๆ เกิดขึ้นก็ควรมีการสื่อสารแบบรวมศูนย์ และมีการฝึกอบรมมารยาท การแต่งตัว วิธีการบริการ และภาษาอังกฤษอย่างสม่ำเสมอเพื่อความเป็นพนักงานมืออาชีพ

การบริการ การแต่งกาย กิริยามารยาท การปรากฏตัวต่อผู้ใช้บริการ ต้องมีระเบียบ บ่งบอกถึงการมีจิตบริการที่แท้จริง มีการส่งต่อรายงาน มีการสื่อสารกับทั้งองค์กร มีจำนวนคนทำงานที่เพียงพอ มีการตรวจสอบซ้ำในการทำงาน พนักงานต้องมีความพร้อม ขั้นตอนการทำงานจะต้องไม่ซ้ำซ้อน มีการประเมินผลการทำงาน

อาคารสถานที่ ควรตรวจสอบอุปกรณ์ภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม โดยรอบให้อยู่ในสภาพที่ดีอยู่เสมอหรือตามกำหนดเวลา หากพบว่าชำรุด หรือเสื่อมสภาพ ควรแจ้งเปลี่ยนทันทีโดยมีแบบฟอร์มที่ละเอียด และการประเมินเพื่อหาสถิติความพึงพอใจ หากมีส่วนใดที่มีข้อบกพร่องจะได้มีการปรับปรุงต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในโอกาสต่อไป

1. ควรมีการศึกษาค้นคว้าในลักษณะเดียวกันในสถานประกอบการหรือองค์กรอื่นๆ เพื่อสะท้อนให้เห็นความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง อันจะนำไปสู่แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรในอนาคตต่อไป
2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม อาทิ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร
3. ควรศึกษาให้ครอบคลุมทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้สารสนเทศเชิงลึก อันนำไปสู่การวางแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากท่านรองศาสตราจารย์ ดร.ประมาณ เทพสงเคราะห์ รองศาสตราจารย์ นรินทร์ จุลทรัพย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ วิสุทธิสมาจาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และอาจารย์พลอยอำไพ แก้วแสงอ่อน อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และขอขอบพระคุณคุณพ่อ และคุณแม่แม่ประจวบ แก้วแสงอ่อน ที่เป็นกำลังใจและคอยช่วยให้งานวิจัยนี้สำเร็จด้วยดี คุณค่าทั้งหลาย ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่บิดามารดาและบูรพาจารย์ที่เคยอบรมสั่งสอนและผู้มีพระคุณทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2552). **มาตรฐานการบริการ**. สืบค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2552. จาก [Online] <http://www.industry.go.th/servicelink/Lists/List4/view.aspx>
- กัมปนาท ผุดผ่อง. (2548). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในเกาะสมุย**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- จूरีรัตน์ คงตระกูล. (2551). **ภาพรวมธุรกิจ Hospitality**. สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2552. จาก [Online] http://www.etatjournal.com/upload/243/7_Thai_Hospitality.pdf
- ธานินทร์ สว่างสุวรรณ. (2541). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (ศิลปกรรมศาสตร์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพบุลย์ สุจินตานนท์.(2551). **เรียงง่ายได้งาน “การโรงแรมและการท่องเที่ยว”** กรุงเทพมหานคร: เอกซีทีบุ๊ค
- ภาวนีญา ไชยคำ. (2552). สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2552 จาก [Online] <http://www.mpa6.com/text/knowledge.html>.

- Bitner, M.J., Booms, B.H. and Mohr, L.A. (1994). **“Critical service Encounters: The Employee’ Viewpoint.** Journal of Marketing 58 (October 1994): 95-106
- Rana Mostaghel. (2006). **Customer Satisfaction Service Quality in Online purchasing in Iran.** Lulea University of Technology Master Thesis Business Administration and Social Sciences.
- Simon, Herbert A. (1997). **Administration behaviour,** New York: The Mcmillan.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Suratthani Rajabhat University