

## บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต

ชื่อ-ชื่อสกุลผู้ทำวิทยานิพนธ์ : นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม และ  
รองศาสตราจารย์ นรินทร์ จุลทรัพย์

ปริญญาและสาขาวิชา : ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น  
ปีการศึกษาที่สำเร็จ : 2552

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ: กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตองจังหวัดภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระดับความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน และศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามกับผู้ให้บริการ จำนวน 392 คน และพนักงานจำนวน 225 คน โดยทำการสุ่มตามระดับชั้นแบบสัดส่วนแล้วทำการเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ และทำการสนทนากลุ่มพนักงานโรงแรมจำนวน 50 คน โดยใช้เกณฑ์จำนวนประชากรเลือกร้อยใช้กลุ่มตัวอย่าง 15 % แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติ SPSS โดยใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ ได้แก่ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการสนทนากลุ่มใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของสถานประกอบการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) โดยมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านต่าง ๆ คือ ความพึงพอใจของต่อพนักงาน ( $\bar{X} = 3.80$ ) การบริการ ( $\bar{X} = 3.82$ ) และด้านอาคารและสถานที่ ( $\bar{X} = 3.84$ )

2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรมในภาพรวม พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.44$ ) โดยมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านสภาพสถานที่ทำงาน ( $\bar{X} = 3.72$ ) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.74$ ) และด้านงานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรมในงาน ( $\bar{X} = 3.44$ ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางกับด้านอื่น ๆ 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) การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ โดยเน้นการสอนงาน การฝึกอบรม และออกไปดูงานภายนอก 2) ด้านความก้าวหน้าในงาน จัดสรรงานตามความรู้ความสามารถและเลื่อนขั้นโดยมีระบบตามความสามารถที่เหมาะสมเพื่อนำไปสู่จิตบริการที่แท้จริง 3) ผลประโยชน์ตอบแทน มีรายได้ที่แน่นอน ไม่ว่าจะ เป็นเชอวิชาร์ท สวัสดิการรถรับส่งที่พัก การท่องเที่ยว ประกันชีวิต หรือรางวัลอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความมั่นคงทั้งรายได้และชีวิต 4) ด้านนโยบายและการบริหาร ความโปร่งใสทั้งด้านนโยบายและการบริหารงาน จัดสรรคนให้เหมาะกับงาน ขั้นตอนในการทำงานไม่มีความซ้ำซ้อน พนักงานสามารถตัดสินใจได้ 5) งานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรม มอบหมายงานตามความสามารถและกำลัง มีรางวัลให้กับคนที่มีผลงานโดดเด่น ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน 6) ด้านสภาพสถานที่ทำงาน วัสดุที่จำเป็นต้องมีการสำรองไว้ งานไหนที่จำเป็นก็ต้องสามารถเรียกใช้งานได้สะดวก โครงสร้างงานและความรับผิดชอบควรคิดไว้ที่แผ่นป้าย และควรมีที่พักผ่อนที่เป็นสัดส่วนให้กับพนักงาน 7) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน บุคคลซึ่งอยู่ในฝ่ายบริหารควรมีความเป็นกันเองกับพนักงานทุกคน ยิ้มแย้ม ทักทายด้วยความเป็นมิตร มีการทำกิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มความสามัคคี 8) พนักงาน มีป้ายบอกลักษณะงานที่ชัดเจนของแต่ละตำแหน่ง มีปัญหาอะไรจะต้องมีการแจ้งรวมศูนย์กลาง มีการฝึกอบรมมารยาท การแต่งตัว วิธีการบริการ และภาษาอังกฤษ เพื่อความเป็นพนักงานมืออาชีพ 9) การบริการ การแต่งกาย กิริยาต้องมีระเบียบมีการส่งต่อรอบงานมีการสื่อสารกับทั้งองค์กร มีคนที่เพียงพอ มีการตรวจสอบซ้ำในการทำงาน พนักงานต้องมีความพร้อม ขั้นตอนไม่ซ้ำซ้อน มีการประเมินผลการทำงาน และปัญหา 10) อาคารสถานที่ ต้องเช็ควงเวียนภายในห้องพักและโรงแรมอยู่เสมอหรือตามกำหนดเวลา หากพบว่าชำรุด หรือเสื่อมก็ควรแจ้งเปลี่ยนทันทีโดยมีแบบฟอร์มที่ละเอียด มีสถิติความพึงพอใจไว้ อุปกรณ์ทุกตัวก็ต้องแจ้งพนักงานให้ทุกคนสามารถใช้งานได้

## Abstract

Thesis Title : Satisfaction of Service Consumers and Hotel Staffs and Guideline for Increasing Service Efficiency: A Case Study of Hotels under Patong Hotel Association, Phuket Province

Student's Name : Miss Rudsada Kaewsaeng-on

Advisory Committee : Dr. Amonwan Wirathammo and  
Assoc. Prof. Niran Jullasap

Degree Program : Master of Education in Education for Human Resource Development

Academic Year : 2009

The objectives of this research were to determine the level of satisfaction of service consumers and hotel staff in their performance and to study the guideline for increasing service efficiency of the hotel staff under Patong Hotel Association, Phuket Province. The study is a combination of quantitative and qualitative approach by utilizing a set of questionnaire with 392 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 reveal 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 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 and premises unit, damaged or deteriorated equipment replaced by submitting detailed form, satisfaction record kept, and staff be inform to use every equipment.