

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ
ในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง
จังหวัดภูเก็ต



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยทักษิณ



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ชื่อวิทยานิพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่ม ประสิทธิภาพ

ในการให้บริการ: กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคม โรงแรมหาดป่าตองจังหวัดภูเก็ต

ชื่อ - ชื่อสกุลผู้ทำวิทยานิพนธ์ : นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม)

ประธานที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์นิรันดร์ จุลทรัพย์)

กรรมการที่ปรึกษา

คณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประมาณ เทพสงเคราะห์)

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์นิรันดร์ จุลทรัพย์)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ วิสุทธิสมาจาร)

กรรมการ

มหาวิทยาลัยทักษิณอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

(รองศาสตราจารย์ประดิษฐ์ มีสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 8 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต

ชื่อ-ชื่อสกุลผู้ทำวิทยานิพนธ์ : นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม และ
รองศาสตราจารย์ นิรันดร์ 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 เป็นเชอวิสเซิร์ท 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.



ต้นฉบับไม่มีหน้า
ประกาศคุณูปการ

(No Page Acknowledgment In Original)

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มผู้ให้บริการ	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	33
แนวคิดแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	38
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจการ โรงแรม	42
สมาคมโรงแรมหาดป่าตอง	59
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	61
กรอบแนวคิดในการวิจัย	66
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	67
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	67
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	70
วิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	72
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	73
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	74
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	76
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	76
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	109
บทย่อ	109
สรุปผล	113
อภิปรายผล	117
ข้อเสนอแนะ	120
บรรณานุกรม	123
ภาคผนวก	128
ภาคผนวก ก รายชื่อสมาชิกสมาคม โรงแรมหาดป่าตอง	129
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	138
ภาคผนวก ค ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ และพนักงาน	154
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ และหนังสือขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บข้อมูล	166
ภาคผนวก จ เอกสารประกอบการสนทนากลุ่ม.....	185
ภาคผนวก ฉ ข้อมูลรายละเอียดการสนทนากลุ่ม.....	208
ภาคผนวก ช คู่มือการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ.....	239
ประวัติของผู้วิจัย.....	266

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพนักงานของโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรม หาดป่าตอง	68
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพนักงานของโรงแรมสมาคมโรงแรม หาดป่าตอง.....	70
3	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการ ด้านพนักงานต้อนรับส่วนหน้า.....	77
4	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการ ด้านพนักงาน (แม่บ้าน).....	78
5	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการ ด้านพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	79
6	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการ ด้านการบริการ (การจองห้องพัก).....	81
7	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านการบริการ (การต้อนรับและการลงทะเบียนเข้าพัก).....	82
8	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านการบริการ และการขอความช่วยเหลือขณะที่พัก (การบริการและการขอความช่วยเหลือ ของแผนกต้อนรับ).....	83
9	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านการบริการ และการขอความช่วยเหลือขณะที่พัก (การบริการและการขอความช่วยเหลือ ของแผนกแม่บ้าน).....	84
10	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านการบริการ และการขอความช่วยเหลือขณะที่พัก (การบริการและการขอความช่วยเหลือ ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม).....	85
11	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านการบริการ และการขอความช่วยเหลือขณะที่พัก (การลงทะเบียนออกจากที่พัก)	86
12	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านอาคาร และสถานที่	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
13	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการในภาพรวม	88
14	ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวยต่อการปฏิบัติงานบริการของโรงแรม.....	89
15	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรม ด้านสภาพสถานที่ทำงาน	90
16	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรม ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน.....	90
17	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรม ด้านการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ	91
18	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรม ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน.....	92
19	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรม ด้านผลประโยชน์ตอบแทน.....	93
20	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรม ด้านงานที่ปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงาน.....	94
21	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรม ด้านนโยบายและการบริหาร.....	94
22	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรมในภาพรวม	95
23	ข้อเสนอแนะของพนักงานต่อการปฏิบัติงานบริการของผู้ให้บริการ	96
24	แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ (พนักงาน)	98
25	แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ (ผู้ให้บริการ)	104

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	วงจรความพึงพอใจของตลาด.....	4
2	วงจรของความสำเร็จในงานบริการ.....	40
3	โรงแรมที่แบ่งตามราคาค่าเช่าห้องพัก.....	47
4	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	66



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

โลกในปัจจุบันเป็นโลกแห่งการสื่อสาร มีการติดต่อสื่อสารกันทั่วโลก จึงเกิดธุรกิจขึ้นมากมาย (จัวร์รัตน์ คงตระกูล. 2551, สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2552, จาก http://www.etatjournal.com/upload/243/7_Thai_Hospitality.pdf) กล่าวว่า เศรษฐกิจโลกมีแนวโน้มในอนาคตว่าธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตกับการบริการจะมีมูลค่าทางเศรษฐกิจที่มากขึ้น ซึ่งการบริการจะมีการขยายใหญ่กว่าการผลิตในภาคอุตสาหกรรม ทำให้การบริการจะมีความหมายที่กว้างขึ้น คือ จากเดิม การบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ผู้ซื้อและผู้ขายได้ตกลงไว้เป็นเสร็จสิ้น แต่ในปัจจุบันได้ขยายความหมายของการบริการ (Hospitality) ไปถึงการต้อนรับอย่างมิตรไมตรี ที่สร้างความสุข ความประทับใจให้ลูกค้าอย่างเอื้อเฟื้อ และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งถือเป็นธุรกิจที่สามารถใช้เปรียบเทียบได้ดี กับคำว่าบริการด้วยไมตรีจิต “Hospitality”

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีขีดความสามารถในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งธุรกิจต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เนื่องจากประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวมากมาย และแหล่งท่องเที่ยวหลักของประเทศไทย เช่น กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต พัทยา เกาะสมุย เชียงใหม่ (จัวร์รัตน์ คงตระกูล. 2551, สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2552, จาก http://www.etatjournal.com/upload/243/7_Thai_Hospitality.pdf) กล่าวว่า จากการขยายตัวอย่างรวดเร็วสามารถสร้างมูลค่าในอัตราที่เพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 20 ต่อปี นับตั้งแต่ปี 1990 เป็นต้นมา นักท่องเที่ยวมีจำนวนร้อยละ 60 เป็นนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวซ้ำ เนื่องจากประเทศไทยมีจุดแข็งที่สามารถแข่งขันกับนานาประเทศด้วยความหลากหลายของสินค้า คุณค่าที่ได้รับ ความประทับใจในความเป็นมิตรของคน ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม วัฒนธรรมที่มีความผสมผสานและความทันสมัยในการบริการ และค่าครองชีพที่เหมาะสม เกิดความสมเหตุสมผลของราคากับความสะอาดสบายที่จะได้รับบริการ และมีสายการบินถึง 1,500 เที่ยวบินต่อหนึ่งสัปดาห์เข้ามาในประเทศไทยก่อให้เกิดความสะอาดสบายในการเดินทาง

ปัจจุบันการท่องเที่ยว ถือเป็นความจำเป็นมากกว่าความจำเป็นขั้นพื้นฐาน เนื่องจากความก้าวหน้าทางธุรกิจ ทำให้คนมีความอยากที่จะสะอาดสบาย เพื่อตอบสนองความต้องการ สร้างสถานะทางสังคม ความอยากรู้อยากเห็น ทักษะของคนจึงเปลี่ยนไปจากการได้รับข้อมูลจากเทคโนโลยีต่าง ๆ ทำให้คนเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การท่องเที่ยวจึงเพื่อคลายเครียด เรียนรู้ เข้าสังคม ตามความนิยมของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน ซึ่งการท่องเที่ยวสามารถทำรายได้เข้ามาหมุนเวียนทางธุรกิจ จาก

นักท่องเที่ยวที่เข้ามาทำให้เกิดธุรกิจที่เห็นชัดเจนคือ การเพิ่มขึ้นของธุรกิจที่พักและโรงแรม ซึ่งเป็นธุรกิจที่ควบคู่ไปกับการเข้ามาของนักท่องเที่ยว ซึ่งธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ต่อเนื่องกับธุรกิจการท่องเที่ยว มีหน้าที่หลักในการจัดการที่พัก เป็นธุรกิจบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้เข้าพัก ไม่ว่าจะเป็นส่วนของห้องพัก อาหาร เครื่องดื่ม และบริการอื่น ๆ ซึ่งธุรกิจโรงแรมถือได้ว่าเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและบริการที่แท้จริงและการบริการแบบไม่ตรีจิตที่แท้จริง ซึ่งนอกจากธุรกิจโรงแรมแล้ว ยังมีธุรกิจอื่น ๆ ตามมาด้วย ไม่ว่าจะเป็นสนามกอล์ฟ สปา ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น นักท่องเที่ยวที่เข้ามาไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวจากในเอเชีย ยุโรป อเมริกา หรือตะวันออกกลาง ซึ่งเป็นแหล่งรายได้จากการท่องเที่ยว ได้ก่อให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ เกิดการลงทุน การขยายกิจการ สร้างความหลากหลายในธุรกิจบริการ เกิดการจ้างงานขึ้น ทำให้คนมีรายได้ มาตรฐานการครองชีพของคนในชุมชนนั้นก็ดีขึ้น สิ่งที่ได้เห็นได้ชัด คือ ความเจริญของท้องถิ่นซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยว เกิดการพัฒนาเพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (จิวรีรัตน์ คงตระกูล. 2551, สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2552, จาก http://www.etatjournal.com/upload/243/7_Thai_Hospitality.pdf; ชูศรี เทียศิริเพชร. 2551, สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2552, จาก <http://www.etatjournal.com>) จะเห็นได้ว่า ธุรกิจที่ควบคู่กับการท่องเที่ยวคือ ธุรกิจด้านโรงแรมหรือที่พัก ซึ่งการบริการ (Hospitality) ด้วยไม่ตรีจิตจะเป็นการสร้างความสุขความพอใจให้นักท่องเที่ยวหรือผู้เข้าพัก เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินกิจการของธุรกิจโรงแรม

จากสภาพเศรษฐกิจโลกที่อยู่ในช่วงถดถอยตั้งแต่ปี 2551 จากภาวะราคาน้ำมันที่เพิ่มขึ้น และสภาพความวุ่นวายทางการเมืองในประเทศ การประท้วงที่ยืดเยื้อ และเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในประเทศส่งผลกระทบต่อประเทศไทยเป็นอันมาก ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อการท่องเที่ยวไทย ตั้งแต่ช่วงไตรมาสที่ 4 ของปี 2551 และส่งผลกระทบต่อไปในปี 2552 และเนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้เข้าสู่ประเทศไทยเป็นอย่างมาก ธุรกิจที่สำคัญที่ทำรายได้หลักและอยู่คู่กับการท่องเที่ยว คือ ธุรกิจที่พัก หรือโรงแรม ซึ่งจะเห็นได้ว่ายอดจองห้องพักใน ช่วงไตรมาสที่ 4 ของปี 2551 ซึ่งเป็นฤดูกาลท่องเที่ยวยอดจองห้องพักเหลือประมาณ 50% จากปกติยอดจองห้องพักประมาณ 80 - 90% ตลอดถึงการมีปัญหาการพัฒนาของการท่องเที่ยวไทย ก็ยังขาดความสมดุล เกิดการเสื่อมโทรมของพื้นที่ และยังขาดการให้ความสำคัญกับชุมชน และที่สำคัญคือขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภูเก็ต. 2552)

จังหวัดภูเก็ตถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักและเป็นจังหวัดที่ได้รับผลกระทบด้านการท่องเที่ยวโดยตรง เนื่องจากภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีรายได้หลักจากการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ จากทรัพยากรที่สวยงาม จึงเป็นแหล่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเที่ยวในภูเก็ตเป็นจำนวนมาก เห็นได้จากยอดเข้าพักโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตปี 2550 มีจำนวน 4,005,009 คน ในจำนวนนี้เป็นคนไทย 1,072,586 คน และคนต่างชาติ

2,932,504 คน และในปี 2551 เพียงไตรมาสแรกนักท่องเที่ยวก็เข้ามาถึง 784,831 คน เป็นคนไทย 194,549 คน และเป็นคนต่างประเทศถึง 590,282 คน (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว 2552. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2552, จาก www.thaits.org) แม้จะเกิดภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวก็ตาม สถานที่ที่เห็นได้เด่นชัดคือ ป่าตอง เนื่องจากป่าตองเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดภูเก็ต และของประเทศไทย เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั่วโลก ด้วยทรัพยากรทางธรรมชาติที่สวยงาม คือ หาดป่าตองเป็นชายหาดที่มีความยาวประมาณ 3 กิโลเมตร มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายไม่ว่าจะเป็นโรงแรมที่พัก ร้านอาหาร สถานบันเทิง สปา ห้างสรรพสินค้า ที่สามารถอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว ประชาชนส่วนใหญ่จึงประกอบอาชีพเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ จึงทำให้เมืองเกิดการขยายตัวไปอย่างรวดเร็วตามการเติบโตด้านการท่องเที่ยว (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. 2552. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2552, จาก www.thaits.org; หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ. 2551. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2551, จาก www.thannews.th.com/) จากปัญหาการท่องเที่ยวส่งผลกระทบที่รุนแรงต่อโรงแรมและที่พักในเขตเทศบาลเมืองป่าตอง ซึ่งมีโรงแรมและที่พักมากที่สุดในภูเก็ต มีจำนวนโรงแรม จำนวน 83 โรงแรม และเกสเฮ้าส์ 85 แห่ง (เทศบาลเมืองป่าตอง. 2552) แต่ยังมีสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง (Patong Hotels Association) ซึ่งมีโรงแรมเป็นสมาชิกถึง 31 โรงแรม (สมาคมโรงแรมหาดป่าตอง. 2552. สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2552, จาก <http://www.patonghotelsassociation.com>) โดยมีการจัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือและแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในกลุ่มสมาชิก

เนื่องจากการประกอบการธุรกิจโรงแรมในบริเวณหาดป่าตองมีเป็นจำนวนมาก จึงเกิดการแข่งขันกันสูงใน ก่อให้เกิดการแข่งขันส่วนแบ่งทางการตลาดมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งหากโรงแรมใดสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความเร็วในการบริการอย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการของลูกค้า จะทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรน่าเชื่อถือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ลูกค้ามากที่สุด ความสามารถทางการแข่งขันทางด้านราคาและคุณภาพของการบริการนั้น นับได้ว่าเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งการที่จะทำได้ดังที่กล่าวมานี้ จำเป็นที่ทางองค์กรจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงานในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการวัดถึงระดับขององค์กรว่ามีมาตรฐานและประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าความได้เปรียบในการตลาดนั้น หัวใจหลักคือ ประสิทธิภาพในการทำงาน และการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นสำคัญ และความสำคัญของโรงแรม ไม่ได้อยู่ที่โรงแรมมีการตกแต่งหรูหราระดับ 5 ดาว อาหารเลิศรสราคาแสนแพงเท่านั้น แต่ในความจริงแล้วหัวใจสำคัญของการโรงแรมอยู่ที่สิ่งที่เราเรียกว่า จิตบริการ ซึ่งเริ่มจากตัวของพนักงานต่างหาก ต่อให้มีโรงแรมหรูหรามาก มีอาหารอร่อยที่สุด แต่ถ้าไม่มีผู้ให้บริการ ผู้อำนวยการความสะอาดความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ความประทับใจก็คงไม่เกิดขึ้น (ไพบุลย์ สุจินตานนท์. 2551 : 16)

ซึ่งการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการเข้ารับบริการ เพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพให้เกิดแก่องค์กร เนื่องจากหากบุคลากรมีความพึงพอใจ จะทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานได้อย่างเต็มความสามารถและอีกด้านหนึ่งคือ ผู้รับบริการหรือลูกค้ามีความพึงพอใจต่อตัวองค์กรและการบริการแล้ว ย่อมเป็นปัจจัยหลักในการจูงใจให้ลูกค้าต้องการใช้บริการจากองค์กรนั้น ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าสามารถเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุด้วยกัน และหนึ่งในหลาย ๆ สาเหตุนี้ยังรวมถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กรที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการด้วย เนื่องจากการเลือกใช้บริการโรงแรมนั้น ลูกค้าจะต้องมีความไว้วางใจจากชื่อเสียงของการบริการ และความสะดวกสบายที่ลูกค้าจะได้รับจากการเข้ารับบริการ จึงเกิดการเลือกใช้บริการ และมีโอกาสใช้บริการซ้ำซึ่งตรงกับความคิดของมอสตาเกล ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อในสถานที่ทำงานมีสภาพการทำงานที่ดีมีสิ่งจำเป็นและต้องการอย่างเหมาะสม ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจก็จะเกิดความจงรักภักดีในงาน งานที่ออกมาก็จะดีตามไปด้วย เมื่องานออกมาดีแล้วก็จะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ และลูกค้าก็จะเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ผลกำไรก็จะเกิดขึ้นตามมาตามรูปภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 วงจรความพึงพอใจของการตลาด ที่ มอสตาเกล (Mostaghel. 2006 : 27)

จากภาวะการแข่งขันที่รุนแรงนั้น การที่จะทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานที่ทำหน้าที่บริการลูกค้าโดยตรงของโรงแรม มี 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายแม่บ้าน จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงการศึกษาถึงความต้องการของลูกค้า สามารถ

ช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมทราบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ซึ่งนำมาสร้างเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการเข้ารับบริการของโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการสร้างจิตสำนึกตามมาตรฐานการบริการที่ดีของพนักงานโรงแรม ในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบแนวโน้มความพึงพอใจผู้รับบริการและพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
2. เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารที่จะได้นำไปใช้ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และพนักงาน
3. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานและการสร้างจิตสำนึกตามมาตรฐานการบริการที่ดีในการให้บริการแก่ธุรกิจโรงแรม และหน่วยงานอื่น

ขอบเขตของการวิจัย

ขั้นที่ 1 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและพนักงาน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการวิจัย

ประชากรกลุ่มที่ 1 ได้แก่ ผู้ใช้บริการ จำนวน 21,600 คน ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี ช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน – ตุลาคม ปี 2549 - 2551

ประชากรกลุ่มที่ 2 ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อลูกค้า มี 3 แผนก คือ แผนกต้อนรับ จำนวน 160 คน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 177 คน และ

แผนแม่บ้าน จำนวน 175 คน รวมมีพนักงานที่ปฏิบัติงานซึ่งมีความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรงกับลูกค้าทั้งหมดรวม 512 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจจำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ได้แก่ ผู้เข้ารับบริการชาวต่างชาติ จำนวน 392 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ขามาเน่ (บุญธรรม กิจปริคาบวิสุทธิ. 2540 : 71) จากผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างชาติ จำนวน 21,600 คน แล้วทำการเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 ได้แก่ พนักงานโรงแรม จำนวน 225 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ขามาเน่ (บุญธรรม กิจปริคาบวิสุทธิ. 2540 : 71) จากประชากรทั้งหมด 512 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตามระดับชั้นแบบเป็นสัดส่วน (proportional stratified random sampling) แล้วทำการเก็บข้อมูลโดยบังเอิญ

2. ประเด็นที่ศึกษา

2.1 ประเด็นที่ศึกษาของผู้รับบริการ ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้เข้าพัก 3 ด้าน คือ

2.1.1 พนักงาน

2.1.1.1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้า

2.1.1.2 แม่บ้าน

2.1.1.3 พนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

2.1.2 การบริการ

2.1.2.1 การจองห้องพัก

2.1.2.2 การต้อนรับ

2.1.2.3 การลงทะเบียนเข้าพัก

2.1.2.4 การบริการและการขอความช่วยเหลือขณะพัก

2.1.2.5 การลงทะเบียนออกจากโรงแรม

2.1.3 สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม

2.1.3.1 ความสะอาด

2.1.3.2 เครื่องอำนวยความสะดวก

2.1.3.3 ความปลอดภัย

2.2 ประเด็นที่ศึกษาของพนักงาน ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน 7 ด้าน คือ

- 2.2.1 สภาพสถานที่ทำงาน
- 2.2.2 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 2.2.3 การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ
- 2.2.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- 2.2.5 ผลประโยชน์ตอบแทน
- 2.2.6 งานที่ปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงาน
- 2.2.7 นโยบายและการบริหาร

ขั้นที่ 2 การสร้างแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ในการวิจัย

ประชากร ทั้งหมด 335 คน

พนักงานโรงแรมที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อลูกค้า มี 3 แผนก คือ แผนกต้อนรับ จำนวน 160 คน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 177 คน และแผนกแม่บ้าน จำนวน 175 คน รวมมีพนักงานที่ปฏิบัติงานซึ่งมีความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง กับลูกค้าทั้งหมดรวม 512 คน ซึ่งจากจำนวนประชากรในกลุ่มนี้ จะต้องเป็นพนักงานที่ไม่ได้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจมาก่อน จึงคงเหลือประชากรที่จะศึกษาในขั้นนี้ทั้งหมด 287 คน

หัวหน้างานของฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และฝ่ายแม่บ้าน จำนวน 48 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ได้กลุ่มตัวอย่างจาก 50 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ ประชากรมีจำนวนเลขร้อยใช้กลุ่มตัวอย่าง 15 - 30 % (นรินทร์ นำเจริญ, 2552) และสุ่มตามระดับชั้นแบบเป็นสัดส่วน (proportional stratified random sampling)

2. ประเด็นที่ศึกษา

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการ

1.1 ความรู้สึกด้านบวกของผู้ใช้บริการในการเข้ารับบริการ และการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะแสดงออกมาในทางสายตา คำพูด และการกระทำ ซึ่งความพึงพอใจนี้ จะเกิดจากความรู้สึกทางด้านบวก

1.1.1 ด้านพนักงาน หมายถึง การให้บริการของพนักงานเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือ หรือปรึกษาแนะนำด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มเป็นมิตร การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย มีความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพเรียบร้อย รับฟังความคิดเห็น มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ ความรู้ความสามารถ มีระเบียบวินัยและความเสมอภาคต่อผู้รับบริการทุกคน

1.1.2 ด้านการบริการ หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาสะดวกรวดเร็วถูกต้อง ไม่ผิดพลาด บริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด มีบริการด้านต่าง ๆ ไว้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ มีเทคโนโลยีระบบสื่อสารที่ทันสมัย อัตราค่าบริการที่ยุติธรรม การบริการที่เข้าใจง่าย มีความน่าเชื่อถือ สามารถตอบสนองต่อความต้องการอย่างเพียงพอของผู้ใช้บริการมากที่สุด

1.1.3 ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม หมายถึง สถานที่ที่มีความสะอาด น่าอยู่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก และในบริเวณโรงแรมครบครัน ทันสมัย พร้อมใช้งาน สถานที่ที่มีความร่มรื่น ปลอดภัย สะดวกต่อการเดินทาง

1.2 ความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการ ความรู้สึกด้านบวกของผู้ใช้บริการในการเข้ารับบริการ และการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะแสดงออกมาในทางสายตา คำพูด และการกระทำ ซึ่งความพึงพอใจนี้ จะเกิดจากความรู้สึกทางด้านบวก เกี่ยวกับ

1.2.1 สภาพสถานที่ทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน โรงแรม รวมไปถึงอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ

1.2.2 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับการพิจารณาความดีความชอบ อย่างเหมาะสมเป็นธรรม การมีโอกาสได้รับเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การปรับวุฒิ การปรับเงินเดือน

1.2.3 การเพิ่มพูน ความรู้ความสามารถ หมายถึง การที่พนักงานโรงแรมได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ เช่น การฝึกอบรม การดูงานภายนอก

1.2.4 ก้าวหน้าในหน้าที่การงานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ที่มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ดี ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

1.2.5 ผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ชุดยูนิฟอร์ม รถรับส่ง ประกันชีวิต บ้านพัก

1.2.6 งานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรม หมายถึง ความเหมาะสมในการมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถ และยุติธรรมในการมอบหมายงาน

1.2.7 นโยบายและการบริหาร หมายถึง ความชัดเจนในการบริหารงานต่าง ๆ ในองค์กร

2. แนวทาง หมายถึง การวางแผนและวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้การบริการบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับงานวิจัยนี้ ไปหาแนวทางในการสนทนากลุ่ม

3. โรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง หมายถึง โรงแรมขนาดกลางที่มีห้องพักไม่เกิน 30 - 100 ห้อง และมีมาตรฐานระดับ 3 ดาว ซึ่งต้องมีสถานะสมาชิกภาพ และมีการดำเนินงานอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมีทั้งหมด 15 โรงแรม คือ โรงแรมอันคามันบีชสวีท โรงแรมอริมาน่า โรงแรมบ้านบัวรีโซเทล โรงแรมโคโคไนท์วิลเลจ โรงแรมไฮตันดีลาวดี โรงแรมป่าตองสวีทไฮเทล โรงแรมป่าตองเบย์กาเด็นรีสอร์ท โรงแรมป่าตองเบย์ซอร์ โรงแรมออกคิดแอนเรสเทอรอง โรงแรมเดอะคีย์รีสอร์ทแอนด์สปา โรงแรมศาลาไทย โรงแรมซีซันแซน โรงแรมชันเซ็ทเป็ชรีสอร์ท โรงแรมเดอะบีชเฮ้าส์ โรงแรมรอยัลปาล์มรีโซเทล

4. การบริการ หมายถึง การรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการขาย หรือการบริการอย่างเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้บริโภค หรือผู้รับบริการ

5. ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานโรงแรมที่ทำหน้าที่ในส่วนของงานบริการส่วนหน้า แม่บ้าน และฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

6. ผู้รับบริการ หมายถึง ลูกค้า หรือแขกชาวต่างชาติที่มาเข้าพักในโรงแรมหาดป่าตอง ช่วงโลว์ซีซั่น (low season) ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 31 ตุลาคม 2552

7. ประสิทธิภาพในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการบริการของพนักงาน ซึ่งมาจากภายในและภายนอกตามความสามารถของพนักงานซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและสามารถสนองต้องการของผู้รับบริการสูงสุด ประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริหารสูงสุดที่สุด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พนักงาน และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน โรงแรมในสังกัดสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มผู้ให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
5. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจการโรงแรม
6. สมาคมโรงแรมหาดป่าตอง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (human resources development : HRD)

เนื่องจากการพัฒนาที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม คน ซึ่งถือทรัพยากร มีคุณค่า และจำเป็นในองค์กรทุกองค์กรจะพัฒนาไปตามวิถีความเปลี่ยนแปลงได้ก็ด้วยการทำงานของบุคลากรขององค์กรนั้น ๆ เป็นสำคัญ จึงมีผู้ให้ความหมายของทรัพยากรมนุษย์ไว้หลากหลาย คือ

กรรณิกา เจริญชัย (2552. สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2552, จาก http://learners.in.th/file/sud_amacom/01.doc) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มความรู้ และทักษะ มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

พิชัย ลิขิตพัฒนไพบุลย์ (2552. สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2552, จาก <http://www.school.net.th/library/create-web/10000/general/10000-2589.html>) กล่าวว่าปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Development) เป็นหัวใจสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร มนุษย์จึงจำเป็น

ได้รับการพัฒนาตลอดเวลา เพื่อให้มนุษย์มีความคิดริเริ่ม (initiative) และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ การที่มนุษย์จัดทำสิ่งใหม่ ๆ จะเป็นบ่อเกิดทำให้เศรษฐกิจและสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ก่อนจะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารระดับสูงขององค์การต้องพิจารณาถึงหลักการบริหาร (principle of management) ว่ามีจุดใดบ้างที่จะต้องพัฒนาการบริหารเสียใหม่ เพราะหากไม่พัฒนาระบบการบริหารใหม่แล้วจะทำให้การนำความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ไม่ได้ เพราะติดกับกฎเกณฑ์ที่มีอยู่เดิม

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2552. สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2552, จาก http://vclass.mgt.psu.ac.th/~465-521/2005-2/Assignment-02/MPA_14_02/development.htm) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการพัฒนาบุคลากรขององค์การให้มีความรู้ มีประสิทธิภาพ และมีความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ทำให้ตัวบุคคลและองค์การมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ หรือกิจกรรมแต่ละกิจกรรมขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

วุทธิศักดิ์ โภชนุกูล (2552. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2552, จาก <http://www.pochanukul.com>) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (human resource development) หมายถึง การพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติและทักษะการทำงานของบุคลากรในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งในองค์กรให้สามารถทำงาน บรรลุผลงานตรงตามมาตรฐานผลงานหรือความคาดหวังที่องค์กรมีต่อดำเนินงานนั้น ๆ หรือ ความหมายในวงกว้างหมายถึง การพัฒนาสมรรถนะ (competency) ของบุคลากร ให้ทำงานได้ตาม มาตรฐานผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ

สรุปว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การพัฒนาด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับตัวคนเป็นสำคัญ โดยการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ การเพิ่มศักยภาพให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถตามกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อและเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากที่สุดต่องาน

1. ความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

วุทธิศักดิ์ โภชนุกูล (2552. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2552, จาก <http://www.pochanukul.com>) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญมากกับองค์กร เนื่องจาก

1. มนุษย์เป็นศูนย์กลางแห่งการพัฒนา
2. ในทรัพยากร 4M คือ คน วัตถุดิบ เงินทอง เครื่องจักร นั้น คน นับว่าสำคัญที่สุด
3. มนุษย์ เป็นทรัพยากรเพียงอย่างเดียวที่มีชีวิตจิตใจ เด็ดขาด เมื่อแก่เฒ่าลงไป อาจจะเสื่อม อาจจะด้อยสมรรถภาพลง แต่ก็กลับมาที่มีสมรรถภาพเช่นเดิม หรือมากกว่าเดิมได้ด้วย

4. มนุษย์สามารถกำกับดูแลอีก 3M ที่เหลือได้อย่างดี อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ในองค์กร จำต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้ดีที่สุด เพื่อบรรลุถึงประสิทธิภาพ

ประสิทธิผลสูงสุดขององค์กร

นอกจากนี้ยังมี (รุ่งฤดี กิจกร. 2552. สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2552, จาก www.brd.ru.ac.th)

ยังกล่าวอีกว่า เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญมากจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนา เพื่อ

1. เปิดโอกาสให้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรมีอำนาจที่จะสร้างสรรค์อนาคตขององค์กร
2. เตรียมความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ที่จะปฏิบัติงานในวันนี้และสามารถแข่งขันได้

ในวันพรุ่งนี้

3. สร้างกระบวนการเปลี่ยนแปลงของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการร่วมกันเรียนรู้ที่จะริเริ่มสร้างผลงานให้กับองค์กร

4. เพิ่มพลังทุนปัญญาแก่ทรัพยากรมนุษย์

5. ค้นหาวิธีเปลี่ยนแปลงทัศนคติของทรัพยากรมนุษย์ในโลกของการเปลี่ยนแปลง

สรุปว่า การพัฒนาทรัพยากรมีความสำคัญต่อองค์กรมาก เนื่องจากมนุษย์เป็นตัวขับเคลื่อนให้ทรัพยากรอื่นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หากขาดซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพองค์กรก็จะไม่สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้

2. กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

วูทิสต์กดี โภชนกุล (2552. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2552, จาก <http://www.poc.hanukul.com> อ้างอิงจาก Nadler. 1989) ได้แบ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. การอบรม (training) คือ การจัดกิจกรรมโดยมุ่งเน้นงานปัจจุบัน เพื่อให้ นำสิ่งที่เรียนรู้มาใช้ทันที เช่น นักบัญชี สอนวิธีการทำบัญชี

2. การศึกษา (education) คือ การเตรียมบุคลากรในการปฏิบัติงานในอนาคตแต่ยังคงเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่ เช่น นักบัญชี สอนการบัญชีที่จะเอามาใช้ในอนาคต เช่น อาจจะมีการเปลี่ยนกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการทำงาน

3. การพัฒนา (development) คือ การจัดกิจกรรมให้มุ่งเน้นอยู่ที่การพัฒนาองค์กรในอนาคต เช่น นักบัญชี สอนการใช้คอมพิวเตอร์ เมื่อมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

ซึ่ง นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์ (2542 : 30 อ้างอิงจาก Leavitt. 1994) ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความแตกต่างกัน การที่จะพัฒนาจะต้องทราบพฤติกรรมพื้นฐานของมนุษย์ (basic model of behavior) ซึ่งมีพฤติกรรมต่าง ๆ กัน คือ

1. สาเหตุ (causality) พฤติกรรมมนุษย์ต้องมีสาเหตุทำให้เกิด อาจเป็นสาเหตุจากสิ่งแวดล้อม กรรมพันธุ์ หรืออิทธิพลจากภายใน ภายนอกร่างกาย
2. สิ่งเร้า (motivation) การที่บุคคลมีพฤติกรรมใด ๆ เกิดขึ้นเป็นเพราะถูกแรงเร้า เช่น ความต้องการ หรือความจำเป็นของร่างกาย
3. ต้องการ ไปสู่เป้าหมาย (goal directedness) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อมุ่งบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

และการที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ควบคู่กับการพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย (ชัชวาลิต สรวารี, 2550 : 74 - 76)

1. ภาวะผู้นำ (leadership) ซึ่งจำเป็นต้องทำการวิเคราะห์ พัฒนา หรือพิจารณาปรับเปลี่ยนกันอย่างต่อเนื่องและถูกวิธี โดยมีอาชีพ เพราะภาวะผู้นำของคนนั้นสามารถล้ำสมัยได้ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และมีได้มีมาแต่กำเนิด แต่จำเป็นที่จะต้องได้รับการจัดเวลาเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมอยู่เสมอ

2. ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร (values and culture) ซึ่งจำเป็นต้องวิเคราะห์และสื่อสาร เพื่อให้คนในองค์กรทุกคนได้เข้าใจและซาบซึ้งในอุดมการณ์และเอกลักษณ์ของความเป็นองค์กรนั้น เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการประสานพฤติกรรมของคนทุกคนในองค์กร

3. สมรรถนะเชิงพฤติกรรมของคนและทีม (individual and team competence) ความต้องการเปลี่ยนแปลงทั้งหลายในองค์กรนั้น จะมีผลทำให้เกิดความจำเป็นในการวิเคราะห์รูปแบบ (model) ของสมรรถนะเชิงพฤติกรรมของคนในองค์กรและทีมกันใหม่ เพื่อที่จะใช้กระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงานและการอบรมพัฒนา ในการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะของคนที่จะสามารถทำงานในองค์กรได้

4. การออกแบบโครงสร้างองค์กรและงาน (organization and job design) ซึ่งมีความจำเป็นในการสร้างการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และกำหนดทีมงานใหม่ที่จะดำเนินการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และกำหนดทีมงานใหม่ที่จะดำเนินการเปลี่ยนแปลงให้บรรลุผล

5. การยกย่องและรางวัล (recognition and rewards) เป็นกลไกหนึ่งที่จะกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกระดับ ซึ่งจะต้องนำเอาระบบการให้ค่าตอบแทนตามผลงาน (pay for performance) มาใช้กับทุกคน โดยจะต้องทำการเชื่อมโยงระบบค่าตอบแทนและรางวัลเข้ากับระบบบริหารผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม

6. กระบวนการและระบบการปฏิบัติงาน (work processes and business system) เป็นตัวกำหนดกลไกการประสานงานระหว่างงานต่าง ๆ ในองค์กร ทำให้เกิดการไหลเวียนของงานในลักษณะที่ต้องการ นอกจากนี้ เทคโนโลยีที่ใช้ยังมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของคนอีกด้วย

7. กระบวนการและระบบการบริหาร (management process and system) มีผลในการบริหารทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่การคัดเลือกเข้าทำงาน การอบรมพัฒนา การบริหารผลงาน การบริหารสายอาชีพ

สรุปว่า เนื่องจากคนทุกคนมีความแตกต่างกัน จะต้องคำนึงถึงความต้องการของคนส่วนใหญ่ แล้วหาวิธีเพื่อตอบสนอง แล้วจัดกระบวนการเพื่อที่หากองค์กรใดต้องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนไปในแนวทางที่ต้องการ องค์กรจะต้องปรับเปลี่ยนให้ครบองค์ประกอบทั้งเจ็ดภาวะผู้นำ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร สมรรถนะเชิงพฤติกรรมของคนและทีม การออกแบบโครงสร้างองค์กรและงาน กระบวนการและระบบการปฏิบัติงาน กระบวนการและระบบการบริหาร มีการเชื่อมโยงอย่างสอดคล้อง

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สมชาย ไตรรัตนภิรมย์ (2537 : 31 - 33) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรเป็นอย่างมาก คือ

1. ประโยชน์ต่อองค์กร

1.1 การสรรหาและรักษาบุคลากรไว้ แนวโน้มของการมีการฝึกงานจากการทำงานจริง (on the job training) และการพัฒนาจะเป็นการดึงดูดใจผู้สมัครงานที่มีคุณภาพดี การหมุนเวียนเข้า - ออกของบุคลากรสามารถจะถูกลดลงได้ด้วย เพราะว่าผู้ที่รับการฝึกอบรม ซึ่งมีโอกาสที่รับการพัฒนามาจะได้รับความพอใจการทำงานและเพลิดเพลินกับการทำงานมากกว่า โดยที่ศักยภาพของพวกเขารับการรับรู้

1.2 การใช้เทคโนโลยีและระบบงานใหม่ ในบริษัทขนาดใหญ่ ๆ มักมีเทคโนโลยีมาก แต่ใช้น้อย และคนรู้สึกรอคอยถึง เทคโนโลยีรวมถึงคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ ระบบการผลิต การสื่อสาร กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจนแผนการฝึกอบรมไม่สามารถก้าวทัน ทั้งประเภทและจำนวนการฝึกอบรม ซึ่งผู้บริหารที่ดีจะต้องจัดการฝึกงานจากการทำงานจริงสำหรับแต่ละบุคคล หรือกลุ่มเล็ก ๆ ที่ไม่ใหญ่พอที่จะจัดเป็นชั้นเรียนเพื่อการฝึกอบรม

1.3 คุณภาพของสินค้าหรือบริการ การปรับปรุงคุณภาพจะนำมาซึ่งความพึงพอใจอย่างมากแก่ผู้บริโภค โดยการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรทั้งหมด

1.4 บ่งชี้ลักษณะของผู้ควบคุมงานและบุคลากรระดับผู้บริหารในอนาคตจากความร่วมมือในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะสามารถบ่งชี้คุณลักษณะคนที่มีศักยภาพในการบริหารและการควบคุม และเป็นการส่งเสริมอนาคตในระยะยาวขององค์กร

2. ประโยชน์ต่อบุคลากร

2.1 ความมั่นคงในงาน พนักงานที่มีทักษะชำนาญรอบด้านจะมีความมั่นคงในงานอย่างมาก เนื่องจากสามารถปรับเปลี่ยนในการทำงานของพวกเขาได้อย่างดี

2.2 ศักยภาพในการทำงาน บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญและต้องการปรับปรุงตนเอง สามารถที่จะรับผิดชอบงานมากขึ้น พวกเขามีโอกาสมากสำหรับการเลื่อนตำแหน่งหรือ โยกย้ายไปสู่งานที่ดีกว่าเดิม

2.3 แรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อพนักงานเข้าร่วมในกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร พนักงานก็จะรู้สึกว่าได้ความสนใจ ซึ่งสิ่งนี้เองจะเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน

รุ่งฤดี กิจควร (2552. สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2552, จาก www.hrd.ru.ac.th) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า

1. ประโยชน์ทางตรงของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีตัวชี้วัด (KPI) แสดงให้เห็นได้จาก

1.1 เมื่อทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรได้รับการพัฒนาแล้ว ทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ก็จะเกิดศักยภาพในการสร้างผลผลิตของงานที่มีคุณภาพสูงสุดและผลผลิตของงานที่มีคุณภาพสูงนี้จะก่อให้เกิดรายได้หรือกำไรต่อองค์กร

1.2 การที่องค์กรได้พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทำให้ทุนทางปัญญาขององค์กรเพิ่มขึ้นและทุนทางปัญญานี้สามารถต่อสู้กับอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับองค์กรได้ องค์กรจึงผ่านอุปสรรคนั้นมาและประสบความสำเร็จ

1.3 การที่องค์กรพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทำให้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเกิดประสิทธิภาพในการที่จะสร้างสรรค์ผลงาน และผลงานที่เกิดจากประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์นี้ ทำให้ผลผลิตขององค์กรเกิดประสิทธิผล จึงทำให้ องค์กรสามารถที่จะอยู่รอดได้ในสถานะที่มีการแข่งขันสูงสุด

2. ประโยชน์ทางอ้อมของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีตัวชี้วัด (KPI) แสดงให้เห็นได้จาก

2.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น สามารถที่จะทำให้ทรัพยากรมนุษย์พัฒนาขึ้นได้ทั้งทางสติปัญญาและจิตใจ ทำให้เกิดทรัพยากรมนุษย์ที่ดี เก่ง มีความรับผิดชอบ พึ่งตนเองได้ พร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้สังคมคุณภาพเกิดขึ้น

2.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการเปิดโอกาสให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถคิดเป็น ทำเป็น มีเหตุผล มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้เกิดขึ้น

สรุปว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีประโยชน์ ต่อทั้งตัวองค์กรการสรรหาและรักษาบุคลากรไว้ การใช้เทคโนโลยีและระบบงานใหม่ คุณภาพของสินค้าหรือบริการ สามารถบ่งชี้คุณลักษณะคนที่มีศักยภาพในการบริหารและการควบคุม และเป็นการส่งเสริมอนาคตในระยะยาวขององค์กร และตัวบุคคล ในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความชำนาญ เกิดพึงพอใจในงานที่ทำ งานมีศักยภาพ และเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการวัดประสิทธิภาพการทำงานจากการพัฒนา

4. เป้าหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

นอกจากประโยชน์แล้ว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยังมีเป้าหมาย ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์กรนั้น ๆ (อรจรีย์ ฅ ตะกั่วทุ่ง, 2549 : 55 อ้างอิงจาก Micheal, 2549) ได้กล่าวว่า เป้าหมายของการพัฒนางานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า

1. ช่วยให้องค์กรสามารถคัดสรรและชำระรักษาบุคลากรที่มีฝีมือ มีแรงจูงใจสูง มีความรู้สึกผูกพันและขอมอุทิศตนเพื่อองค์กรไว้ได้
2. เพิ่มพูนและพัฒนาขีดความสามารถ ซึ่งฝังอยู่ในตัวของบุคลากร ความสามารถที่บุคลากรจะให้แก่องค์กร ศักยภาพและการจ้างงาน โดยให้ออกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตลอดเวลา
3. พัฒนาระบบงานให้เกิดผลการปฏิบัติงานระดับสูง โดยมีกระบวนการสรรหาและคัดเลือกระบบจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาการบริหารและกิจกรรมการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจ
4. พัฒนาให้เกิดความผูกพัน และการมีข้อผูกมัดร่วมกัน โดยยึดถือว่าลูกจ้าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีค่าในองค์กร และต้องสร้างบรรยากาศที่ทำให้ทุกคนรู้สึกว่าจะต้องร่วมแรงร่วมใจและไว้วางใจซึ่งกันและกัน
5. สร้างบรรยากาศที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ และความรู้สึกที่กลมกลืน ทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายลูกจ้างที่ต่างก็รับรู้ว่าเป็นหุ้นส่วนของกันและกัน
6. พัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำการทำงานเป็นทีมและยืดหยุ่น
7. ช่วยให้องค์กรสร้างสมดุลและสนองตอบต่อความต้องการของผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากองค์กร (เจ้าของกิจการ รัฐบาล ฝ่ายบริหาร ลูกจ้าง ลูกค้า ผู้ขายวัตถุดิบ และสาธารณชนทั่วไป)

8. ช่วยให้เกิดความมั่นใจว่า บุคลากรในองค์กรรู้สึกว่าคุณค่าและได้รางวัลตอบแทนในงานที่คนทำ และสิ่งที่ตนได้ทำสำเร็จ

9. สามารถจัดการกับบุคลากรที่มีความหลากหลายโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและกลุ่ม ตามความต้องการในการจ้างงาน ลักษณะการทำงาน และความปรารถนา

10. ช่วยให้เกิดความมั่นใจว่าบุคลากรทุกคนในองค์กรมีโอกาสเท่าเทียมกัน

11. บริหารจัดการลูกจ้างโดยยึดหลักด้านจริยธรรมตามกรอบความเป็นมนุษย์ คุณธรรม และความโปร่งใส

12. ธำรงรักษาและพัฒนาลูกจ้างทั้งด้านจิตใจและร่างกาย

มาน ตรีวิจารณ์ (2552. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2552, จาก <http://www.polpacon7.ru.ac.th/download/>) ได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธมี ว่า คือ

1. พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สนองความจำเป็นขององค์กร มีความสามารถในการประกอบสัมมาอาชีพ

2. นอกจากพัฒนาให้เป็นคนเก่งมีความสามารถแล้ว ยังต้องมีศีลธรรม จริยธรรม ทำงานได้อย่างมีความสุข มีสุขภาพจิตดี เป็นคนดีของสังคมประเทศชาติ

3. พัฒนามนุษย์ไปสู่ระดับอุดมคติตามหลักพุทธธรรม คือ สู่ระดับนิโรธหรือนิพพาน ซึ่งจะทำให้มนุษย์มีความสุขที่แท้จริงหรือมีสภาพของการดับทุกข์อย่างสิ้นเชิง

วุทธิศักดิ์ โภชนกุล (2552. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2552, จาก <http://www.pochamukul.com>) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า 2 เป้าหมาย คือ

1. เป้าหมายขององค์กร

1.1 เพื่อสอนแนะวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุด

1.2 เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด

1.3 เพื่อลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุในองค์กร

1.4 เพื่อจัดวางมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

1.5 เพื่อพัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงานของบุคลากร

1.6 เพื่อความก้าวหน้าของงานและการขยายตัวขององค์กร

2. เป้าหมายของบุคคล

2.1 เพื่อความก้าวหน้า

2.2 เพื่อเรียนรู้งาน

2.3 เพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน

2.4 เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน

2.5 เพื่อเข้าใจนโยบายและเป้าหมายขององค์กร

2.6 เพื่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

รุ่งฤดี กิจกร (2552. สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2552, จาก www.hrd.ru.ac.th) ได้กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับเป้าหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไว้ว่า

1. เพื่อบ่งชี้ว่าทรัพยากรมนุษย์สามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในลักษณะต่าง ๆ ขององค์กรได้

2. เพื่อบ่งชี้ว่าทรัพยากรมนุษย์สามารถปรับเปลี่ยนให้องค์กรเกิดความทันสมัยได้

สรุปได้ว่า เป้าหมายที่สำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ เป้าหมายแรกก็คือ การพัฒนาตัวบุคลากรให้มีคุณภาพเพื่อรองรับกระแสการเปลี่ยนแปลง ส่วนเป้าหมายถัดมาคือ องค์กรเนื่องจากว่าหากบุคลากรในองค์กรพัฒนาแล้ว ก็จะทำให้องค์กรสามารถจัดสรรทรัพยากรอื่นได้อย่างสะดวกต่อไป

เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่า และเป็นจุดศูนย์กลางที่จะพัฒนาทรัพยากรอื่น ๆ ในองค์กร จึงเป็นสิ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน และการทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เมื่อเกิดความพึงพอใจแล้วก็จะทำให้เกิดการทำงานอย่างเต็มความสามารถ งานก็จะออกมามีประสิทธิภาพตามมาด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เนื่องจากความพึงพอใจเป็นปัจจัยเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานและทำให้องค์กรหรือหน่วยงานประสบความสำเร็จผู้บริหารจึงควรมีบทบาทในการเสริมสร้างความพึงพอใจโดยศึกษาสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจปกติจะศึกษา 2 มิติ คือ ศึกษาความพึงพอใจของพนักงาน (job satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction)

1. ความพึงพอใจในการทำงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผู้ให้ความหมายไว้หลายประการ ดังนี้คือ

เฟรนช์ และซาวาด (French and Seward. 1975 : 45) ความพึงพอใจในงาน เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่องานของเขา

มอร์ซ (Morse. 1955 : 81) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และความเครียดมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2534 : 67) ความพึงพอใจในงาน คือ เจตคติที่เป็นบวกต่องาน ทำให้ผู้ทำงานไม่รู้สึกห่างเหิน (alienation) หรือหลีกเลี่ยงงาน

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2539 : 34) ความพึงพอใจในเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของแต่ละคน ความรู้สึกชอบงานของแต่ละคน ขึ้นอยู่กับว่างานนั้นทำให้เขาได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้มีชีวิตอยู่รอดได้หรือสมบูรณ์มากน้อยเพียงใด สิ่งที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ จะเป็นรากฐานแห่งความพึงพอใจและความไม่พอใจได้

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ภาวะของความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานของเขา ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

2. ความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงาน มีแนวคิด คือ แนวคิดความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการทำงานและแนวคิดการทำงานนำไปสู่ความพอใจ

ความพอใจงานที่มีผลต่อการทำงาน จะนำไปสู่การทำงานที่ดีขึ้น และจะส่งผลไปยังผลผลิตและกำไรขององค์การในที่สุด ซึ่งแนวความคิดนี้สอดคล้องกับแนวความคิดของ Frederick Herzberg และคณะ เขาได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้ไม่พอใจ (dissatisfied of hygiene factor) และปัจจัยที่ทำให้พอใจ (satisfier or motivation factor) ซึ่งปัจจัยแรกจะรวมไปถึงการทำงานทางกายภาพ ค่าจ้าง ส่วนปัจจัยหลังจะเกี่ยวข้องกับบุคลากรโดยตรง ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ โอกาสก้าวหน้า ความรับผิดชอบ และลักษณะงาน ซึ่ง Herzberg ได้สรุปว่า ปัจจัยประเภทแรกนั้นสามารถป้องกันความไม่พอใจในงานของคนทำงานได้ แต่ก็ไม่สามารถกระตุ้นหรือจูงใจให้คนทำงาน แม้จะเพิ่มปริมาณสักเพียงใดก็ตาม แต่ปัจจัยประเภทที่สองนั้น สามารถจูงใจให้คนทำงานดีขึ้นได้ ส่วนการเพิ่มขึ้นของปัจจัยที่สองจะมีผลให้คนทำงานได้ดีขึ้น เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวสามารถทำให้

บุคคลสนองความต้องการด้านความสำเร็จในชีวิต ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของมนุษย์ ตามทฤษฎีของนักทฤษฎีด้านบุคลิกภาพ

การทำงานนำไปสู่ความพึงพอใจ ซึ่งนักวิชาการกลุ่มมนุษย์เน้นว่า ความพอใจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน แนวคิดนี้แตกต่างจากพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ เขาได้คัดค้านแนวคิดและได้เน้นแนวคิดที่ว่า ความพยายามและการทำงานที่บรรลุเป็นที่มาของความพอใจ เช่น การทำงานที่นำมาซึ่งรางวัลจะทำให้นำไปสู่ความพอใจ ความพอใจเมื่อเสริมด้วยรางวัลหรือสิ่งมีค่า จะนำไปสู่ความพยายาม ความพยายามเสริมด้วยความสามารถและลักษณะการรับรู้บทบาทของคนจะนำไปสู่การทำงานที่บรรลุ ดังนั้น หากรางวัลที่ได้ไม่เหมาะสมและขาดความเป็นธรรมชาติคนทำงานก็จะไม่พอใจ หากรางวัลไม่มีค่าพอกับโอกาสที่จะได้รับรางวัลมีน้อย ความพยายามในงานขึ้นต่อไปก็ไม่เกิด และถ้าคนทำงานไม่รับรู้บทบาทหน้าที่ของตน ขาดความสามารถและด้อยความพยายามเพียงอย่างเดียวก็ไม่อาจสัมฤทธิ์ผลได้

มาร์ค และสตีเวน (Mark and Stephen. 1995 อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2541 : 9) ได้ศึกษาถึงทัศนคติของพนักงาน ว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกจ้างอย่างมีนัยสำคัญ คือ ถ้าพนักงานได้รับการสนับสนุนในด้านการบริหารจัดการ การบังคับบัญชา การเงิน และการบริการ จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกตอบสนองในทางบวก แล้วจะมีความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา โดยจะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมการผลิตผลงาน หรือการให้บริการที่มีคุณภาพ

ซีดแมน และวัตสัน (Seidman and Watson. ม.ป.ป. อ้างถึงใน ปิยรัตน์ จิตภักดี. 2536 : 12) ได้ศึกษาองค์ประกอบของการทำงานพบว่า งานที่เหมาะสมต่อระดับอาชีพและหน้าที่ต่าง ๆ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานมากกว่าเงินเดือน

มิลตัน (Millton. ม.ป.ป. อ้างถึงใน ปิยรัตน์ จิตภักดี. 2536 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ของลูกจ้าง เป็นผลที่เกิดจากการมีทัศนคติต่าง ๆ ตามความรู้สึก เกิดจากลักษณะต่าง ๆ คือ

1. ค่าจ้าง
2. การควบคุมดูแล
3. ความแน่นอนในการจ้าง
4. สภาพการทำงาน
5. โอกาสก้าวหน้า การยอมรับในความสามารถ
6. การประเมินผลการทำงานที่ยุติธรรม
7. ความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีอยู่ในงาน

8. การชำระสะสางความทุกข์ได้ทันที่

9. นายจ้างให้ความยุติธรรม

ซึ่งมีวิธีการที่จะทำให้เข้าใจถึงความต้องการของลูกจ้าง โดยที่นายจ้างจะต้องรู้ถึง

1. อายุของลูกจ้าง

2. สุขภาพ

3. ระดับอารมณ์

4. ความปรารถนาต่างๆ

5. ระดับแรงบันดาลใจ

6. ความสัมพันธ์ในครอบครัว

7. สภาพทางสังคม

8. ผลทางด้านนันทนาการ

9. กิจกรรมในองค์กร ทางด้านสภาพแรงงาน การเมือง และสังคม

ฉะนั้น ทั้งสองแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งจำเป็นในการทำงานทั้งการกระตุ้นความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ โอกาสก้าวหน้า ความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ทำ แม้การจูงใจต่าง ๆ จะเกิดขึ้น แต่หากขาดเสียซึ่งความต้องการของลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องวางนโยบายการบริหารงานให้เหมาะสมกับพนักงานแต่ละคน

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

เฮอรัลด์เบอร์เกอร์ (1957. อ้างถึงใน ภาวนีชา ไชยคำ. 2552. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2552, จาก <http://www.mpa6.com/text/knowledge.html>) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

1. ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึงปัจจัยแวดล้อมที่จำเป็นจะต้องมีเพื่อรักษาความพึงพอใจในการทำงานให้คนในองค์กร ทำให้เขาอยากทำงานไปตามหน้าที่ไปวัน ๆ เท่านั้น (job satisfaction) แต่ถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปคนจะเกิดความไม่พอใจทันที อาจมาทำงานแต่ทำด้วยความไม่เต็มใจ (job dissatisfaction) นโยบายบริษัท (company policies) สภาพการทำงาน (working conditions) การบังคับบัญชา (supervision) ความมั่นคงในงาน (job security) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations) ค่าตอบแทน (pay)

2. ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) เป็นปัจจัยที่จะทำคนเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานให้ได้ดีขึ้น จำเป็นต้องได้รับปัจจัยจูงใจเสริม เข้าไปในการทำงาน เพื่อให้คนงานทำงานเต็มที่ เต็มความ

สามารถ และทุ่มเทให้กับงาน ปัจจัยเหล่านี้จะเป็นเครื่องจูงใจทำให้คนขยัน มีชีวิตชีวาในการทำงาน เป็นเครื่องปรุงที่ทำให้เกิดความมีรสชาติในการทำงาน (job enrichment) โดยมีปัจจัยการจูงใจ คือความสำเร็จในหน้าที่ การได้รับความยอมรับนับถือจากคนอื่น ตัวงานที่ทำ ความรับผิดชอบที่ได้รับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความเจริญก้าวหน้าส่วนบุคคล

ซาเลอนิก และคณะ (Zaleanik and Others. 1958 : 40) กล่าวว่า การที่จะปฏิบัติงานได้ดีนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับการตอบสนองทั้งจากภายในและภายนอก เพื่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความมีประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่
5. การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
6. การปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
7. การทำงานต้องเชื่อถือได้ รวดเร็ว มีคุณภาพ
8. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
9. งานเสร็จทันเวลา
10. ผลงานได้รับมาตรฐาน
11. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
12. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน
13. การให้บำเหน็จรางวัลแก่การทำงานที่ดี

พวงเพชร วัชรอยู่ (2537 : 70 - 80) กล่าวว่า การที่จะทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. สภาพงาน (work) งานที่จะทำให้เกิดความพอใจ มีความกระตือรือร้นที่จะกระทำนั้น สิ่งแรกที่สุดต้องเป็นงานที่มีลักษณะท้าทาย หมายถึง เป็นงานที่พอเหมาะกับความสามารถที่ที่เขามีอยู่ หรือจากความชำนาญที่เคยทำมาก็ได้

2. การจ่ายผลตอบแทน (pay) เป็นการหาทางสนองตอบความพอใจของคนด้วยการจ่ายผลตอบแทน ถ้าเป็นการสนองความต้องการทางกายก็จ่ายผลตอบแทนด้วยเงินเป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้คนงานสามารถจับจ่ายใช้สอยเพื่อความต้องการขั้นพื้นฐาน ซึ่งการให้ผลประโยชน์ตอบแทน อาจเป็นในรูปของค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส หรืออาจให้โดยทางอ้อมด้วยการให้สิ่งที่สามารถตีค่าเป็นเงินได้ เช่น การให้สวัสดิการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นอาหาร ที่พัก วันหยุด การได้รับการฝึกอบรม บำเหน็จ

บ้านญาติ ฯลฯ ซึ่งคนทำงานไม่ได้หวังเพียงเงินเท่านั้น แต่อาจต้องการ เช่น การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การได้รับความอบอุ่นจากผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ก็ ถือเป็น การจ่ายตอบแทนอีกรูปแบบหนึ่ง

3. การสนับสนุนส่งเสริม (promotion) การที่พนักงานได้ทราบว่ามีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในงานที่กำลังทำอยู่ โดยการเปิดโอกาสให้คนงานใช้ความคิดริเริ่มอย่างมีอิสระ จัดสภาพงานในหน่วยงานให้สอดคล้องกับการที่จะส่งเสริมให้คนงานได้ใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญที่มีอยู่ให้กับงาน ได้เต็มที่

4. การควบคุมดูแล หรือการจัดการ (supervision) การสร้างความพึงพอใจให้กับคนงานนั้นขึ้นอยู่กับ การดูแลของหน่วยงานเป็นประการสำคัญ ขวัญกำลังใจ หรือแรงกระตุ้นของคนงานจะดีมากขึ้นเพียงใด ขึ้นกับการควบคุมดูแล วิธีการควบคุมดูแลเพื่อให้คนสามารถทำงานให้กับองค์กรได้

5. ผู้ร่วมงาน (co-worker) เป็นความสัมพันธ์ในหน่วยงานของกลุ่มคนทำงานที่มีขึ้นทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งจะต้องมีความรู้กันเพื่อสร้างความพอใจให้กับผู้ทำงานและหน่วยงานไปพร้อมกัน และผลประโยชน์ที่ได้ก็จะเป็นที่สมปรารถนาของหน่วยงานและผู้ทำงานด้วยเช่นกัน

6. สภาพการณ์ปัจจุบัน (current personal situation) คือ ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับพนักงาน โดยเฉพาะปัญหาส่วนตัว เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาติดการพนัน สุขภาพจิต ซึ่งปัญหาเหล่านี้ จะทำให้การทำงานหย่อนสมรรถภาพลง เป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจ เพื่อกำลังใจที่ดีในการทำงานอย่างเต็มที่

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน สามารถแยกได้เป็น 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งหมายถึง สิ่งแวดล้อมตั้งแต่ที่แคบที่สุดหรือระดับจุลภาค ซึ่งถือปัจจัยสิ่งแวดล้อมในองค์กร ไปจนถึงสิ่งแวดล้อมที่กว้างที่สุดหรือระดับมหภาค ซึ่งได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในขณะนั้น ในจำนวนปัจจัยทั้งสอง ปัจจัยที่ได้รับการสนใจมากที่สุด คือ ปัจจัยในระดับจุลภาคหรือปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร ซึ่งถืองานกับสภาพแวดล้อมและองค์กรกับสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจมากที่สุดของคนทำงานโดยตรง

2. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวมนุษย์ คือ ปัจจัยด้านประชากร เช่น อายุ เพศ การศึกษา ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ซึ่งถือค่านิยม ลักษณะการ ความต้องการ ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และปัจจัยความสามารถ เช่น ความฉลาด ความชำนาญ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มิได้กำหนดระดับความพึงพอใจในงานโดยตรง แต่จะตัดสินว่าส่วนประกอบใดของงานน่าพอใจหรือไม่น่าพอใจ

สร้างความเสมอภาคในการทำงานทั้งชายและหญิง และพยายามที่จะเสาะแสวงหาคนดีมีความรู้ มาร่วมทีม เพื่อดึงศักยภาพของพนักงานออกมาให้ได้ ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก คือ

1. ผู้บริหารควรจะเปิดใจรับผู้บริหารใหม่ที่มีความสามารถเข้าร่วมภารกิจกับองค์กร ไม่ว่าจะ เป็นหญิงหรือชายและไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งงานใด

2. ลดอำนาจการสั่งงานแบบชั้นคอนออกไปให้องค์กรมีลักษณะเป็นแนวราบ มีระดับชั้นคอน ในการสั่งงานให้น้อยลง (การเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2552, จาก <http://www.yimwhan.com/board/show.php?user=cpruit&topic=202&Cate=1>)

ในการปฏิบัติงานทุกอย่าง หากต้องการความสำเร็จสมบูรณ์ในผลงาน จำเป็นต้องเห็นคุณค่าของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน เนื่องจากทุกคนเป็นมนุษย์ในทางสังคมที่มีความต้องการทางด้านจิตใจ ความชอบพอกภายในจิตใจของเขาย่อมมีผลที่จะแสดงออกในทางให้ความร่วมมือหรืออาจไม่ให้ความร่วมมือได้ ซึ่งโดยธรรมชาติของคนทุกคนในสิ่งที่ผันแปรทางอารมณ์และที่สัมพันธ์กับความพอใจนั้นจะมีได้สองแง่มุม คือ หากมีความพึงพอใจ การร่วมมือ การจงรักภักดี และการทุ่มเทก็จะเกิดขึ้นได้ง่าย ซึ่งความพอใจดังกล่าวจะมีได้ถ้าเขาได้รับการตอบสนองความพอใจด้านสังคมด้วย แต่หากคนไม่มีความพอใจหรือมีอุปสรรคขัดขวางไม่ให้มีการตอบสนองทางด้านสังคมตามที่ต้องการจะต่อต้าน ไม่ให้ความร่วมมือ ขาดความจงรักภักดี ไม่ซื่อสัตย์ อึดอัดใจที่จะทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกจะขัดแย้ง ต่อต้าน และไม่ทำงาน ทำให้ผลิตผลที่ได้ลดต่ำลง (ธงชัย สันติวงศ์ และชัยยศ สันติวงศ์. 2533 : 23)

ดังนั้น ผู้บริหารควรจะศึกษาแนวทางที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจในการทำงาน ให้มีความสำเร็จดูลงไปด้วยดี ด้วยการสร้างแรงจูงใจเพื่อความพึงพอใจในการทำงาน

5. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

5.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ มาสโลว์ (Maslow) มาสโลว์ ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ในลักษณะของลำดับขั้นความต้องการ (hierarchy of needs) เนื่องจากบุคคลจะเกิดความพึงพอใจและเกิดความสุขในการทำงานก็ต่อเมื่อได้รับความต้องการพื้นฐานเป็นอันดับแรกก่อน โดยแยกออกเป็นลำดับขั้นที่สำคัญ 5 ขั้นตอนด้วยกัน คือ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2547 : 172 - 173)

5.1.1 ความต้องการด้านร่างกาย หรือสรีรวิทยา (bodily needs of physiological needs) เป็นความต้องการที่มาสโลว์และนักจิตวิทยาเห็นว่าเป็นความต้องการระดับแรกสุด ได้แก่ อาหาร น้ำ เพื่อบรรเทาความหิว ความต้องการทางเพศ การพักผ่อน นอนหลับ การได้หย่อนใจ

5.1.2 ความต้องการได้รับความปลอดภัย (safety needs) จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่ 1 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะแสวงหาความมั่นคง การป้องกันภัยอันตรายต่าง ๆ ถ้าหากไม่ได้รับการสนองตอบ คนเราอาจหาทางหลบหนีไปจากสภาพนั้น ๆ ก็ได้

5.1.3 ต้องการความรัก และการเข้าเป็นสมาชิกในกลุ่ม (love and belonging needs) เพราะว่าต้องการได้รับความอบอุ่น การยอมรับจากสมาชิกหรือเพื่อน ๆ ในกลุ่ม ต้องการทราบว่าตนเองมีฐานะอย่างไรในกลุ่มนั้น

5.1.4 ความต้องการได้รับการยกย่องในด้านความมีชื่อเสียงและเกียรติยศ (self-esteem needs) ซึ่งหมายถึงลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความเคารพ ความเชื่อมั่นอื่น ทำให้เกิดความรู้สึกอิจฉาระ มีเสรีภาพ และความมีชื่อเสียงในด้านต่าง ๆ

5.1.5 ความต้องการได้กระทำตามความสามารถที่เป็นจริง (self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคลเพื่อแสดงถึงสิ่งที่เขามีความสามารถและศักยภาพที่จะกระทำได้

5.2 ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานของ เบอ์นาร์ด (อานวย บุญศรี. 2531 สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2551, จาก <http://www.vcharkarn.com/uploads/56/56921.doc> อ้างอิงจาก Bernard. 1968) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

5.2.1 สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานนั้นมาเป็นอย่างดี

5.2.2 สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มีใช้วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลากรจะได้รับแตกต่างกัน เช่น เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น

5.2.3 สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

5.2.4 ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเอง และผู้อื่น ทั้งได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5.2.5 ความตั้งใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจที่จะร่วมงานกับหน่วยงาน

5.2.6 การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร

5.2.7 โอกาสที่จะร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงานเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

5.2.8 สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในการทำงาน

5.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอรัซเบอร์ก (ทาวเนีย ไชยคำ. 2552. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2552, จาก <http://www.mpa6.com/text/knowledge.html> อ้างอิงจาก Herzberg. 1959)

เป็นทฤษฎีที่กล่าวว่า การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้นบุคคลจะต้องได้รับแรงจูงใจเป็นสิ่งที่กระตุ้น ซึ่งจะทำให้บุคคลที่ทำงานได้รับความพึงพอใจและเกิดความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่ง Herzberg ได้ศึกษา 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของคน โดยการสัมภาษณ์วิศวกรในเมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาทดลองสรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมีสององค์ประกอบคือ

1. ปัจจัยแรงจูงใจ (motivation factors) ปัจจัยเหล่านี้ ส่วนใหญ่จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ คนจะถูกใจให้เพิ่มผลผลิตจากปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน ความเจริญก้าวหน้า ปัจจัยจูงใจทำให้คนมีความรู้สึกในด้านดีเป็นสิ่งจูงใจภายในความรู้สึกนึกคิดของคน

1.1 ความสำเร็จในงาน (achievement) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ และปลาบปลื้มใจในผลสำเร็จของงาน เมื่อเขาได้ทำงานหรือสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จ ปัจจัยนี้ นับว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด

1.2 การยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่อง ชมเชยยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่นทำให้เกิดความภูมิใจ ปัจจัยนี้มักจะเกิดขึ้นควบคู่กับความสำเร็จในการทำงาน

1.3 ลักษณะงาน (work itself) หมายถึง ลักษณะงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิด ประดิษฐ์คิดค้นหาสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ

1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของคนอย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องตรวจสอบหรือควบคุมมากเกินไป

1.5 ความก้าวหน้า (advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งสูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้วย

2. ปัจจัยบำรุง (maintenance factors) หรือ ปัจจัยสุขอนามัย (hygiene Factors) ได้แก่ นโยบายของหน่วยงาน และการบริหารงาน การบังคับบัญชา สัมพันธภาพในการทำงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งที่จูงใจที่จะทำให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน

2.1 นโยบายและการบริหาร (company policy and administration) หมายถึง การทำงานซ้ำซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจและการดำเนินการที่ขาดความเป็นธรรม ตลอดจนการบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพ

2.2 วิธีการบังคับบัญชา (supervision) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาขาดความรู้ความสามารถในการปกครอง มีอคติ ไม่ยุติธรรม รวมทั้งไม่สามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีได้

2.3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (relationship with supervision) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาไม่มีมนุษยสัมพันธ์ วางตนสูงและไม่สนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน

2.4 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (relationship with peers) การที่ต่างคนต่างทำงานโดยไม่คำนึงถึงมิตรภาพ มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่น และเอาตัวรอดโดยการทัณฑ์ผู้อื่น

2.5 สภาพการทำงาน (work conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานไม่เหมาะสม เช่น สถานที่ตั้งหน่วยงานไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานมีมากหรือน้อยเกินไป

ฉะนั้นการที่จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน จะต้องทราบความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็นหลักเพื่อจะได้ทราบความต้องการของคนแต่ละชั้นและการอยู่รวมกลุ่มกันในองค์กร ซึ่งต้องมีกฎระเบียบของในองค์กรนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารแต่ละคนที่จะต้องควบคุมดูแลให้พนักงานพึงพอใจในการทำงานเพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด สิ่งที่สำคัญที่จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจจากปัจจัยที่สำคัญคือ สภาพสถานที่ทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผลประโยชน์ตอบแทน งานที่ปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงาน นโยบายและการบริหาร

6. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ

ผู้บริโภค หรือ ผู้รับบริการนั้น มีความจำเป็นต่อธุรกิจเป็นอย่างมาก เพราะหากไม่มีลูกค้าองค์กรก็ไม่สามารถอยู่ได้ จนบางครั้งบางคนกล่าวว่า ลูกค้าคือพระเจ้า จนเป็นคำที่ใช้โดยทั่วไปในวงการธุรกิจ แต่ความเป็นจริงผู้บริโภคก็มีสิทธิจำกัดเหมือนกัน แต่สิทธิที่ผู้บริโภคพึงมี คือ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2552 : 24)

1. สิทธิที่จะได้รับการเลือก (the right to choose) เป็นสิทธิที่ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อได้โดยเสรี หรือไม่เสรี
2. สิทธิที่จะได้รับข้อมูล (the right to be information) เป็นสิทธิที่ผู้บริโภคจะได้รับข้อมูลในตัวสินค้า
3. สิทธิที่จะได้รับการได้ยิน หรือขอใช้ (the right to heard) เป็นสิทธิที่ผู้บริโภคสามารถฟ้องร้องและขอใช้ในการทำผิดต่อผู้บริโภค

จะเห็นได้ว่า ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผู้บริโภค มีสิทธิที่จะเลือกซื้อ หรือใช้บริการตามความพอใจ ตามคำกล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับการตอบสนองความต้องการสูงสุด ซึ่งผู้บริการจะต้องศึกษาเกี่ยวกับการซื้อ การใช้ผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจตามความต้องการ ตามความคิดและตามประสบการณ์ของผู้บริโภค (ฟิลลิป. Phillip. 2003 : 183)

ฟิลลิป (Phillip. 2003 : 183) กล่าวต่อว่า การที่ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการก็ด้วยการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อ หรือการเลือกใช้บริการ โดยจากการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งจะทำให้เข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อ หรือเลือกใช้บริการ โดยสิ่งเร้าและสิ่งแวดล้อมที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความต้องการซื้อ โดยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมคือ

1. ปัจจัยทางวัฒนธรรม ได้แก่ วัฒนธรรม วัฒนธรรมย่อย ชั้นทางสังคม
2. ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ กลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ในครอบครัว บทบาทและสถานะทางสังคม
3. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพ สภาพแวดล้อม รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล

4. ปัจจัยด้านจิตวิทยา ได้แก่ แรงจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ความเชื่อและทัศนคติ
 ภูษิต วงศ์หล่อสายชล (2552 : 7) กล่าวว่า ผู้รับบริการจะพึงพอใจการให้บริการด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. การเข้าถึงลูกค้า (access) คือ ความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าโดยการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในด้านทำเลที่ตั้ง สถานะติดต่อ เวลา ขั้นตอนของระบบต่าง ๆ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน
2. การติดต่อสื่อสาร (communication) เป็นการบอกให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการที่ชัดเจน ใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (competence) คือ ความรู้ความสามารถ และความชำนาญในการให้บริการของพนักงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าว่าจะได้รับการอย่างถูกต้องและยุติธรรม
4. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) แสดงถึงความมีน้ำใจ จริงใจ ยินดีต้อนรับ และเป็นกันเอง
5. ความเชื่อถือได้ (credibility) หมายถึง การสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้าโดยการให้บริการที่ดีที่สุด ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นว่าได้รับการบริการที่ดีที่สุด
6. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการ (reliability) การที่ธุรกิจบริการสามารถให้บริการได้ตามสัญญาหรือข้อตกลงที่ได้ให้ไว้กับผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ เท่าเทียมกันเมื่อเกิดความไว้วางใจก็จะเกิดความจงรักภักดี
7. การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างฉับไว
8. ความปลอดภัย (security) ผู้รับบริการจะได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ
9. การบริการที่เป็นรูปธรรม (tangible) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องไม่ว่าจะเป็นอาคารตกแต่ง สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ และพนักงาน
10. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (understanding the customers) ซึ่งผู้ให้บริการที่ควรจะต้องเข้าใจว่าผู้รับบริการต้องการอะไรและตอบสนองอย่างทันที
11. การต้อนรับของพนักงานและการบริการ (greeting and service) เนื่องจากธุรกิจที่เป็นที่พักเป็นธุรกิจบริการ ดังนั้น เป็นสิ่งที่เป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานด้านการให้บริการ คือ การให้บริการที่ดี ทั้งทางด้าน การต้อนรับ อธิบายข้อโมติของพนักงาน ความดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน รวมถึงความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
12. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service)
13. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) คือ ความยุติธรรมในการบริการที่เท่าเทียมกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ

14. พนักงาน (people) พนักงานให้บริการต้องมีการแต่งกายที่เหมาะสม บุคลิกภาพดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูจจาสุภาพนอบน้อมเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในการบริการ

15. ความแน่นอน (consistency) คือ การที่ผู้ให้บริการเหมือนกันทุกครั้งที่ได้รับบริการ

16. ทักษะ (attitude) คือ ความรู้สึกและความคิดเห็นที่มีต่อความสุภาพของผู้ให้บริการ

17. ความสมบูรณ์ (completeness) คือ บริการเสริมที่ได้เพิ่มเติมจากการบริการปกติ

18. บรรยากาศ (atmosphere) คือ ความสะอาด ความสะดวก ซึ่งเป็นองค์ประกอบของสถานที่

19. ความสามารถในการจัดหา (availability) คือ ความสามารถในการเข้าถึงผู้บริโภค สถานที่ที่มีปฏิสัมพันธ์

20. การอบรม (training) คือ การฝึกพนักงานผู้ให้บริการอย่างเหมาะสมกับงานที่ได้ทำ

21. ความเป็นมืออาชีพและการมีทักษะ (professionalism and skill) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะในงานบริการ และสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

22. การแก้ปัญหา (recovery) คือ การที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วด้วยวิธีที่เหมาะสม

23. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจลูกค้า (empathy)

24. ความมั่นใจได้ (assurance) คือ ความรู้ ทักษะ ความสามารถของพนักงานให้บริการ ที่นำไปสู่ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจแก่ลูกค้าในการรับบริการ

นอกจากนั้น ยังมีมาตรฐานคุณภาพการบริการจากผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการแต่ละคน ก็จะมีรสนิยมและ ภาวะจิตใจ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน เพื่อให้การบริการของโรงแรมเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกคน จึงมีการวางมาตรฐานการบริการเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้น ดังนี้ (สมชาติ กิจขรรยง. 2536 : 15)

1. ตรงตามเวลา หมายถึง การให้บริการถูกต้องตรงตามเวลาที่ผู้รับบริการต้องการ และจะต้องบริการให้ตรงเวลาพอดี ไม่ควรให้ผู้รับบริการต้องรอคอย

2. ตรงตามความต้องการ คือ พยายามทำความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ แล้วตอบสนองในทันที

3. แสดงความเอาใจใส่ คือ ทูกรายละเอียดจนผู้รับบริการได้สัมผัสกับโรงแรมให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ถึงความเอาใจใส่

4. ความคงที่ของการบริการ คือ การบริการทุกแผนกควรมีระดับคุณภาพที่เหมือนกัน โดยการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างใกล้ชิดเพื่อให้การบริการที่คงเส้นคงวาและเหมาะสม รวมถึง จากการศึกษาของ เพนชานเสกิร์ และ โทมัส (Penchansky and Thomas. 1981 : 12 - 140) ได้ให้แนวคิดการเข้าถึงการบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไว้คือ

1. การบริการที่มีอยู่ คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้
 2. การเข้าถึงแหล่งบริการ คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการอย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
 3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ คือ แหล่งบริการที่ผู้ใช้บริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
 4. ความสามารถของผู้ใช้บริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
 5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ ซึ่งรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย
- กุลนดา โชติมุกตะ (2538 : 50 - 51) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการประกอบด้วย ปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมการบริการต่าง ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความเพียงพอทั่วถึงของกาให้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของการบริการที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่ามีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด

1.4 การคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ใช้ คือ ความเหมาะสมหรือกับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ ประกอบด้วย

- 2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ
- 2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ที่ประหยัดเวลา
- 2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ ความคงเส้นคงวาของกิจกรรมการบริการที่ต่อเนื่องตลอดเวลาหรือไม่
- 2.4 ความปลอดภัยของการบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการมีความปลอดภัย
3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ได้แก่ พนักงาน บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น
 - 3.1 ความเอาใจในงานของเจ้าหน้าที่ คือ ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ
 - 3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ คือ การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใส หรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง หยาบคาย เป็นต้น
 - 3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ คือความไว้วางใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เรียกร้อยประโยชน์ใด ๆ จากผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า เนื่องจากผู้รับบริการมีความสำคัญกับองค์กรและทำให้องค์กรอยู่ได้ จึงเป็นสิ่ง que ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการวางแผน โยบาย รูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อความพึงพอใจ บอกรต่อ และใช้บริการซ้ำ ซึ่งปัจจัยหลักที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ ก็จะเป็นส่วนของตัวพนักงาน และการบริการ รวมถึงสภาพแวดล้อมในสถานบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ปี 2539 ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นการปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

ธานีินทร์ สุวงศ์วาร (2541 : 47) กล่าวว่า งานบริการเป็นการสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าและผู้ที่มาติดต่อ การบริการที่ดีย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรง หากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ

การบริการอย่างมีคุณภาพ (total quality service) การบริการที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจ การบริการที่ดี เป็นที่พอใจของลูกค้าจะต้องเริ่มจากจิตสำนึกในการให้บริการผสมผสาน

กับการแสดงออกด้วยท่าทาง บุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ หรือที่เรียกกันว่า มาตรฐานการบริการ (standard of service) คือ การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมด้านจิตใจที่จะให้บริการ และแสดงออกมาทางกริยามารยาทที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งการบริการที่ดีมี 4 ลักษณะ คือ การให้การต้อนรับ การแสดงออกซึ่งความช่วยเหลือเพื่อแผ่เอาใจใส่ การช่วยเหลือให้ความสะดวก การรับใช้ทุกอย่างที่สามารถทำได้อย่างเต็มความสามารถ

สุธี พนาวร (2533 : 102) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการว่าเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จึงมีอาจชี้ชัดได้ว่าสิ่งไหนคุณภาพดีหรือไม่ดี หากได้รับการบริการที่ไม่ดีแล้ว ก็จะทำให้ลูกค้าไม่พอใจ และตัดสินใจที่จะไม่มาใช้บริการอีก และเสียดูลูกค้าในที่สุด การบริการไม่อาจตรวจสอบคุณภาพได้เหมือนสินค้าทั่วไป ปัญหาการควบคุมคุณภาพการบริการจึงเป็นเรื่องลึกซึ้ง และมีความสำคัญมากกว่าอุตสาหกรรมการผลิต ซึ่งคุณภาพของการบริการประกอบด้วย 2 ประการ คือ สิ่งที่ถูกคาดหวัง และผลการประเมินที่ลูกค้าประเมินออกมาเมื่อได้ใช้บริการนั้นแล้ว ซึ่งผลจากการประเมินนั้น หากประเมินไว้สูงกว่าที่คาดหวัง จะเกิดความรู้สึกว่า ดีกว่าที่เขาวางใจ และจะกลับมาใช้บริการอีก หากประเมินต่ำกว่าที่คาดหวัง ก็จะรู้สึกไม่พอใจ และอาจจะไม่กลับมาใช้บริการอีก และอาจทำให้เสียดูลูกค้าในที่สุด

สรุป การให้บริการ จึงหมายถึงการรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการขาย หรือการบริการอย่างเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้บริโภค หรือผู้รับบริการ

1. หลักการบริการ

พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545 : 363 - 364) ได้กล่าวถึง หลักการบริการที่ดี ไว้ดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูงสุด แต่ใช้ทรัพยากรน้อย และคุ้มค่าที่สุด
2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ตามขอบข่ายความรับผิดชอบของหน้าที่
3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ลูกค้าทุกคนได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเต็มที่โดยผู้ให้บริการไม่สามารถปฏิเสธได้
4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยที่สุด
5. หลักความสอดคล้อง คือ การจัดการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล และสังคม
6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ลูกค้าศรัทธาและพึงพอใจ

7. หลักมนุษยสัมพันธ์ คือ การให้บริการ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร เอื้ออาทร ต่อผู้บริการ สนใจ เข้าใจปัญหา และให้ความประทับใจ มีความสุขหลังการให้บริการ

8. หลักการให้เกียรติ การยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติให้การ ต้อนรับด้วยความสุภาพ

9. หลักความเต็มใจ หมายถึง การทำทุกอย่างด้วยใจ เต็มใจไม่เสแสร้ง

10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาองค์กรให้ดีกว่าหน่วยงานอื่น ในประเภท เดียวกันและให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้อีก

11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง ผู้ให้บริการมีการตื่นตัวกระตือรือร้นในการ ทำงานอยู่ตลอดเวลา

12. ภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการบริการ ยอมรับการ บริการ และมีการรับรู้ในองค์กรในทางที่ดี ทั้งนี้การจะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้นจะต้องอาศัยองค์ประกอบ หลักการบริการดังกล่าวให้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ

ซึ่งเป้าหมายของการบริการตามของ (พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. 2545 : 365)

1. ความสะดวกในการขอรับบริการ
2. ความรวดเร็ว
3. ความถูกต้อง
4. ความครบถ้วน
5. ความเสมอภาค
6. ความเป็นธรรม
7. ความทั่วถึง
8. ความประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย
9. ปริมาณเพียงพอ
10. มีบริการที่หลากหลายให้เลือก
11. เป็นกันเอง
12. ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก
13. เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร

ดังนั้น หลักการบริการที่ดีจะต้องเริ่มจากตัวพนักงานที่จะต้องมีความรู้ ความสามารถ คล่องแคล่ว การติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องตรงประเด็น เน้นที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ด้วยการ บริการอย่างมีไมตรีจิตจึงจะทำให้การบริการลุล่วงไปได้

2. ความสำคัญของการบริการ

สมชาติ กิจบรรจง (2536 : 15) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการไว้ดังนี้ คือ

1. การให้บริการที่ดี มีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะต่อผู้ที่เข้ามาติดต่อ

2. การบริการสามารถทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ หรือหลังการติดต่อจากพนักงานทุกระดับ

3. การบริการที่ดีจึงเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้เข้ามาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และเกิดการสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ามาติดต่อเกิดความไว้วางใจและติดต่อในครั้งต่อไป ซึ่งมีหลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการต่อลูกค้า หรือผู้รับบริการ คือ

1. การเข้าใจถึงความต้องการในการรับบริการของลูกค้า เพื่อจะสามารถตอบสนองได้อย่างเหมาะสม

2. การใช้การสื่อสารที่ดีต่อลูกค้า เพื่อให้เกิดความสะดวกและเข้าใจตรงกันโดยใช้ระบบการสื่อสารที่ดี

3. การให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน เป็นการแสดงออกถึงการยอมรับและนับถือลูกค้า ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

4. การมีความรับผิดชอบ คือ การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้มาเข้ารับบริการในทุกกรณี จะทำให้เกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2544 : 9) ได้กล่าวถึงความต้องการของการบริการไว้ดังนี้

1. ช่วยตอบสนองความต้องการของบุคคล ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ลูกค้าจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของการบริการแต่ละประเภทและเปรียบเทียบการบริการที่ตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุด เพื่อความพึงพอใจสูงสุด

2. ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตเมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการต้องอำนวยความสะดวกสบาย และสนองสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการอย่างแท้จริง

โดยมีทฤษฎีความคาดหวังของ วูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน นวลจิรา ถิลาติลปะศาสตร์. 2546 :21 - 22) กล่าวสนับสนุนต่ออีกว่าความคาดหวังทั้งในส่วนของการให้บริการและการรับบริการ

โดยถือว่าทั้งสองฝ่ายมีความคาดหวังเหมือนกัน ไม่ว่าจะเป็นส่วนของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นลูกค้าภายนอก ซึ่งต้องมีความคาดหวังที่จะได้รับความพึงพอใจจากการรับบริการสูงสุด ในอีกส่วนหนึ่งพนักงานทุกคน ในองค์กรถือว่าเป็นลูกค้าภายใน และจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความสมัครใจ ซึ่ง Vroom ได้กล่าวถึง แรงจูงใจของบุคคลในองค์กร ซึ่งแรงจูงใจนี้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ของบุคคลหากบุคคลมีแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน ก็จะมีการปฏิบัติงานที่ดี โดยเขาจะทุ่มเทความ พยายามไปในการทำงานและเลือกวิธีหรือทิศทางการทำงานที่ดีที่สุด ทั้งยังคงอยู่ในงานเพื่อประโยชน์ แก่องค์กรต่อไป ซึ่ง Vroom ได้ชี้ให้เห็นมโนทัศน์ต่าง ๆ ที่ประกอบด้วยความพึงพอใจในผลลัพธ์ โอกาสที่จะปฏิบัติงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ และความคาดหวังซึ่งความคาดหวัง คือ ความเชื่อ เกี่ยวกับความน่าจะเป็น หรือการคาดคะเนเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานว่า พฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นจะ บรรลุผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งไว้ ซึ่งเขาชี้ให้เห็นว่าการกระทำทุกอย่างต้องมีผลลัพธ์เกิดขึ้น ซึ่งถูกกำหนด โดยสังคม และความพึงพอใจในผลลัพธ์ของบุคคลนั้นด้วย นั่นคือ ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นมีความ ต้องการในผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมากน้อยเพียงใดและบุคคลนั้นคาดหวังว่าผลลัพธ์จะทำให้มีความสุข ความพึงพอใจแก่เขามากน้อยเพียงใด

ความพึงพอใจในผลลัพธ์มีค่าได้ทั้งทางบวกและลบ ค่าในทางบวก คือ การที่บุคคลมีความพึงพอใจและต้องการผลลัพธ์นั้น ในทางการเพิ่มค่าทางลบ หมายถึง ผลลัพธ์ที่บุคคลไม่ต้องการ หรือพยายามหลีกเลี่ยง ส่วนการพอใจในผลลัพธ์ที่เท่ากับศูนย์ หมายถึง ผลลัพธ์นั้นไม่มีความหมาย ต่อบุคคล หรือบุคคลจะรู้สึกเฉย ๆ กับผลลัพธ์นั้น ซึ่งผลลัพธ์นั้นอาจแบ่งได้เป็นผลลัพธ์ระดับที่ 1 ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานอันสืบเนื่องจากความให้ความพยายามในการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ระดับ 2 เป็นผลลัพธ์ที่เกิดตามมาหรือเกี่ยวพันกับระดับที่ 1 เช่น หลังจากได้เลื่อนตำแหน่ง แล้วได้ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น

การสร้างคุณภาพของการบริการของการบริการของรัฐกิจบริการ จะต้องเริ่มตั้งแต่ ความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีความคาดหวัง และประสบการณ์ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน และนำมาตั้งตั้งเป็นองค์ประกอบของการบริการ จัดความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ทำให้ เกิดลักษณะเฉพาะของการบริการเพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ และมีการส่งมอบการบริการ ซึ่ง การบริการนั้นส่งมอบนั้นจะต้องกระทำโดยต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้เกิดการบอก ปากต่อปาก การกลับมาใช้บริการอีก และเกิดความจงรักภักดีของลูกค้า ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ด้าน คุณภาพของการบริการแก่ลูกค้าและรัฐกิจบริการ

ฉะนั้น เนื่องจากการบริการเป็นการสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร พนักงานจะต้องทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อความพึงพอใจสูงสุดทั้งจากตัวพนักงานเอง และผู้รับบริการ เพื่อความสมดุลในการบริการนั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ

ประสิทธิภาพ เป็นคำศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง ในวงการบริการธุรกิจ รัฐกิจ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในงาน และมีนักวิชาการอีกหลายท่าน ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ชานินทร์ สุทธิบุญชร (2543 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง แนวความคิด หรือความปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตยในอันที่จะให้บริหารราชการให้ได้ผลสูงสุด คู่กับการที่ได้ใช้จ่ายภาษีอากรไปในการบริหารงานของประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

ธงชัย สันติวงษ์ (2537 : 30) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมรรถพยากร และความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในไว้เพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกด้วย

กันตยา เพิ่มผล (2541 : 2) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง ขนาด และความสามารถของความสำเร็จ หรือบรรลุผลตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 17) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด คือ ใช้วิธีการ (mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย (goal) คือ ประสิทธิภาพ หรือการทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้สูงที่สุด

ชานินทร์ สุทธิบุญชร (2543 : 9) ยังได้กล่าวอีกว่า ประสิทธิภาพ ยังตีความหมายกว้างรวมไปถึงการผลิิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (out put) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริหารเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

มิลเล็ต (Millet. 1954 : 4) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการดำเนินงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไร ความพึงพอใจในที่นี้ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการประชาชน

เซอร์เบิร์ต (Simon. 1997 : 180 - 181) ประสิทธิภาพของการทำงานให้ดูจากปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิตที่ได้รับออกมา (output) ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า ส่วนองค์การภาครัฐก็วัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเข้าไปด้วย คือ

$$E = (O - I) + S$$

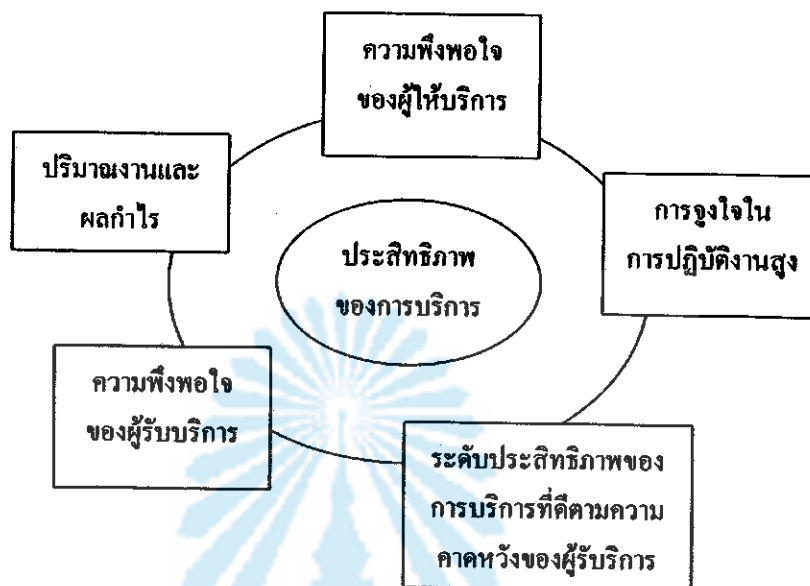
โดยที่ E คือ ประสิทธิภาพของงาน (efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (output)

I คือ ปัจจัยนำเข้า หรือ ทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (satisfaction)

จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพหรือความสำเร็จของธุรกิจ และการบริการมิได้ขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่เพียงประการเดียวเท่านั้น การตระหนักถึงความพอใจของผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ กลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการ การตลาดสมัยใหม่ หรือที่เรียกว่า “การบริการเชิงกลยุทธ์” ซึ่ง เฮสเคท (Heskett. 1988 : 374) ได้เน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นผลมาจากความพึงพอใจผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจจะก่อให้เกิดแรงจูงใจโดยตรงต่อการปฏิบัติงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และมีผู้ใช้บริการมากขึ้น ดังเช่น “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ”



ภาพที่ 2 วงจรของความสำเร็จในงานบริการ เฮอร์เบิร์ต (Simon. 1997 : 180 - 181)

จะเห็นได้ว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพนั้น ใ้เพียงขึ้นอยู่กับผู้รับบริการเพียงด้านเดียว หากขาดซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานการบริการที่ดีก็ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ หากต้องการพัฒนาประสิทธิภาพองค์กร หรือประสิทธิภาพการทำงาน ต้องเริ่มจากการพัฒนา และให้ความสำคัญกับค้วพนักงาน เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อไป

1. มาตรฐานการบริการ

เนื่องจากการให้บริการเป็นสิ่งจำเป็นจึงมีการกำหนดมาตรฐาน การให้บริการไว้ ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์กรแต่ละองค์กรแต่มีมาตรฐานการให้บริการพื้นฐานที่คล้ายคลึงกัน คือ เกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงอุตสาหกรรม (2552. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2551, จาก <http://www.Industry.go.th>) ซึ่งกำหนดดังนี้

1. การสนองตอบความต้องการ
 - 1.1 มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
 - 1.2 มีงานบริการหลากหลาย
2. ประเภทของการให้บริการ
 - 2.1 มีการให้บริการด้านข้อมูล/ข่าวสาร
 - 2.2 มีการให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ
 - 2.3 มีการให้บริการเบ็ดเสร็จ

3. การอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการเข้าถึงบริการ
 - 3.1 มีการจัดสถานที่ไว้ ณ จุดที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย
 - 3.2 มีการจัดพื้นที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสม
 4. การจัดระบบการให้บริการร่วม
 - 4.1 มีการจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันในด้านข้อมูลข่าวสาร และรับเรื่อง-ส่งต่อ
 5. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 5.1 มีการออกแบบและวางผังระบบงาน ณ บริเวณ “ก่อนเข้าสู่บริการ”
 - 5.2 มีการออกแบบและวางผังระบบงาน ณ บริเวณ “ที่จุดให้บริการ”
 - 5.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ณ บริเวณ “ก่อนเข้าสู่บริการ” และบริเวณ “ที่จุดให้บริการ”
 6. การออกแบบกระบวนการให้บริการ
 7. การพัฒนาทักษะความชำนาญ
 - 7.1 มีการจัดอบรมความรู้พื้นฐานให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน
 8. การติดตามและประเมินผล
 - 8.1 มีจำนวนผู้มาใช้บริการ โดยเฉลี่ยที่เหมาะสม
 - 8.2 มีจำนวนงานบริการที่เหมาะสม
 - 8.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ
 - 8.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม
- การประเมินบริการของโรงแรมจากแขก และผู้รับบริการเป็นลักษณะนามธรรม ซึ่งผู้รับบริการแต่ละคนมีลักษณะจิตใจ รสนิยม ประสบการณ์ที่แตกต่างกัน เพื่อให้การบริการที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการทุกคน และในบางครั้งภาวะจิตใจของผู้ให้บริการอาจไม่พร้อม เพื่อการป้องกันไม่ให้เกิดการบริการลดลงสถานประกอบการจึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานเพื่อการบริการเกิดประสิทธิภาพ ซึ่งโรงแรมได้กำหนดมาตรฐานการบริการไว้ดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยง. 2536 : 20)
1. ตรงตามเวลา คือ ให้บริการตรงตามเวลาที่ผู้รับบริการต้องการและตรงเวลาพอดีไม่ควรให้ผู้รับบริการรอ หากพบว่าการบริการใดผู้รับบริการต้องรอ ควรมีการปรับเปลี่ยนทันที
 2. ตรงตามความต้องการ คือ พยายามทำความเข้าใจความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการ และตอบสนองทันที

3. แสดงความเอาใจใส่ ทุกจุดที่ผู้รับบริการ ได้สัมผัสกับ โรงแรมไม่ว่าจะเป็นวัตถุ หรือ การบริการ ผู้รับบริการจะรู้สึกได้ถึง การเอาใจที่โรงแรมมอบให้ ซึ่งผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญกับทุกจุด

4. ความคงเส้นคงวา คือ การบริการทุกส่วนควรมีระดับคุณภาพที่ดีเหมือนกัน แต่ การบริการส่วนใหญ่ของ โรงแรมจะไม่คงที่ จึงจำเป็นต้องมีหัวหน้าพนักงานเพื่อควบคุมดูแล การปฏิบัติงานของพนักงานอย่างใกล้ชิดเพื่อควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับการบริการที่ดี จะต้องมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้ ซึ่งไม่ว่าบุคคลใดเข้ามาใช้บริการก็จะได้มาตรฐานที่เหมือนกัน ที่สำคัญ จะต้องตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการด้วย

สรุปได้ว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพ (efficiency service) เป็นความสามารถในการบริการ ของพนักงานเกิดขึ้นจากความพึงพอใจของผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สูงสุด ประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริหารสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจการโรงแรมการโรงแรม

1. อุตสาหกรรมโรงแรม (hotel industry)

อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการต้อนรับ จัดให้บริการด้าน ที่พักเป็นหลัก และให้บริการประเภทอื่น ๆ เป็นส่วนประกอบ เช่น บริการด้านอาหาร เครื่องดื่ม สุขภาพ รถรับส่ง เพื่อให้แขกหรือผู้มาเยือนเกิดความสะดวกสบายและบันเทิงใจระหว่างการเข้าพัก

พระราชบัญญัติผู้ประกอบการโรงแรม ปี 2499 ได้ให้ความหมายของโรงแรมว่า หมายถึง สถานประกอบการที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการที่หลับนอน และสิ่งอำนวยความสะดวก อื่น ๆ แก่นักเดินทาง ซึ่งเป็นผู้เต็มใจจ่ายเงินเพื่อแลกกับบริการต่าง ๆ สถานประกอบการ เหล่านี้ไม่นับรวมถึงสถานที่พักบางประเภท เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย อพาร์ทเมนต์ หรือ เรือนจำ

พระราชบัญญัติโรงแรมของประเทศไทย ปี 2478 มาตรา 3 ให้ความหมายของคำว่า โรงแรม ว่าหมายถึง บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้าง สำหรับคนเดินทางหรือบุคคล ที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว นอกจากนี้ในมาตรา 25 ยังระบุว่า เคหะสถานใดใช้ในบ้านพักดังกล่าว คือใช้เฉพาะเป็นที่รับบุคคลที่ประสงค์จะไปพักอาศัยอยู่ ซึ่งระยะเวลาอย่างน้อย 1 คืน โดยผู้มีสิทธิ์ ให้ใช้มิได้ขายอาหารหรือเครื่องดื่มใด ๆ แก่ผู้พักเป็นปกติธุระหรือแก่ประชาชน ไม่ถือว่าเป็น โรงแรม (ชาริตทิพย์ ทากิ. 2547 : 27)

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2550 : 2) ให้ความความหมายของโรงแรม (hotel) ว่าหมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการที่พักชั่วคราวสำหรับผู้เดินทาง ในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทาง หรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้อง คิดต่อเรียงรายกันในอาคารหลังหนึ่ง หรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่าง ๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก โดยมีค่าตอบแทน และคิดค่าบริการเป็นรายวันหรือไม่เกิน 1 เดือน

มหาวิทยาลัยทักษิณ (2552. สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2552, จาก http://tsl.tsu.ac.th/file.php/1/courseware/260/Less1_2.html) โรงแรม หมายถึง สถานที่ทุกชนิด ที่จัดตั้งเพื่อหารายได้จากผู้เข้าพัก โดยมีการขายอาหารและเครื่องดื่มตามความต้องการของผู้เข้าพัก รายได้หลัก ได้แก่ ค่าเช่าห้องพัก และการขายอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีรายได้จากการบริการอื่น ๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าซักผ้า เป็นธุรกิจผลิตรายการบริการ อาจเรียกว่า อุตสาหกรรมโรงแรม เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมแห่งไมตรีจิต (hospitality industry) ที่เกี่ยวข้องกับการใช้เวลาว่าง เป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

นอกจากนี้ ยังมีคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันกับคำว่า Hotel มีดังต่อไปนี้

1. inn หมายถึง ที่พักขนาดเล็ก ตั้งอยู่ริมทาง ไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. tavern หมายถึง ที่พักสำหรับคนเดินทางที่ใช้มาเป็นพาหนะ มีลักษณะเหมือน
โรงเตี๊ยม
3. accommodation หมายถึง ที่พักที่จัดไว้ให้คนเดินทาง พร้อมมีบริการอาหารและ
เครื่องดื่ม
4. motel หมายถึง โรงแรมขนาดเล็ก ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนสายสำคัญ ๆ เพื่อให้บริการ
สำหรับนักเดินทางที่เดินทางโดยรถยนต์
5. lodge หมายถึง สถานที่ให้เช่าสำหรับพักอาศัยค้างคืนระหว่างเดินทาง ให้บริการ
อาหารและเครื่องดื่ม สระว่ายน้ำ และคิดค่าเช่าเป็นค่าตอบแทน
6. guest house หมายถึง สถานที่ให้เช่าขนาดใหญ่ มีลักษณะเป็นห้องโถง ห้องน้ำ
รวมไม่มีบริการอื่น ๆ ราคาเช่าถูก

กล่าวโดยสรุป โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการที่เน้นบริการด้านห้องพักเป็นหลัก และประกอบด้วยบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการ รู้สึกถึงความสะดวก สบาย ผ่อนคลาย ปลอดภัย และพึงพอใจในการเข้ารับบริการนั้น

2. ประวัติความเป็นมาของโรงแรม (สมาคมผู้บริหารงานอาหารและเครื่องดื่มแห่งประเทศไทย. 2552. สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2552, จาก <http://www.fbmat.org/forum/index.php?topic=5.0>)

ธุรกิจโรงแรมในยุโรปสมัยโบราณ ระหว่าง 1,700 ปี ก่อนคริสตกาล - ค.ศ. 500 โรงแรมสมัยโบราณมีบริการเฉพาะที่พัก ไม่มีบริการอื่น เพราะมีกฎหมายห้ามไว้ หากฝ่าฝืนจะมีโทษถึงประหารชีวิต สมัยกรุงเฮนส์ เจริญรุ่งเรือง ประมาณ 600 ก่อนคริสตกาล เริ่มจัดให้มีบริการเครื่องดื่มประเภทแอลกอฮอล์แก่ลูกค้าที่มาพัก โดยเฉพาะเหล้าองุ่นที่ตนเอง มีบริการอาหารจะพวกขนมปังนม เนยแข็ง ผัก ถั่ว ฯลฯ โรงแรมมักเลือกสถานที่ตั้งอยู่ใกล้วัด เพราะในการประกอบพิธีบวงสรวงเทพเจ้าจะใช้โรงแรมเป็นที่ประกอบพิธีและร่วมรับประทานอาหารกัน สมัยกรุงโรมมีโรงแรมเกิดขึ้นตามเมืองต่าง ๆ มีห้องพักขนาดเล็กพร้อมบริการอาหารและเครื่องดื่ม บางแห่งอาจมีบ่อนการพนันและสตรีบริการ

สมัยกลาง ค.ศ. 501 – 1300 ธุรกิจโรงแรมในยุคที่ซบเซา มีวัดเป็นสถานที่เดียวในการบริการที่พักแรมแก่นักเดินทาง ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นนักแสวงบุญ ค.ศ.1300 ในประเทศอิตาลี ธุรกิจการค้าเริ่มขยายตัวทำให้ธุรกิจโรงแรมขยายตัว ในยุคนี้มีที่พักแรมสำหรับคนและม้าหรือสำหรับเปลี่ยนม้า เรียกว่า Yams มีกว่า 10,000 แห่ง นอกจากนี้ ยังมีบริการไปรษณีย์สำหรับนักเดินทางด้วย เริ่มมีการรวมกลุ่มกันของเจ้าของ โรงแรมเพื่อรักษาผลประโยชน์ของตน เริ่มมีการให้ประมุขบริหารโรงแรม กำหนดเวลาในการดำเนินงานคราวละ 3 ปี และผลการดำเนินงานก็เป็นที่น่าพอใจ ธุรกิจโรงแรมจึงเริ่มขยายตัวมากยิ่งขึ้น

ฟื้นฟู ค.ศ. 1301 – 1600 โรงแรมในยุคนี้จะมีอาคารขนาดเล็ก 20 - 30 ห้อง มักเรียกว่า george inn มีห้องเก็บของ อาหาร เหล้าองุ่น ห้องประกอบอาหาร ห้องพักสำหรับคนเลี้ยงม้าและม้า ต่อมามีการพัฒนาปรับปรุงธุรกิจโรงแรม เพื่อให้บริการแก่นักเดินทางที่ร่ำรวย โดยมุ่งเน้นให้ความสะดวกสบาย สนุกสนานเพลิดเพลิน โรงแรมจะจัดให้มีการแสดงละครสัตว์ และกีฬาต่าง ๆ การจัดตั้งโรงแรมในสมัยนั้นต้องได้รับอนุญาตจากขุนนาง อศวิน และเจ้าของที่ดิน ส่วนการตั้งชื่อโรงแรมเดิมใช้สีเขียวเป็นเครื่องหมายให้รู้ว่าเป็นโรงแรม และวิวัฒนาการโดยใช้เครื่องหมายต่าง ๆ เช่น ห่านขาว ปลาโลมา สิงโต ฯลฯ

ยุคแรก ค.ศ. 1601 - 1800 ยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ธุรกิจโรงแรมก็เจริญรุดหน้า มีการปรับระดับมาตรฐาน โรงแรมสูงขึ้น มีการบริการอาหารเลิศรส มีการเปลี่ยนชื่อโรงแรมเป็นชื่อวิสามัญนามแทน โดยมักมีคำว่า Arms เป็นชื่อกำกับท้ายชื่อโรงแรมที่ทันสมัย

สมัยใหม่ยุคปัจจุบันในปี 1889 ในกรุงลอนดอน โรงแรมชาววย เป็นโรงแรมที่โอ้อ่าที่สุด ในอังกฤษ เป็นโรงแรมที่ริเริ่มผลิตไฟฟ้าขึ้นใช้เองมีบริการต่าง ๆ ครบ มีการประกอบอาหารที่อร่อยที่สุดในโลกประจำอยู่ด้วย คือ นายออกุส เอสคอฟฟีเอร์ เป็นชาวฝรั่งเศส ต่อมาได้รับยกย่องว่าเป็นบิดาแห่งการครัว ส่วนการบริหารงานเป็นของนายเซซาร์ ริคซ์ ชาวสวิสฯ เป็นผู้จัดการโรงแรมซึ่งบริหารงานในปี ค.ศ. 1905 - 1918 ต่อมาได้รับยกย่องให้เป็นบิดาแห่งการโรงแรม ในยุคนี้บรรดาเศรษฐีผู้มั่งคั่งมักนิยมเดินทางไปพักผ่อนตามสถานตากอากาศ เกิดโรงแรมสำหรับพักตากอากาศขึ้นเพื่อรับรองนักท่องเที่ยวดังกล่าว โดยเป็นโรงแรมที่เน้นความหรูหราและทันสมัย

ธุรกิจโรงแรมในอเมริกา ค.ศ. 1630 แซทมวล โคลล์ ร่วมกับกลุ่มพิวริตันตั้งโรงแรมแห่งแรก คือ โคลล์ ออร์ดินารี ที่เมืองบอสตัน เป็นโรงแรมที่มีราคาถูกและมีข้อบังคับเข้มงวดมาก เนื่องจากถูกดูแลโดยบาทหลวงพิวริตัน มีลักษณะคล้ายหอพัก ค.ศ. 1642 บริษัทเวสต์อินเดียน สร้างโรงแรมชื่อ ซิตตี้ ทาเวิร์น บริเวณอยู่ต่อเรือของนิวยอร์ก โรงแรมในยุคนี้นิยมสร้างตามแนวแม่น้ำลำคลอง เนื่องจากมีการพัฒนาเส้นทางคมนาคมทางน้ำ ต่อมาเมื่อพัฒนาการคมนาคมใช้ทางรถไฟพัฒนา ธุรกิจโรงแรมก็หันไปตั้งอยู่ทางเส้นทางรถไฟผ่าน ค.ศ. 1829 - 1950 โรงแรมในยุคนี้มีการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อยๆ มากยิ่งขึ้น เป็นโรงแรมที่มีขนาดใหญ่ มีบริการที่ครบครันไม่ว่าจะเป็นอาหาร เครื่องดื่ม แหล่งบันเทิงต่าง ๆ และเป็นการเปิดประตูสู่ธุรกิจโรงแรมระหว่างประเทศ รวมทั้งมีการติดต่อธุรกิจสายการบินทรานเวิล บางแห่งก็นำเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์ ค.ศ. 1950 การเดินทางนิยมใช้รถยนต์เป็นพาหนะธุรกิจโรงแรมแบบ motel เป็นสถานที่พักแรมที่มีความทันสมัย มีที่จอดรถ มีความหรูหรา สะดวกสบาย ค.ศ. 1970 การคมนาคมทางอากาศโดยใช้เครื่องบินเป็นพาหนะทวีบทบาทมากยิ่งขึ้น เกิดโรงแรมตามเมืองที่มีสนามบินขนาดใหญ่ ๆ เรียกว่า airport hotel

ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ธุรกิจโรงแรมในไทยเริ่มมีขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 4 มีโรงแรมที่เปิดกิจการอยู่ 3 แห่ง Union Hotel Fisher's Hotel Oriental Hotel ลูกค้าที่มาพักส่วนมากเป็นชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย ต่อมาเกิดไฟไหม้ ยกเว้น Union Hotel ต่อมา มีการสร้างโรงแรมตากอากาศขึ้นที่อ่างศิลา จังหวัดชลบุรี สำหรับบริการชาวต่างชาติที่ต้องการตากอากาศ

สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (ร. 5) มีการเปิดโรงแรม 8 แห่ง คือ Union Hotel Falck's Hotel Germn Hotel Hamburg Hotel Marine Hotel Siam Hotel Carter's Hotel Norfolk Hotel โรงแรมทั้ง 8 แห่ง มีบริการห้องพัก อาหารและเครื่องดื่มและยังมีสถานที่สำหรับเล่นกีฬาไว้บริการ พ.ศ. 2419 นักเดินเรือชาวเดนมาร์ก 2 คน คือ จาร์ค และซาร์จ ได้ร่วมกันจัดตั้งโรงแรมโอเรียลเต็ลขึ้น และจัดว่าเป็นโรงแรมที่ทันสมัยที่สุดในสมัยนั้น เป็นโรงแรมแห่งแรกที่มีไฟฟ้าใช้ มีบริการต่าง ๆ ครบครัน และในปี พ.ศ. 2524 ได้รับยกย่องว่าเป็นโรงแรมชั้นเยี่ยมอันดับหนึ่งของโลก

สมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (ร. 6) พ.ศ. 2460 พลเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอพระองค์เจ้าบุรฉัตรไชยากร กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ซึ่งขณะนั้นดำรงตำแหน่งผู้บัญชาการกรมรถไฟแผ่นดิน ทรงริเริ่มกิจการรถไฟเป็นพระองค์แรกและได้รับยกย่องว่า เป็นบิดาแห่งการโรงแรมไทย ทรงสร้างบังกะโลเรือนไม้ที่หัวหิน เป็นโรงแรมชายทะเลแห่งแรกของประเทศไทย ปัจจุบันโรงแรมหัวหินให้เอกชนเช่าดำเนินการ พ.ศ. 2466 รัชกาลที่ 6 ทรงโปรดเกล้าให้ตัดแปลงวังพญาไทเป็นโรงแรมวังพญาไท เพื่อให้ชาวต่างชาติมาพักแรม และได้รับยกย่องว่าเป็นโรงแรมที่ทันสมัยและยอดเยี่ยมที่สุดในเอเชีย พ.ศ. 2470 สร้างโรงแรมเรสเฮาส์ สำหรับประชาชนที่หัวลำโพง มีขนาด 14 ห้อง และสร้างโรงแรมทรอคคาเดโร เป็นโรงแรมเอกชนสร้างขึ้นที่ถนนสุรวงศ์ มี 45 ห้อง เป็นโรงแรมแห่งแรกที่มีเครื่องปรับอากาศและลิฟท์ใช้ในประเทศไทย เป็นโรงแรมที่หรูหราทันสมัย ปัจจุบันคือโรงแรมนิวทรอคคาเดโร

สมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล (ร. 8) ถึงปัจจุบัน สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ได้สร้างโรงแรมรัตนโกสินทร์ และโรงแรมสุริยานนท์ ในปี 2485 เป็นที่รับรองแขกเมือง โดยให้บริการสังคม และต่อมาให้เอกชนดำเนินการต่อและเปลี่ยนชื่อ จากโรงแรมรัตนโกสินทร์ เป็นโรงแรมรอยัล (royal) และโรงแรมสุริยานนท์ เป็นโรงแรมมาเจสติก ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีการพัฒนาเรื่อยมา มีการจัดบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าสูงสุด มีการบริหารงานในระบบเครือข่ายมากขึ้นทั้งในรูปของเครือข่ายท้องถิ่น และเครือข่ายระหว่างประเทศมากขึ้น และมีการแข่งขันกันสูงขึ้นระบบมาตรฐานการบริการสูงขึ้น

3. การแบ่งประเภทของโรงแรม (สมาคมโรงแรมไทย, 2552, สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2552, จาก www.thaihotelstaff.com)

3.1 การแบ่งตามทำเลที่ตั้ง

3.1.1 โรงแรมในเมืองใหญ่ ตั้งอยู่ในใจกลางเมืองในย่านธุรกิจ การท่องเที่ยว ตลอดถึงสถานบันเทิง ลักษณะของโรงแรมมีขนาด 100 ห้องขึ้นไป ตกแต่งหรูหราและมีบริการต่าง ๆ ครบครัน

3.1.2 โรงแรมในเมืองเล็ก มักตั้งอยู่ในเมืองเล็กลูกค้าส่วนใหญ่ คือ นักธุรกิจ นักท่องเที่ยว นักเดินทาง และลูกค้าในท้องถิ่นที่มาสังสรรค์

3.1.3 โรงแรมชานเมือง มักตั้งอยู่ในเมือง หรือนอกเมือง มีการคมนาคมสะดวก เงียบสงบ มีอากาศบริสุทธิ์

3.1.4 โรงแรมตากอากาศจะแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ โรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว เช่น ภูเขา ทะเล ทะเลสาบ และโรงแรมที่ไม่มีธรรมชาติดึงดูดนักท่องเที่ยว เป็นโรงแรมที่มุ่งเน้นกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ เช่น โรงแรมในสนามกอล์ฟ ขี่ม้า เป็นต้น

3.1.5 โรงแรมท่าอากาศยาน (airport hotel) ตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่สนามบิน เพราะสนามบินส่วนใหญ่ตั้งอยู่ใกล้เมือง

3.2 การแบ่งตามหน้าที่

3.2.1 โรงแรมเพื่อการค้าหรือการพาณิชย์ (commercial hotel) มุ่งเน้นบริการนักธุรกิจ พ่อค้าที่มาติดต่อธุรกิจ

3.2.2 โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (resort hotel) มักตั้งอยู่ตามสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามมีบริการด้านต่าง ๆ ครบครัน

3.2.3 โรงแรมเพื่อการประชุม (convention hotel) โรงแรมที่มีวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานเพื่อจัดเป็นที่ประชุมสัมมนา หรืออบรมอื่น โดยจัดห้องไว้ให้บริการ

3.2.4 โรงแรมเพื่อการพักอาศัย (residential hotel) เป็นลักษณะให้เช่าพักถาวรในรูปแบบของห้องชุด

3.2.5 โรงแรมเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยใช้รถยนต์เป็นพาหนะ (motel) มักตั้งอยู่ตามถนนสายสำคัญ ๆ ที่มีที่จอดรถติดกับห้องพัก

3.3 การแบ่งตามขนาดของโรงแรม

3.3.1 โรงแรมขนาดเล็ก คือ โรงแรมที่มีห้องพักต่ำกว่า 30 ห้อง

3.3.2 โรงแรมขนาดกลาง คือ โรงแรมที่มีห้องพักมากกว่า 30 ห้อง แต่ไม่เกิน 100 ห้อง

3.3.3 โรงแรมขนาดใหญ่ คือ โรงแรมที่มีห้องพักมากกว่า 100 ห้อง ตกแต่หฺรหฺรหฺรมีบริการห้องพักครบครัน

3.4 โรงแรมที่แบ่งตามราคาเช่าห้องพัก

ระดับ/กลุ่ม	ราคาห้องพักเดี่ยวต่อวัน	เกณฑ์ ท.ท.ท	เกณฑ์ในแผนฯ
	เกณฑ์สมาคม		
1	300	200	400
2	300 - 600	200 - 400	400 - 700
3	600 - 900	400 - 700	700 - 1,000
4	900 ขึ้นไป	700 - 1,000	1,000 ขึ้นไป
5	-	1,000 ขึ้นไป	-

ภาพที่ 3 โรงแรมที่แบ่งตามราคาเช่าห้องพัก

3.5 โรงแรมที่แบ่งตามระยะเวลาที่ลูกค้ามาพัก

3.5.1 โรงแรมสำหรับพักชั่วคราว (transient hotel) คือ โรงแรมที่ลูกค้ามาพักเป็นระยะเวลาสั้น ๆ

3.5.2 โรงแรมสำหรับพักประจำ (residential hotel) คือ โรงแรมประเภทให้ลูกค้าเช่าพักเป็นเวลาอย่างน้อย 1 เดือน โดยคิดค่าเช่าเป็นรายเดือน หรือห้องพักเป็นประเภทห้องชุด

4. การจัดกลุ่มโรงแรม

โรงแรมจะมีการจัดกลุ่มของโรงแรมตามระดับดาวของโรงแรม แต่ไม่มีหน่วยงานใดที่สามารถกำหนดมาตรฐานดาวโรงแรมได้แน่ชัด

ซูเปอร์เพจ (2552. สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2552, จาก <http://www.superpages.com/supertips/what-is-the-star-rating-for-hotels.html>) การให้ดาวโรงแรมเป็นการบ่งบอกถึงอันดับของคุณภาพของโรงแรมนั้น ๆ ซึ่งการจัดอันดับมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการจัดให้กับผู้ที่ต้องการจองห้องพักและเป็นประโยชน์ในการเลือกที่พัก แต่ถึงอย่างไรการจัดอันดับดาวก็ยังไม่มีความชัดเจนที่กำหนดไว้แน่นอน ในยุโรปโรงแรมมักมีการจัดอันดับดาวโรงแรมจากหนึ่งถึงสี่ดาวซึ่งเป็นคะแนนสูงสุดที่จะเป็นไปได้ แต่ในสหรัฐอเมริกาโรงแรมจะมีการจัดอันดับดาวโรงแรมจากหนึ่งถึงห้าดาว ซึ่งบางโรงแรมอาจจะมีการจัดอันดับเพิ่มเป็นทีละครั้งดาวก็อาจเป็นไปได้ ดาวโรงแรมในยุโรปจะมีการพิจารณาจากหน่วยงานราชการในท้องถิ่นหรือองค์กรอิสระ ซึ่งจะแตกต่างกันแต่ละประเทศ หรือบางครั้งในประเทศเดียวกันเมืองแต่ละเมืองก็มีการจัดอันดับดาวโรงแรมแตกต่างกัน หรืออาจกล่าวได้ว่าไม่มีวิธีการ หรือเครื่องมือวัดที่ถูกต้องตรงกัน ซึ่งไม่ได้ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้บริโภค โดยแท้จริงซึ่งเหมือนกันในสหรัฐอเมริกาก็มีองค์กรเพียงไม่กี่องค์กรที่จัดอันดับดาวโรงแรม เช่น องค์กรการท่องเที่ยวของอเมริกา และหนังสือแนะนำการจัดอันดับดาวโรงแรม ซึ่งแต่ละองค์กรก็จะมีมาตรฐานไม่เหมือนกัน นอกจากนี้เว็บไซต์เกี่ยวกับการท่องเที่ยว มักมีการจัดอันดับดาวโรงแรมเช่นเดียวกัน ซึ่งส่วนใหญ่เว็บไซต์ในสหรัฐอเมริกาก็จะมีการอธิบายถึงการจัดอันดับดาวโรงแรมไว้ค่อนข้างละเอียดเพื่อให้ผู้ที่ต้องการจองห้องพักได้ทราบถึงคุณภาพของโรงแรมตามระดับดาวที่กำหนดไว้ แต่ถึงแม้ว่าดาวโรงแรมสามารถทำได้โดยไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนแต่การกำหนดดาวโรงแรมก็มีประโยชน์ที่จะบอกเกี่ยวกับคุณภาพของโรงแรมได้ เช่น โรงแรมสี่หรือห้าดาวจะมีความสะดวกสบายกว่าโรงแรมหนึ่งหรือสองดาว แต่โดยพื้นฐานแล้วแม้จะเป็นโรงแรมหนึ่งดาวก็มีการบริการที่จะสามารถพักได้ในคืนนั้น ๆ แต่หากลูกค้าต้องการห้องพักที่มีการบริการมากกว่าห้องพัก เช่น การบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตภาพยนต์ ชักกรีด ศูนย์ออกกำลังกายก็จะต้องการดูโรงแรมที่มีคะแนน

สามดาวขึ้นไป โรงแรมสามดาวจะมีราคาปานกลาง โรงแรมที่สะดวกสบายและเพียงพออย่างที่อยู่ แต่ขนาดโรงแรมหรูสี่ดาวมี ส่วนโรงแรมอันดับดาวห้าและโรงแรมบูติกจะมีการดูแลลูกค้าอย่างเต็มที่

โรงแรม 5 ดาว เป็นโรงแรมที่หรูหราที่มีเพียงไม่กี่แห่งในแต่ละเสนอการบริการที่สูงสุดของการบริการส่วนบุคคล มีการจัดตกแต่งที่สวยงาม ในห้องมีเครื่องมือเครื่องใช้ครบครัน ไม่ว่าจะเป็นโฮมเธียเตอร์ สเตอริโอซีดี อ่างจากุซซี่ และห้องวีดีโอ มีร้านอาหารที่อยู่ใกล้เคียงมากมายด้วยเมนูที่เป็นมาตรฐาน มีการบริการในห้องพัก มีศูนย์ออกกำลังกาย ลานจอดรถและเดินทางไปทีอื่น ๆ ได้สะดวก

โรงแรม 4 ดาว มักจะเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ ซึ่งมักมีโรงแรมอื่นที่ระดับเดียวกัน ตั้งอยู่ใกล้เคียง แต่มีทั้งร้านค้า อาหาร และแหล่งบันเทิง นอกจากการบริการแล้วยังมีการตกแต่งห้องพัก ร้านอาหาร บริการห้องพัก ที่จอดรถ ฟิตเนส ขาวน่า

โรงแรม 3 ดาว ส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ใกล้กับเส้นทางที่เดินทางได้สะดวก ไม่ว่าจะเป็นศูนย์ธุรกิจและบริเวณช้อปปิ้ง โรงแรมเหล่านี้ให้ดีห้องกว้างขวางและตกแต่งล๊อบบี้ (lobby) ส่วนใหญ่ ห้องพักจะมีการรวมอาหารเช้าไว้ด้วย มีลานจอดรถและบริการศูนย์ฟิตเนส และสระว่ายน้ำขนาดเล็กไว้ด้วย

โรงแรม 2 ดาว โรงแรมในระดับสองดาวนี้มีบริเวณโรงแรมขนาดและจำนวนการจองห้องพักที่จำกัด จะมีโทรทัศน์ โทรศัพท์ หรือมีร้านอาหารเล็ก ๆ ในโรงแรม ซึ่งอาจจะไม่มีความสะดวกในการเข้าพักมากเท่าที่ควร

โรงแรม 1 ดาว เป็นโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการและดำเนินการโดยเจ้าของ บรรยากาศจะเป็นส่วนตัวมากและความสะดวกต่าง ๆ ในโรงแรมก็จะเป็นความสะดวกขั้นพื้นฐาน ร้านอาหาร รถสาธารณะ และสถานบันเทิงต่าง ๆ จะมีในบริเวณใกล้เคียงโรงแรม

ประเทศไทย การจัดระดับที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภท โรงแรม มีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2551 : 4)

1. ต้องเป็นไปตามข้อกำหนด กฎกระทรวง หรือกฎหมายที่ควบคุมในแต่ละประเภทของธุรกิจ

2. ต้องมีคุณภาพในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งจะให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัย และอาจจะสูงกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้

3. ต้องมีคุณภาพถูกอนามัยและสุขลักษณะ ตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข คำนึงถึงคุณภาพสิ่งแวดล้อม ทั้งด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ชยะและของเสียต่าง ๆ รวมถึงการจัดการการใช้พลังงาน

4. คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานตามกฎหมายแรงงานและสิทธิมนุษยชน รวมถึงมีสวัสดิการให้อย่างเหมาะสม

5. คำนึงถึงการลดผลกระทบและไม่สร้างความรบกวนต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม การจัดระดับ โรงแรม ตามมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานที่พักประเภท โรงแรม ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2551 : 4) มีการแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับ 1 ดาว เป็นโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการมีน้อย เป็นโรงแรมที่มีราคาห้องพักต่ำมาก เป็นโรงแรมขนาดเล็ก ส่วนใหญ่เจ้าของโรงแรมเป็นผู้ดูแลกิจการเอง

ระดับ 2 ดาว เป็นโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการต่าง ๆ มีน้อย ทำเลที่ตั้งอยู่ในที่ที่ไม่สะดวกมากนัก เช่น อาจอยู่ในถนนเล็ก ๆ หรืออยู่ในซอย ซึ่งไม่สะดวกต่อการเดินทาง อัตราค่าห้องพักจะมีราคาสูงกว่า 3 ประเภทแรก มาตรฐานการให้บริการห้องพักสูงกว่าโรงแรมระดับประหยัด 1 ดาว

ระดับ 3 ดาว เป็นโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการด้านต่าง ๆ อัตราค่าห้องพักจะต่ำกว่า การตกแต่งภายในโรงแรมหรูหราน้อยกว่าโรงแรมระดับ 5 ดาว และ 4 ดาว

ระดับ 4 ดาว เป็นโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม การตกแต่งภายในโรงแรมมีความหรูหราน้อยกว่า และอัตราค่าห้องพักจะถูกกว่าโรงแรมระดับ 5 ดาว การให้บริการในด้านต่าง ๆ มีพร้อมและมีมาตรฐานด้านบริการ และความสะดวกสบายเช่นเดียวกับโรงแรมระดับ 5 ดาว

ระดับ 5 ดาว เป็นโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในทุก ๆ ด้าน การตกแต่งภายในหรูหรา มีการให้บริการครบทุกด้านและดีเยี่ยม อัตราค่าห้องพักสูงมาก ทำเลที่ตั้งอยู่ในที่การคมนาคมสะดวกหรืออยู่ใจกลางเมือง

โดยสมาคมโรงแรมไทยก็ได้มีการกำหนดตามมาตรฐานสากล แบ่งตามการจัดกลุ่มระดับของโรงแรม โดยมีเครื่องหมายรับรองคุณภาพโดยใช้วิธีการให้ดาวมีดังนี้ คือ (สมาคมโรงแรมไทย : 2551)

กลุ่มดาวเดียว หมายถึง โรงแรมที่มีขนาดเล็ก สิ่งอำนวยความสะดวกพอใช้ มีห้องน้ำ ห้องส้วมเพียงพอในลักษณะของการใช้ร่วมกัน มีบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้มาพักเท่านั้น บรรยากาศเป็นกันเอง

กลุ่มสองดาว หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งไว้อย่างดี มีห้องพักสูงกว่าระดับดาวเดียว ห้องพักร้างขึ้น ห้องน้ำในตัว อาหารมีครบครันขึ้น ไม่บริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับบุคคลภายนอก

กลุ่มสามดาว หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งไว้อย่างดี ห้องพักกว้างขึ้น มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากขึ้น มีห้องน้ำที่มีอ่างอาบน้ำ มีบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับบุคคลภายนอก

กลุ่มสี่ดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ ตกแต่งดีเป็นพิเศษ มาตรฐานสูงในด้านบริการและความสะดวกสบาย มีห้องอาหารมากกว่า 1 ห้อง

กลุ่มห้าดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรู มีมาตรฐานสากลระดับสูงในทุก ๆ ด้าน คือ ทั้งด้านห้องพัก ห้องอาหาร การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

แต่ถึงอย่างไรการกำหนดดาวโรงแรมของแต่ละโรงแรม ผู้กำหนดและตรวจสอบก็มีจรรยาบรรณในการให้ดาวโรงแรม เพราะเป็นที่ทราบกันดีของลูกค้าว่า โรงแรมไหนควรจัดคุณภาพโรงแรมไว้ที่ระดับใด ซึ่งหากจัดดาวโรงแรมไว้สูงแต่คุณภาพของโรงแรมด้อยก็จะเกิดผลเสียขึ้นกับโรงแรม ซึ่งโรงแรมส่วนใหญ่จะกำหนดดาวโรงแรมไว้ต่ำกว่ามาตรฐานที่หน่วยงานต่าง ๆ กำหนด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้ารับบริการ ซึ่งการกำหนดดาวโรงแรมระดับ 1 - 5 ดาว ก็เป็นการกำหนดที่ใช้กันทั่วโลก

5. โครงสร้างองค์กร (hotel organization)

การจัดองค์กรของกิจการ โรงแรม สามารถแบ่งการบริหารงานของส่วนต่าง ๆ ได้ดังนี้

5.1 คณะกรรมการบริหาร (board of director) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากผู้ถือหุ้นของกิจการเพื่อเป็นคณะกรรมการบริหารงานของโรงแรม นอกจากนี้ยังอาจรวมถึงตัวแทนของกลุ่มธุรกิจโรงแรมถ้าโรงแรมเป็นเครือข่ายของกลุ่มธุรกิจโรงแรมนั้น ๆ ซึ่งคณะกรรมการบริหารจะมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการบริหารงานของโรงแรม เพื่อให้การดำเนินงานภายในโรงแรมเป็นไปอย่างคล่องตัว มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของแต่ละฝ่ายได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา ตลอดจนประเมินผลงานของฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 ผู้จัดการทั่วไป (general manager) หมายถึง บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากคณะกรรมการบริหาร ให้ดำรงตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป บุคคลดังกล่าวอาจเป็นหนึ่งในคณะกรรมการบริหารหรือเป็นบุคคลภายนอกที่คณะกรรมการบริหารเชิญมาดำรงตำแหน่งให้เงินเดือนเป็นค่าตอบแทน เนื่องจากมีคุณสมบัติที่เหมาะสม มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในการบริหารงานด้านโรงแรม ผู้จัดการทั่วไปมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหาร และควบคุมการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายภายในโรงแรมให้ดำเนินไปตามเป้าหมายและนโยบายที่คณะกรรมการบริหารของโรงแรมกำหนดไว้ รวมทั้งเป็นผู้ประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ภายในโรงแรมให้สามารถดำเนินงานไปอย่างราบรื่น และสอดคล้องกัน โดยมีหน้าที่หลัก ๆ ที่สำคัญ คือ กำหนดเป้าหมาย (targeting)

วางแผนการดำเนินงาน (planning) ของทุกฝ่ายให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด มอบหมายงานให้ผู้บังคับบัญชาอย่างถูกต้อง และเหมาะสม (assigning) สร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์ที่ดีภายในโรงแรม (communication) ปรับปรุงการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ ในโรงแรม (evaluation & improvement) จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรภายในโรงแรม (training)

5.3 ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (assistant general management) หมายถึง บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากคณะกรรมการบริหาร อาจเป็นบุคคลในคณะกรรมการบริหาร หรือบุคคลภายนอก ที่คณะกรรมการบริหารเชิญมาดำรงตำแหน่งและให้เงินเดือนเป็นค่าตอบแทน เนื่องจากบุคคลดังกล่าวมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารงาน โรงแรมเช่นเดียวกับผู้จัดการทั่วไป โดยมีหน้าที่ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการทั่วไป ตรวจสอบผลการปฏิบัติของฝ่ายต่าง ๆ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำวิธีการปฏิบัติใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน การสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ภายในโรงแรม และการให้คำปรึกษาและคำแนะนำเพื่อปรับปรุงงานแก่ผู้จัดการทั่วไป

5.4 ผู้จัดการประจำฝ่ายต่าง ๆ (resident manager) ต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในฝ่ายนั้น ๆ โดยเฉพาะ จึงได้รับมอบหมายงานของฝ่ายต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานภายในฝ่ายของตนอย่างใกล้ชิด รายงานผลการปฏิบัติของฝ่ายที่ตนรับผิดชอบต่อผู้บังคับบัญชา ประสานงานและให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้จัดการทั่วไป รับผิดชอบในทรัพย์สินของฝ่ายคน และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

6. การจัดแบ่งแผนกงานต่าง ๆ ในโรงแรม

6.1 แผนกครัว (the kitchen)

โรงแรมขนาดใหญ่ที่มีห้องอาหารหลายห้องและบาร์เครื่องดื่มอยู่หลายจุด จะมีตำแหน่งและบุคคลที่มีหน้าที่ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (food and beverage manager) ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบงานทุกแผนกที่เกี่ยวข้องกับด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องทำงานประสานกับหัวหน้าแผนกครัว (head chef) อย่างใกล้ชิด ซึ่งหน้าที่หลัก ๆ ของผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่ การสรรหาคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงาน วางแผนและควบคุมการจัดซื้อของการดูแลให้การจัดเตรียมอาหารเป็นไปโดยมีมาตรฐานสูง ตลอดจนกำหนดและควบคุมงบประมาณที่เกี่ยวข้อง

6.2 แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (food and beverage service)

พนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีโอกาสติดต่อกับหรือพบปะพูดคุยกับลูกค้าโดยตรง ซึ่งมีพนักงานในแผนกประกอบด้วย

6.2.1 ผู้จัดการห้องอาหาร (restaurant manager) มีหน้าที่รับผิดชอบงานห้องอาหารทุกเรื่อง การวางแผนกำหนดมาตรฐานของการบริการ วางแผนตารางเวลาและการทำงานของพนักงาน ฝึกสอนงานแก่พนักงาน รับจองโต๊ะ คัดเลือกรับลูกค้า บริการพาลูกค้าไปที่โต๊ะและรวมถึงการจัดการกรณีลูกค้ามีปัญหาหรือร้องเรียน

6.2.2 หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ (ชาย head waiter/หญิง head waitress) เป็นตำแหน่งรองจากผู้จัดการห้องอาหาร ถ้าเป็นห้องอาหารขนาดเล็กก็จะเป็นผู้ที่ดูแลห้องอาหารทั้งหมด ถ้าเป็นห้องอาหารขนาดใหญ่ จะมีหัวหน้าหลายคน โดยคนหนึ่งจะดูแลประมาณ 3-4 Station คือ มีการแบ่งเขตบริการหรือการทำงานแต่ละคนจะต้องคอยดูแลให้บริการแก่ลูกค้า มีหน้าที่ดูแลควบคุมการทำงานของพนักงานเสิร์ฟในเขตความรับผิดชอบของตน

6.2.3 พนักงานเก็บเงิน หรือแคชเชียร์ (cashier) รับผิดชอบในการออกใบเสร็จและเก็บเงิน โดยพนักงานเสิร์ฟจะเป็นผู้นำไปให้

6.2.4 พนักงานประจำบาร์ชายเหล่า (barperson barman barmaid bartender) ต้องมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับพวกสุราต่าง ๆ เป็นคนช่างพูดช่างคุยด้วย เพราะจะต้องพบปะกับลูกค้าโดยตรงและลูกค้าก็มีหลายจำพวก การพูดคุยกับลูกค้าจะทำให้สนุกกับการทำงานและช่วยให้ขายสินค้าได้ดีด้วย ลูกค้าบางส่วนเวลามานั่งสังสรรค์จะต้องการเพื่อนคุย ถ้าพูดคุยถูกคอก็จะสั่งเครื่องดื่มไปเรื่อย ๆ จึงทำให้ยอดขายเพิ่ม ดังนั้น พนักงานบาร์จะต้องมีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเวลาลูกค้าเมา หรือคำทอด้วยคำหยาบ หรือในกรณีที่มีลูกค้าเข้ามาพร้อมกันจำนวนมาก จะสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

6.3 แผนกจัดเลี้ยง (the catering department)

แผนกจัดเลี้ยงจะเป็นการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มเหมือนกับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แต่ลักษณะของการทำงานมีส่วนแตกต่างกัน โดยแผนกอาหารและเครื่องดื่มจะดูแลห้องอาหารซึ่งเป็นการบริการแขกกลุ่มย่อย ๆ ขณะที่แผนกจัดเลี้ยงจะต้องเตรียมการและบริการคนครั้งละจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องให้การทำงานมีความคล่องตัว โรงแรมใหญ่ ๆ จะมีห้องแผนกจัดเลี้ยงหลายห้อง โดยเฉพาะประเภทที่มีห้องจัดเลี้ยงขนาดใหญ่และหลายห้อง ส่วนใหญ่จึงมักแยกแผนกจัดเลี้ยงออกเป็นอีกแผนก โดยแยกจากแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

6.4 แผนกแม่บ้าน (house-keeping หรือ accommodation service)

แผนกแม่บ้านรับผิดชอบความสะอาดเรียบร้อยของที่พัก มีลักษณะเป็นงาน “หลังฉาก” (behind the scenes operation) เหมือนกับงานของแผนกครัว และแขกหรือผู้มาใช้บริการจะได้รับผลโดยตรงจากคุณภาพของงาน จากความสะอาดของห้องพัก ทางเดิน และบริเวณโดยรวมของโรงแรมสะอาด และอีกทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าพัก

6.5 แผนกต้อนรับ (reception)

พนักงานต้อนรับเป็นผู้ทำหน้าที่ต้อนรับแขก ตรวจสอบข้อมูลการจองห้องพักและการลงทะเบียนจองห้องพัก ซึ่งพนักงานต้อนรับอาจเป็นบุคคลแรกที่ได้พบปะลูกค้า อาทิ พนักงานโทรศัพท์ และเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก พนักงานต้อนรับมีความสำคัญอย่างยิ่ง กล่าวกันว่า ถ้าให้การต้อนรับบริการของโรงแรมก็จะเรียบร้อยไปกว่าครึ่ง แต่ถ้าการต้อนรับไม่ดีก็เป็นการชอกช้ำที่จะแก้ไขให้ความรู้สึกของลูกค้ากลับเป็นดีได้ ซึ่งวิธีการสร้างความประทับใจของแผนกต้อนรับที่สำคัญที่สุดคือ รอยยิ้ม และความจริงใจที่ปรากฏบนใบหน้า รวมทั้งการบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นกันเอง ซึ่งแผนกต้อนรับ หรือสำนักงานส่วนหน้านั้นอาจเปรียบได้กับศูนย์รวมเส้นประสาท (nerve center) หรือศูนย์ประสานงานของโรงแรม และมีบทบาทอย่างยิ่งในการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ในโรงแรม ซึ่งมีตำแหน่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

6.5.1 ผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า (front office manager) มีหน้าที่ดูแลควบคุมให้การดำเนินงานของแผนกต้อนรับเป็นไปโดยราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

6.5.2 พนักงานต้อนรับ (reception) เป็นคนแรกที่แขกพูดคุยหลังจากเดินเข้ามาในโรงแรม พนักงานต้อนรับจะต้องทักทายและให้การต้อนรับแขกอันเป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก ลงทะเบียนแขกและจ่ายห้อง จ่ายคูปองแจคอปข้อซักถามและจัดการเกี่ยวกับเรื่องที่แขกไม่พอใจ เตรียมบิลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายของแขก รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายด้านอาหารและเครื่องดื่มจากห้องอาหารและบาร์ ตลอดจนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการซักรีด

6.5.3 พนักงานสัมภาระ (hall porter) พนักงานสัมภาระจะคอยต้อนรับแขกที่เข้ามาในโรงแรม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมพร้อมทั้งบอกทางไปยังจุดต่างๆ ในโรงแรมอีกด้วย หากเป็นแขกพักห้องก็จะช่วยขนสัมภาระต่าง ๆ ของแขกขึ้นไปในห้องพักเมื่อแขกจะเข้าพัก และช่วยขนลงจากห้องพักเมื่อแขกจะกลับ

6.5.4 พนักงานรับโทรศัพท์ (telephone หรือ telephone operator) มีหน้าที่รับโทรศัพท์ที่เรียกเข้ามาแล้วโอนไปตามบุคคลและแผนกต่าง ๆ จดข้อความที่มีคนโทรศัพท์ถึงแขกที่บังเอิญไม่อยู่ในโรงแรมในขณะนั้น โทรศัพท์ปลุกแขกตามเวลาที่แขกสั่งไว้

6.5.5 เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก (reservations clerk) มีหน้าที่ดูแลเรื่องการจองห้องพักของลูกค้าโดยจะต้องยืนยันการจองทางจดหมายหรือการส่งแฟกซ์

6.5.6 พนักงานแคชเชียร์ (gashier) รับผิดชอบการออกใบเสร็จและเก็บเงินจากแขกรวมถึงการบริการที่ให้แขกแลกเปลี่ยนเงินตรา

6.6 แผนกบริการทั่วไป (guest service)

เป็นแผนกงานที่ให้บริการเป็นการส่วนตัว (personalized service) มีความสำคัญต่อแขกมากที่สุดแผนกหนึ่งของโรงแรม ตำแหน่งงานสำคัญ ๆ ในแผนกนี้ ได้แก่ Bell Attendant ดูแลเรื่องกระเป๋าของแขก Valet Parking Attendant มีหน้าที่อำนวยความสะดวกเรื่องการจอดรถของแขก Transportation Attendant ดูแลเรื่องรถรับส่งแขก Concierge มีหน้าที่ช่วยแขกในการจองโต๊ะห้องอาหาร จัดแจงเรื่องรถส่ง/การเดินทาง ซื้อตั๋วละคร กีฬา หรือเข้าร่วมงานนิทรรศการต่าง ๆ

6.7 แผนกบัญชี (accounting)

บริษัทไหนที่ต้องการเน้นหรือเพิ่มประสิทธิภาพของกิจการ ก็จะทำให้ความสำคัญต่อการควบคุมด้านบัญชีและการเงิน พนักงานบัญชีจะต้องมีความเข้าใจลักษณะงานต่าง ๆ ของระบบบัญชี ทำความคุ้นเคยกับลักษณะการดำเนินงานของโรงแรม การควบคุมด้านอาหารและเครื่องดื่ม หรือระบบการเก็บเงินของแผนกต้อนรับส่วนหน้า พนักงานบัญชีที่ดีนั้น ไม่ควรจำกัดความสามารถหรือหน้าที่ของตนเพียงแต่การรวบรวมตัวเลขสถิติทางการเงินเท่านั้น แต่ต้องทำความเข้าใจและตีความได้ว่าตัวเลขแบบใด มีปัญหาอะไร และสามารถจัดการแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี

6.8 แผนกรักษาความปลอดภัย (security)

แผนกรักษาความปลอดภัยเป็นแผนกที่มีความสำคัญไม่แพ้แผนกอื่น ๆ เนื่องจากมีหน้าที่ที่สำคัญหลาย ๆ ด้าน เช่น เผื่อติดตามหรือคอยระมัดระวังบุคคลที่มีพฤติกรรมน่าสงสัยว่าจะขโมยทรัพย์สินของโรงแรม หรือทำอันตรายบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่แผนกอื่น ๆ เกี่ยวกับเรื่องรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สินที่สูญหายไป ดูแลควบคุมเรื่องต่าง ๆ และรักษาความปลอดภัยเมื่อมีการเคลื่อนย้ายเงินสดหรือของมีค่าจำนวนมาก ช่วยจัดการฝึกอบรมเทคนิควิธีการดับเพลิงแก่พนักงาน รวมถึงการจัดให้มีการซ้อมดับเพลิงด้วย บางโรงแรม จะมีตำแหน่งเจ้าหน้าที่รักษาเวลา (time keeper) ซึ่งประจำอยู่ที่ประตูหลังของโรงแรม อันเป็นทางเข้าออกของพนักงาน คอยควบคุมเวลาเข้าออกเป็นพนักงาน รวมตลอดถึงการตรวจสิ่งของของคนที่เข้าออกโรงแรมด้วย

6.9 แผนกขายและการตลาด (marketing/sales)

พนักงานทุกคนที่ทำงานในโรงแรมทุกคนล้วนมีบทบาทในการขายแทบทั้งสิ้น ทั้งทางตรงและทางอ้อม พนักงานบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม จัดเป็นการขายทางตรง แต่บางกลุ่มก็ช่วยในการขายทางอ้อม เช่น พนักงานแผนกครัว แผนกแม่บ้าน และแผนกอื่น ๆ ซึ่งช่วยให้โรงแรมขายได้โดยการทำงานที่มีคุณภาพ โรงแรมใหญ่ ๆ จะมีเจ้าหน้าที่ชำนาญการเป็นผู้ดูแลการขายและการตลาดโดยเฉพาะ ซึ่งทีมงานหรือผู้จัดการขายหรือการตลาด จะมีหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าที่จองเป็นกลุ่ม หรือที่เรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า group bookings หรือที่ติดต่อกันเพื่อจัดประชุมหรือจัดงานเลี้ยง

ที่โรงแรม ติดต่อกับบริษัททัวร์และบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว ติดต่อกับบุคคลที่มีโอกาสเป็นลูกค้าของโรงแรม โดยไปหาด้วยตนเอง หรือติดต่อทางโทรศัพท์ หรือทางจดหมาย ขายด้วยวิธีส่งเอกสารถึงลูกค้าทางไปรษณีย์ (direct mail selling) เช่น ส่งแผ่นพับโฆษณาและเอกสารส่งเสริมการขายไปยังลูกค้า ทั้งนี้รวมถึงงานโฆษณาด้วย

6.10 แผนกประชาสัมพันธ์ (public relations)

พนักงานโรงแรมที่มีหน้าที่ที่ต้องติดต่อกับแขก ถือได้ว่ามีบทบาทในเชิงประชาสัมพันธ์อยู่ด้วย แต่บางโรงแรมเฉพาะโรงแรมขนาดใหญ่ จะมีเจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบงานด้านนี้โดยตรงเรียกว่า ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ หรือเจ้าหน้าที่แผนกประชาสัมพันธ์ บางฝ่ายบริหารก็เอาหน้าที่นี้ไปฝากไว้กับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในหน้าที่อื่นอยู่แล้ว เช่น เลขานุการผู้จัดการใหญ่ ซึ่งหน้าที่หลัก ๆ ของตำแหน่งนี้คือ ดูแลเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแขกที่สำคัญ หรือที่นิยมเรียกกันว่าแขก V.I.P (very important person) ติดต่อและสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับแขกของโรงแรมให้มากที่สุด ให้การต้อนรับอย่างดีและตรวจสอบว่าทุกอย่างเป็นไปตามความปรารถนาของแขก ติดต่อและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน โดยให้มีข่าวออกสู่สาธารณชนตลอดเวลา เช่น ข่าวแจกสื่อมวลชน การแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ การเปิดแหล่งข่าว เป็นต้น

6.11 แผนกบุคคลและการฝึกอบรม (personnel and training)

พนักงานที่ดีเป็นทรัพยากรที่หาความีได้สำหรับหน่วยงานด้านบริการ และการที่จะให้ได้พนักงานที่ดีนั้น งานสำคัญอยู่ที่แผนกบุคคลและฝึกอบรม ถ้าเป็นโรงแรมเล็ก ๆ ตัวผู้จัดการโรงแรมจะต้องดูแลเรื่องเหล่านี้ด้วยตนเอง แต่ในกรณีของโรงแรมใหญ่ จะมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะมาดูแลเรื่องนี้ หน้าที่หลักของผู้จัดการแผนกบุคคล คือ กำหนดนโยบายด้านบุคคล โดยอิงกฎหมายและธรรมเนียมปฏิบัติที่ดี สรรหาและคัดเลือกบุคลากร ดูแลเรื่องระเบียบวินัยและการร้องทุกข์ของพนักงาน ดูแลเรื่องการพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม ติดต่อสื่อความและปรึกษารายหรือกับพนักงานและองค์กรของลูกจ้าง และหน้าที่ของผู้จัดการแผนกฝึกอบรม จะมีหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผนและจัดให้มีขั้นตอนการฝึกอบรม รวมถึงการเป็นผู้ฝึกอบรม ซึ่งมีหน้าที่พิจารณาว่าพนักงานของตนต้องฝึกหรืออบรมด้านใดบ้างจึงจะสามารถทำงานให้ได้มาตรฐานที่ต้องการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานและหาสาเหตุที่ผลงานออกมาไม่ดี พิจารณาว่าจะต้องจัดการฝึกอบรมด้านใดบ้างในอนาคต เตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการฝึกอบรม และดำเนินงานฝึกอบรมไปตามที่วางไว้ ติดตามประเมินผลงานของพนักงานที่เคยผ่านการฝึกอบรมมาแล้ว

6.12 ฝ่ายจัดการ (management)

ในธุรกิจโรงแรม คำว่า “ฝ่ายจัดการ” หรือ Management นั้น หมายถึง ผู้บริหารสูงสุดของโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการโรงแรม (general manager) หรือผู้จัดการใหญ่ (general manager)

หรือผู้ช่วยผู้จัดการ โรงแรม (assistant manager หรือ executive assistant manager) หน้าที่ดูแลโรงแรม แทนเมื่อผู้จัดการใหญ่ไม่อยู่ ส่วนใหญ่คนที่เป็นผู้ช่วยจะมีที่พักอาศัยให้ด้วย จึงเป็น resident manager หรือผู้จัดการประจำสำนัก นอกจากนี้อาจจะมีผู้จัดการภาคกลางคืน (night manager) ซึ่งดูแลโรงแรมในช่วงกลางคืนด้วย ทั้งหมดเรียกว่า “ฝ่ายจัดการ” ของโรงแรม

7. ความเป็นมาของสมาคมโรงแรมไทย

สมาคมโรงแรมไทยก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2506 โดยคณะผู้บริหารโรงแรมและเจ้าของโรงแรมได้ร่วมกันขออนุญาตจัดตั้งขึ้น โดยในขณะนั้นเรียกว่า “สมาคมโรงแรมเพื่อนักทัศนาจรแห่งประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ส่งเสริมความสามัคคีและอุปการะซึ่งกันและกัน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรมและของสมาชิก
2. ส่งเสริมการทัศนาจรในประเทศไทย โดยขอรับความร่วมมือจากองค์การท่องเที่ยวของรัฐบาลและองค์การทัศนาจรในประเทศอื่น
3. ส่งเสริมความรู้และการประสานงานระหว่างสมาชิกทั้งนี้ไม่เกี่ยวข้องกับการเมือง ต่อมาในปี พ.ศ. 2511 ได้ขอเปลี่ยนชื่อเป็น “สมาคมโรงแรมไทย” โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ที่เลขที่ 203-209/3 ถนนราชดำเนินกลาง แขวงบวรนิเวศ เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200 ตามข้อบังคับของสมาคมโรงแรมไทย ได้กำหนดวัตถุประสงค์ใหม่ ดังต่อไปนี้คือ
 1. ส่งเสริมการประกอบวิสาหกิจประเภทที่เกี่ยวกับธุรกิจ โรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
 2. ส่งเสริมและสร้างความร่วมมืออันดีระหว่างสมาชิกทั้งหลายของสมาคมโรงแรมไทย
 3. สนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิก แก้ไขอุปสรรคข้อขัดข้องต่างๆ รวมทั้งเจรจาทำความเข้าใจความตกลงกับบุคคลภายนอกเพื่อประโยชน์ร่วมกันในการประกอบวิสาหกิจของสมาชิก
 4. ประสานความสามัคคีและแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นซึ่งกันและกันในทางวิชาการ ตลอดจนข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับธุรกิจ โรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
 5. กู้มครอง ส่งเสริม และรักษาผลประโยชน์ร่วมกัน
 6. ร่วมมือและประสานงานกับภาครัฐและเอกชน เช่น องค์การ สมาคม บริษัท คณะบุคคล หรือบุคคลใด เมื่อสมาคมโรงแรมไทยเห็นว่าการร่วมมือดังกล่าวเพื่อเป็นการช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกในการบรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ของสมาคมโรงแรมไทย

8. คุณสมบัติของพนักงานโรงแรม

จำเนียร จวงตระกูล (2530 : 48) ได้ให้แนวทางในการพัฒนาพนักงานโรงแรมไว้ดังนี้ คือ

1. ความรู้ ซึ่งเป็นหัวใจหลักในการทำงาน ทำให้ประหยัดกำลังคน ประหยัดเวลาในการทำงาน หากบุคคลได้ทำงานตามความรู้ ความสามารถที่ตนมีอยู่ จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งความรู้ มี 3 ด้าน คือ

1.1 ความรู้ทางทักษะที่นำไปสู่ความคล่องตัวเชี่ยวชาญ ซึ่งการที่จะทำให้เชี่ยวชาญ จะต้องมีการฝึกบ่อยๆ จนเป็นอัตโนมัติ ซึ่งจะทำให้เกิดความไว้วางใจของลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และผู้บริหาร

1.2 ความรู้ที่จะนำไปสู่ความเป็นพนักงาน โดยวิชาชีพ รอบรู้ในศาสตร์และวิชาอื่น อย่างกว้างขวาง ซึ่งจะสามารถนำมาใช้ในการทำงานได้

1.3 ความรู้เมื่ออยู่กับคน ซึ่งพนักงาน โรงแรมต้องอยู่กับคน และพบปะผู้คน ดังนั้น การที่จะรู้จักคนที่แท้จริง ควรรู้ถึงภูมิหลังของคนเกี่ยวกับถิ่นกำเนิด การศึกษาวิชาชีพ สภาพสังคม นิสัย บุคลิกภาพ อุดมการณ์ สภาพเศรษฐกิจ การศึกษา สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ การทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดจะเป็นแนวทางให้สามารถทำงานร่วมกับคนได้อย่างถูกต้อง

2. ประสบการณ์ การปฏิบัติงานต่าง ๆ ของบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับสภาพและธรรมชาติของงานนั้น ๆ ผู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จจะต้องมีประสบการณ์ในสาขางานที่ปฏิบัติ ซึ่งจะก่อให้เกิดความสามารถและทักษะ เมื่อบุคคลที่มีประสบการณ์อยู่แล้วได้มีโอกาสปฏิบัติงานก็จะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่พนักงาน โรงแรมควรมี คือ ประสบการณ์ด้านการรับผิดชอบงาน การให้บริการทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ คอมพิวเตอร์ ความสามารถในการนำเสนอ การให้ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงความสามารถในการให้บริการต่อบุคคลอื่นด้วย

9. สมาคมโรงแรมไทยแบ่งการดูแลสมาชิกเป็น 11 ภาค ดังนี้

9.1 กลุ่มโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี นนทบุรี สมุทรปราการ นครปฐม กาญจนบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม และราชบุรี ซึ่งมีห้องตั้งแต่ 250 ห้องขึ้นไป

9.2 กลุ่มโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี นนทบุรี สมุทรปราการ นครปฐม กาญจนบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม และราชบุรี ซึ่งมีห้องไม่เกิน 249 ห้อง

9.3 กลุ่มโรงแรมภาคกลาง ประกอบไปด้วยจังหวัดอยุธยา นครนายก สระบุรี อ่างทอง สิงห์บุรี สุพรรณบุรี ลพบุรี ชัยนาท อุทัยธานี และนครสวรรค์

9.4 กลุ่มโรงแรมภาคตะวันออก ประกอบไปด้วยจังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด สระแก้ว ฉะเชิงเทรา และปราจีนบุรี

9.5 กลุ่มโรงแรมภาคตะวันตก ประกอบไปด้วยจังหวัดเพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์

9.6 กลุ่มโรงแรมภาคเหนือตอนบน ประกอบไปด้วยจังหวัดแพร่ ลำปาง ลำพูน น่าน พะเยา เชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน

9.7 กลุ่มโรงแรมภาคเหนือตอนล่าง ประกอบไปด้วยจังหวัดกำแพงเพชร พิจิตร เพชรบูรณ์ พิษณุโลก สุโขทัย ตาก และอุตรดิตถ์

9.8 กลุ่มโรงแรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประกอบไปด้วยจังหวัดขอนแก่น มุกดาหาร กาฬสินธุ์ หนองบัวลำภู เลย อุรธานี สกลนคร นครพนม และหนองคาย

9.9 กลุ่มโรงแรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ประกอบไปด้วยจังหวัดนครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ ชัยภูมิ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด ยโสธร อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ

9.10 กลุ่มโรงแรมภาคใต้ ประกอบไปด้วยจังหวัดระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ พัทลุง ตรัง สตูล สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส

9.11 กลุ่มโรงแรมภาคใต้ ประกอบไปด้วยจังหวัดชุมพร สุราษฎร์ธานี และ นครศรีธรรมราช

สมาคมโรงแรมหาดป่าตอง

1. สภาพทั่วไปของสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง (สมาคมโรงแรมหาดป่าตอง, 2552)

เนื่องจากหาดป่าตองเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั่วโลก ด้วยทรัพยากรทางธรรมชาติที่สวยงาม คือ หาดป่าตองเป็นชายหาดที่มีความยาวประมาณ 3 กิโลเมตร มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายไม่ว่าจะเป็น โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร สถานบันเทิง สปา ห้างสรรพสินค้า ที่สามารถอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว ประชาชนส่วนใหญ่จึงประกอบอาชีพเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ การท่องเที่ยวซึ่งถือเป็นรายได้หลักของประชาชนในท้องถิ่นที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ธุรกิจที่สำคัญคือ ธุรกิจด้านสถานที่พักหรือโรงแรม ซึ่งมีโรงแรมถึง 83 โรงแรม และ 85 เกสเฮาส์ จึงได้มีการจัดตั้งสมาคมโรงแรมหาดป่าตองขึ้นในกลุ่มสมาชิกวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสมาคมโรงแรมในบริเวณหาดป่าตอง เพื่อส่งเสริมการประกอบธุรกิจ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิก ส่งเสริมความร่วมมือในการจัดกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในโรงแรม แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ประสบการณ์ แลกเปลี่ยนงานวิจัย เผยแพร่ข่าวสาร ส่งเสริมความความร่วมมือในการพัฒนาสังคม การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ จารีตประเพณีท้องถิ่น รักษาความสะอาด

ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ดูแลรักษาสถานที่แวดล้อม สร้างความสัมพันธ์อันดีในท้องถิ่น ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกของสมาคมกับหน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชน ส่งเสริมการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว สนับสนุนช่วยเหลือสมาชิก รวมทั้งการแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ การรับบริจาคทรัพย์สินของโดยมิใช่เพื่อการค้า และสมาคมไม่เกี่ยวข้องกับการเมืองทั้งทางตรงและทางอ้อม

2. สมาชิกสมาคมโรงแรมภาคป่าดอง. ระดับโรงแรม

โรงแรมที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมภาคป่าดอง มีทั้งสิ้น 32 แห่ง (สมาคมโรงแรมภาคป่าดอง. 2552) ดังนี้ คือ

1. โรงแรมระดับ 5 ดาว มีโรงแรม คือ โรงแรมไคมอนคลิฟ รีสอร์ท แอนด์ สปา
2. โรงแรมระดับ 4 ดาว มี 10 โรงแรม บ้านไทยบีชรีสอร์ทแอนด์สปา โรงแรมนุราสำหรับชีแอนเอ็นรีสอร์ทแอนด์สปา โรงแรมคลับอันคามันบีชรีสอร์ท ควงจิตศรีรีสอร์ท โรงแรมเมอร์เคียวป่าดอง โรงแรมป่าดองพารากอน โรงแรมเดอะรอยัลพาราไดส์ โรงแรมเดอะบลูมารีน รีสอร์ทแอนด์สปา ฮอติเคย์อินน์รีสอร์ทภูเก็ต
3. โรงแรมระดับ 3 ดาว มี 20 โรงแรม โรงแรมอันคามันบีชสวีท โรงแรมอริมาน่า บ้านบัวริโซเทล โรงแรมบาวแมนบุรี โรงแรมโคโคไนท์วิลเลจ โรงแรมคิวน่าป่าดองรีสอร์ทแอนด์สปา โรงแรมไฮด์คันทันลาวดี ป่าดองสวีทไฮเดิ้ล โรงแรมป่าดองเบย์การ์เด้นท์รีสอร์ท โรงแรมป่าดองเบย์ชอร์ โรงแรมป่าดองลอย โรงแรมป่าดองบีชออร์เกิลส์ โรงแรมเดอะคิรีรีสอร์ทแอนด์สปา โรงแรมรอยัลคราวน์ โรงแรมศาลาไทย โรงแรมซีซันแซนคิรีรีสอร์ท โรงแรมซันเซ็ทบีชรีสอร์ท เดอะบีชเฮาส์รีสอร์ท เดอะรอยัลปาล์มริโซเทล
4. โรงแรมระดับ 2 และ 1 ดาว – ไม่มี

3. ฤดูกาลท่องเที่ยวของภาคป่าดอง

ช่วงที่ 1 โลว์ซีซั่น (low season) ระหว่างวันที่ 01 เมษายน - 31 ตุลาคม เป็นฤดูที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวน้อยกว่าปกติ เนื่องจากอยู่ในช่วงมรสุมของประเทศไทย สถานที่ท่องเที่ยวบางแห่งต้องปิดการให้บริการเนื่องจากอาจเกิดความไม่ปลอดภัยขึ้นกับนักท่องเที่ยว ช่วงนี้จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวประมาณ ร้อยละ 60 เข้ามาท่องเที่ยว ราคาห้องพักในโรงแรมก็จะมีราคาถูก

ช่วงที่ 2 ไฮซีซั่น (high season) มี 2 ช่วง คือ ช่วงระหว่างวันที่ 01 พฤศจิกายน - 19 ธันวาคม และช่วงระหว่างวันที่ 11 มกราคม - 31 มีนาคม ช่วงนี้จะมีนักท่องเที่ยวอยู่ค่อนข้างมากคือ มีประมาณร้อยละ 60 - 80 เข้ามาท่องเที่ยวอากาศก็กำลังดี ค่าใช้จ่ายก็อยู่ในระดับกลางไม่สูงเกินไป

ช่วงที่ 3 ช่วง พิกซีชั่น (peak season) คือ ระหว่างวันที่ 20 ธันวาคม - 10 มกราคม เป็นช่วงที่มีนักท่องเที่ยวเข้าพักในโรงแรมมากที่สุดประมาณ ร้อยละ 80 เนื่องจากเป็นช่วงที่ใกล้เทศกาลวันหยุดปีใหม่ และจากภาวะที่ไม่ได้อยู่ในช่วงมรสุม สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้สะดวก รวมถึงทางทวีปยุโรปอากาศในช่วงนี้หนาวมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจึงเข้ามาเที่ยวในประเทศที่มีความอบอุ่นราคาห้องพักในโรงแรมจะมีราคาแพงที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัมปนาท ผุค่อง (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ โดยศึกษาความความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของโรงแรมในเกาะสมุย และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จำแนกตามคุณลักษณะ เช่น เพศ สัญชาติ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ และประเภทของโรงแรมที่พัก ที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ ของโรงแรมในเกาะสมุย โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ไม่ถือสัญชาติไทย มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญา มีสถานภาพโสด ทำงานเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท เคยเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะสมุย มีการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับปานกลาง โรงแรมตั้งอยู่หาดเฉวง ดำรงห้องพักโดยวิธีผ่านตัวแทนการท่องเที่ยว เข้าพักเป็นเวลา 4 - 7 วัน เคยเข้าพักโรงแรมแห่งเดิม และจะกลับมาพัก ณ โรงแรมแห่งนี้อีก ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในเกาะสมุย ซึ่งมีการศึกษาใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงาน ด้านห้องพักและสิ่งแวดล้อม ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านการอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ และด้านความเหมาะสมของราคาและบริการซึ่งผลรวมของการศึกษาอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน และในแต่ละด้านก็ยังมีค่าระดับความพึงพอใจของหัวข้อย่อยที่ทำการศึกษาที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เช่น ด้านพนักงานในหัวข้อความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความสุภาพ อ่อนโยน แต่ในบางด้าน เช่น ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยในหัวข้อ ทางหนีไฟฉุกเฉิน ก็อยู่ในระดับที่ไม่พึงพอใจ และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ ของโรงแรมในเกาะสมุยจำแนกตามคุณลักษณะพบว่า อายุ การศึกษา อาชีพ และประเภทของโรงแรมที่พัก ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของโรงแรมแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรเพศ สัญชาติ สถานภาพ และรายได้มีความพึงพอใจในการให้บริการของโรงแรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

อดิสรณ์ มีชัยเจริญ (2546 : 1 - 84) ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษานี้ได้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคที่มาใช้บริการโรงพยาบาล โรงพยาบาลรัฐ มีความพึงพอใจโดยรวมรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

นภา ไชยอุบล (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานของการจัดซื้อของบรรษัทข้ามชาติในเขตนิคมอุตสาหกรรมไทย การศึกษาในนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานฝ่ายจัดซื้อบรรษัทข้ามชาติในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จำนวน 118 คน และวิเคราะห์ค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของฝ่ายจัดซื้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานประกอบด้วย ประสิทธิภาพด้านการวางแผน คุณภาพบุคลากร ความสามารถ การอำนวยความสะดวก ระบบการบริหารพัสดุและความพึงพอใจในงาน ส่งผลกับความมีประสิทธิภาพในการทำงานของการจัดซื้อในระดับปานกลาง

อรศิริ หงษา (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง เชาว์นัอารมณ์และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของเชาวน์อารมณ์ ระดับพฤติกรรมการทำงาน และเพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งผลที่ได้คือ พนักงานมีเชาวน์อารมณ์โดยรวมในระดับสูง มีพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งทางด้านพฤติกรรมการทำงาน การติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการแก้ปัญหา

พรรัตน์ เจริญศักดิ์ขจร (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัดมหาชน สาขามหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัดมหาชน สาขามหาสารคาม ใน 5 ด้าน คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวก ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่ในการประกอบการ จากกลุ่มตัวอย่างลูกค้า จำนวน 374 คน ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าโดยรวมมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัดมหาชน สาขามหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับดี เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านพนักงานและการต้อนรับ สำหรับความพึงพอใจ

ในการให้บริการเป็นรายข้ออยู่ในระดับดี คือ ความมั่นคงน่าเชื่อถือของสำนักงาน การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงาน การต้อนรับ ทักทายและกริยามารยาทของพนักงาน ระบบการจัดคิด การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ส่วนลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความสะดวกของที่จอดรถ มีที่นั่งที่รอรับบริการของลูกค้าที่เพียงพอ และการให้บริการของลูกค้าทุกระดับที่เท่าเทียมกัน

ธานีินทร์ สุวงศ์วาร (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะบุคคล เพศ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ การกำกับกับการแสดงออกของตนเอง และค่านิยมในการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนหน้า โดยศึกษาโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย 106 แห่ง สุ่มจากประชากรจาก 15 โรงแรม จำนวน 1,960 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 331 คน โดยตัวแปรต้น คือ แบบสอบถามลักษณะบุคคล มาตรการกำกับกับการแสดงออกของตน ค่านิยมในการให้บริการ และตัวแปรตามคือ คุณภาพการให้บริการ วัดตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ผลการวิจัยที่ได้ ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน การกำกับกับการแสดงออกของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 ค่านิยมในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และเมื่อใช้สมการถดถอยพหุคูณ พบว่าค่านิยมในงานบริการและการกำกับการแสดงออกของตนเองมีค่านิยมในงานบริการเป็นตัวพยากรณ์แรก มีอิทธิพลสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 6.69 และเมื่อใช้ stepwise technique และการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ เข้าสมการเป็นอันดับสอง สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการได้ร้อยละ 8.96

สุรพงษ์ เหมือนเผ่าพงษ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจ พบว่า การปฏิบัติงานในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง โดยได้รับความร่วมมือจากประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผลต่อการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน และยังได้ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานอันเกิดจากอัตรากำลัง ตลอดจนสวัสดิการ รวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ โดยเฉพาะบ้านพัก รถตรวจสถานที่เกิดเหตุ และลักษณะงานมีโอกาที่จะถูกลงโทษทางวินัยหรือถูกฟ้องร้องอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ได้

ชารินทร์ จันทร์แสงศรี (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย พบว่า ภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม คือ สถานสมรส ตำแหน่ง รายได้ และปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน คือ

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สุวิทย์ สุนงกุล (2538 : 28 อ้างอิงจาก Bouman & Norman) ซึ่งศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การบริการของภาครัฐยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการของภาคเอกชน คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมาย โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ให้ดีขึ้น ด้วยการสร้างแรงจูงใจ คือ ต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน จะต้องมีการสร้างรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญคือจะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหาร และระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้

กันเดอส์สัน (2009. Gundersen. Retrieved September 20, 2009 from <http://cqx.Sage pub.com>) ได้ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการจากบริษัทเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศนอร์เวย์ได้ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถาม 22 ข้อ ใช้การประเมินค่าของ ลิเคอร์ท ซึ่งวัดธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศนอร์เวย์ เป็นการวัดแผนกที่สามารถวัดได้จริงและลูกค้าทุกคนสัมผัสได้จริงจาก 3 แผนก คือ แผนกต้อนรับ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ซึ่งผลสำรวจความพึงพอใจจาก 315 ตัวอย่างบริษัทเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของนอร์เวย์ให้ข้อมูลว่าส่วนใหญ่ลูกค้าให้ความสำคัญกับแผนก แม่บ้านเช่นความสะดวกสบายภายในห้องพัก และความสะอาดของห้องพัก ส่วนต่อมาคือให้ความสำคัญกับแผนกต้อนรับ เช่น พนักงานต้อนรับมีอัธยาศัยดีและสามารถตอบข้อคำถาม ตลอดจนความเร็วของการบริการ

บิตเนอร์ บูม และมอห์ (Bitner, Booms and Mohr. 1994) ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจากมุมมองของพนักงาน จาก 74 กรณี ของพนักงานของโรงแรม กัดตาคร และสายการบิน ในส่วนความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการกรณีที่ไม่ได้เกิดจากความผิดของพนักงาน เช่น ลูกค้าเมาสุรา ก้าวร้าว ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และเรียกร้องอย่างไม่เป็นเหตุผล ซึ่งไม่ว่าพนักงานจะปฏิบัติอย่างไรก็ยังไม่เป็นที่พึงพอใจ ซึ่งในส่วนนี้ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและพิจารณา หากละเว้นจะทำให้พนักงานมีความกดดัน เครียดและไม่อยากที่จะปฏิบัติงานได้ ซึ่งการแก้ปัญหาอยู่ตรงที่ กำหนดนโยบายขององค์กรที่จะสร้างข้อบกพร่องเป็นศูนย์ (zero defect) จึงเป็นกลยุทธ์ที่ฝ่ายบริหารหรือกำหนดนโยบายให้พนักงานปฏิบัติ แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นจากทั้งพนักงานและลูกค้าไม่จบสิ้น ในส่วนของลูกค้าอาจจะไม่สามารถควบคุมได้ในส่วนของพนักงานจะต้องมีการพัฒนาปรับปรุง ฝึกอบรม แสวงหา วิธีการที่ดีตลอดเวลา

บิตเนอร์ บูมส์ และเทเทราลท์ (Bitner, Booms and Tetreault. 1990) ศึกษาเรื่องปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในธุรกิจสายการบิน โรงแรม ภัตตาคาร เกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ โดยใช้วิธีการ “Critical Incident Method” โดยรวบรวมเหตุการณ์ต่าง ๆ 700 กรณี แล้วแยกพฤติกรรมของพนักงานที่มีหน้าที่ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรงในการสร้างความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจากผลการวิจัยได้สรุปแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าคือ

1. การตอบสนองของพนักงานต่อข้อบกพร่อง ของการบริการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการตอบสนองต่อบริการที่ขาดหายไปจากการบริการปกติ การบริการที่ล่าช้า ข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ การที่ลูกค้าได้รับคำอธิบาย ขอโทษ หรือการได้รับการอำนวยความสะดวกเพิ่มจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น

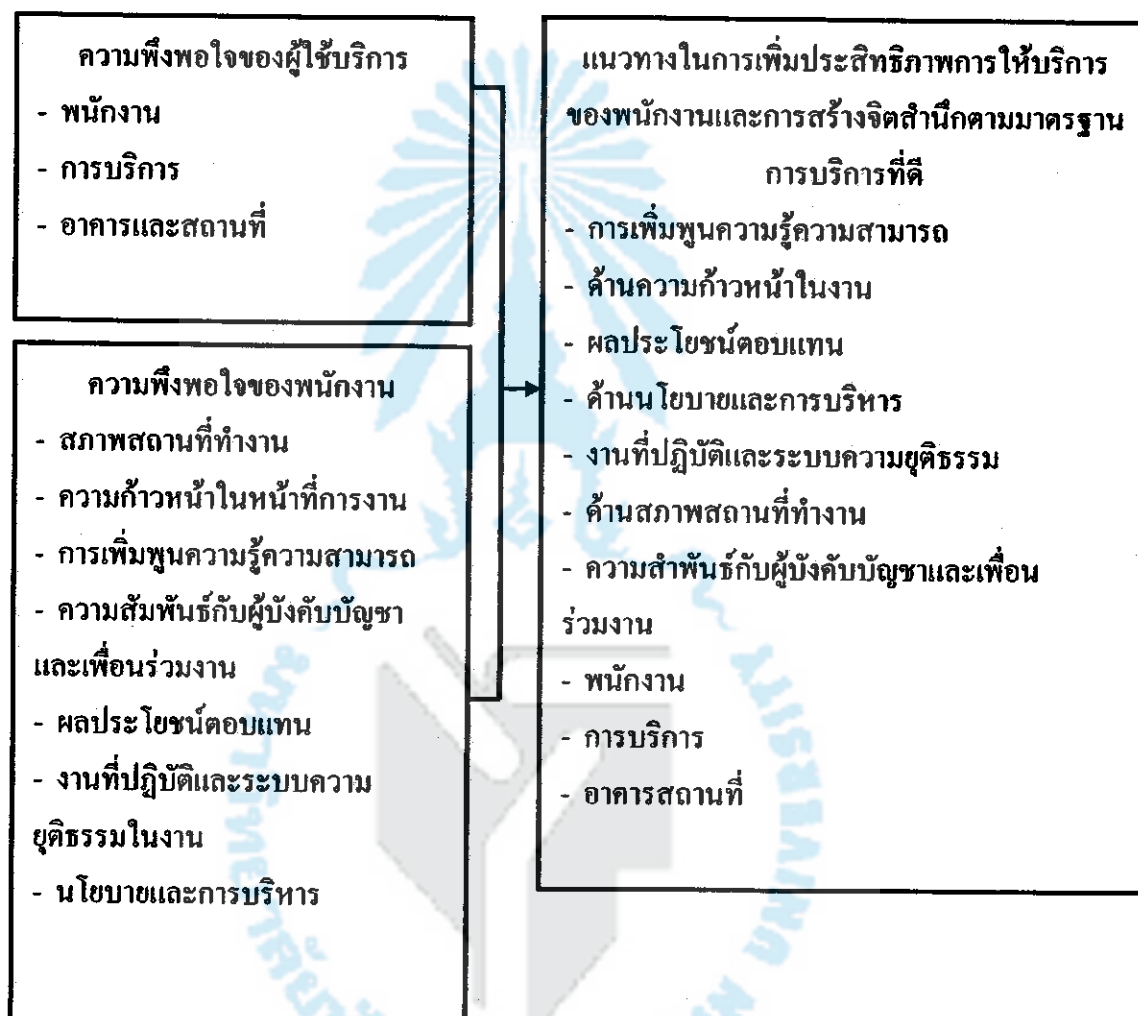
2. การตอบสนองของพนักงานต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งอาจเกิดจากความผิดพลาดต่าง ๆ ของลูกค้า ความต้องการที่จะเป็นคนพิเศษ ความไม่สุภาพของลูกค้า ซึ่งเป็นหน้าที่ที่พนักงานจะต้องอดทนและอดกลั้น

3. การตอบสนองของพนักงานโดยการสร้างความพอใจให้เป็นพิเศษ ซึ่งเป็นหน้าที่หนึ่งของผู้ให้บริการพึงมี คือให้ความสำคัญในรายละเอียดปลีกย่อยของลูกค้าแต่ละคนเป็นพิเศษในเรื่องต่าง ๆ แก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ลูกต้องถามความต้องการ

จากงานวิจัยต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญที่จะพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ได้ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจทางด้านผู้รับบริการ ซึ่งเมื่อพึงพอใจในระบบการบริการ พนักงาน และสถานที่ก็จะเกิดการซื้อซ้ำหรือบอกต่อ ทางด้านผู้ให้บริการหรือพนักงานเมื่อเกิดความพึงพอใจในการทำงานก็จะมีแรงกระตุ้นในการทำงานเพื่อให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร ประเด็นต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการ กรณีศึกษา โรงแรมในเครือโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต ดังนี้



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พนักงาน และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการของโรงแรมในสังกัดสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนด วิธีดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและพนักงาน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ในการวิจัย

ประชากรกลุ่มที่ 1 ได้แก่ ผู้ใช้บริการ จำนวน 21,600 คน ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี ช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน – ตุลาคม ปี 2549 - 2552 (สมาคมโรงแรมหาดป่าตอง, 2552)

ประชากรกลุ่มที่ 2 ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อลูกค้า มี 3 แผนก คือ แผนกต้อนรับ จำนวน 160 คน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 177 คน และ แผนกแม่บ้าน จำนวน 175 คน รวมมีพนักงานที่ปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรงกับ ลูกค้าทั้งหมดรวม 512 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ได้แก่ ผู้ใช้บริการ จำนวน 392 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนด ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (บุญธรรม กิจปริคาบวิสุทธิ. 2540 : 71) จากผู้ให้บริการ จำนวน 21,600 คน แล้วทำการเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 ได้แก่ พนักงานโรงแรม จำนวน 225 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนด ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (บุญธรรม กิจปริคาบวิสุทธิ. 2540 : 71) จากประชากรทั้งหมด

512 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตามระดับชั้นแบบเป็นสัดส่วน (proportional stratified random sampling) แล้วทำการเก็บข้อมูลโดยบังเอิญ

ซึ่งผู้วิจัยสามารถกำหนดสัดส่วนจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้น โดยสุ่มตัวอย่างแต่ละแผนก ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพนักงานของโรงแรมระดับ 1 - 3 ดาว สมาคมโรงแรม หาดป่าตอง

แผนก	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
แผนกต้อนรับ	160	70
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	177	78
แผนกแม่บ้าน	175	77
รวม	512	225

2. ประเด็นที่ศึกษา

2.1 ประเด็นที่ศึกษาของผู้รับบริการ ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้เข้าพัก 3 ด้าน คือ

2.1.1 พนักงาน

2.1.1.1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้า

2.1.1.2 แม่บ้าน

2.1.1.3 พนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

2.1.2 การบริการ

2.1.2.1 การจองห้องพัก

2.1.2.2 การต้อนรับ

2.1.2.3 การลงทะเบียนเข้าพัก

2.1.2.4 การบริการและการขอความช่วยเหลือขณะพัก

2.1.2.5 การลงทะเบียนออกจากที่พัก

2.1.3 สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม

2.1.3.1 ความสะอาด

2.1.3.2 สิ่งอำนวยความสะดวก

2.1.3.3 ความปลอดภัย

2.2 ประเด็นที่ศึกษาของพนักงาน ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน 7 ด้าน คือ

2.2.1 สภาพสถานที่ทำงาน

2.2.2 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2.2.3 การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

2.2.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2.2.5 ผลประโยชน์ตอบแทน

2.2.6 งานที่ปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงาน

2.2.7 นโยบายและการบริหาร

ขั้นที่ 2 สร้างแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ในการวิจัย

ประชากรกลุ่มที่ 1 ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อลูกค้า มี 3 แผนก คือ แผนกต้อนรับ จำนวน 160 คน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 177 คน และ แผนกแม่บ้าน จำนวน 175 คน รวมมีพนักงานที่ปฏิบัติงานซึ่งมีความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรงกับลูกค้า ทั้งหมดรวม 512 คน ซึ่งจากจำนวนประชากรในกลุ่มนี้ จะต้องเป็นพนักงานที่ไม่ได้ทำแบบสอบถาม ความพึงพอใจมาก่อน จึงคงเหลือประชากรที่จะศึกษาในขั้นนี้ทั้งหมด 287 คน

ประชากรกลุ่มที่ 2 ได้แก่ หัวหน้างานของฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และฝ่ายแม่บ้าน จำนวน 48 คน

รวมประชากรทั้งกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ทั้งหมด 335 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้าแผนกได้ กลุ่มตัวอย่างจาก 50 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ประชากรมีจำนวนเลขร้อย ใช้กลุ่มตัวอย่าง 15 - 30 % (นรินทร์ นำเจริญ, 2552, สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2552, จาก http://www.narinsite.com/knowledges/mc_306/07.ppt) และสุ่มตามระดับชั้นแบบเป็นสัดส่วน (proportional stratified random sampling) โดยสามารถหาสัดส่วนได้ดังนี้คือ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพนักงานของโรงแรมระดับ 1 – 3 ดาว
สมาคมโรงแรมหาดป่าตอง

แผนก	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
แผนกต้อนรับ	90	13
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	99	15
แผนกแม่บ้าน	98	15
หัวหน้าแผนก	48	7
รวม	335	50

2. ตัวแปรที่ศึกษา

การพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

ขั้นที่ 1 ศึกษาความพึงพอใจ

เครื่องมือ เป็นแบบสอบถาม สำหรับผู้รับบริการและพนักงานโรงแรม ประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ชุด ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับผู้รับบริการ คือ ผู้เข้าพักโรงแรมในสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง เป็นข้อคำถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ทั้งในส่วนของตัวพนักงาน และการบริการ ซึ่งเป็นข้อคำถามลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

เกณฑ์การให้คะแนนของคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับน้อย
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก
- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด

แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับผู้ให้บริการ คือ พนักงานโรงแรม 3 แผนกที่มีความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ในเรื่องสภาพสถานที่ทำงานความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผลประโยชน์ตอบแทน งานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรมในงาน นโยบายและการบริหาร

ซึ่งเป็นข้อคำถามลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

เกณฑ์การให้คะแนนของคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับน้อย
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก
- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด

ขั้นที่ 2 สร้างแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ

โดยใช้วิธีการ การจัดสนทนากลุ่ม (focus group)

การจัดการสนทนากลุ่ม (focus group) ดำเนินจัดประชุมขึ้นเพื่อให้หัวหน้างาน และพนักงาน จำนวน 50 คน ซึ่งจะมีความสำคัญในการหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ โดยกำหนดประเด็นและสร้างข้อคำถามจากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ซึ่งผู้วิจัยได้รับการอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือให้มีความถูกต้องและเหมาะสม สำหรับการนำไปเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ได้แก่

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ประมาณ เทพสงเคราะห์
ตำแหน่ง รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยทักษิณ
2. อาจารย์กุลคารา เพ็ชรเจริญ
ตำแหน่ง อาจารย์ ภาควิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ศรีวิชัย
3. คุณพงศ์พสุ ธรรมรักษ์
ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ โรงแรมวันดิกา ภูเก็ต

วิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาความพึงพอใจ

การสร้างแบบสอบถาม

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาคัดแปลงและปรับปรุงสร้างแบบสอบถาม
3. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อปรับปรุงเนื้อหาและการใช้ภาษา

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่อกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบเที่ยงตรงของเนื้อหาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ถ้าค่า $IOC \geq 0.5$ หมายถึง ข้อคำถาม มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา สามารถนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลได้ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ค่า $IOC = 0.942$) แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงาน (ค่า $IOC = 0.932$)

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โรงแรมในสมาคมโรงแรมภาคป่าดงที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และหาความเชื่อมั่น (reliability)

5.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้รับบริการทั้งฉบับเท่ากับ .942 ความเชื่อมั่นรายด้านของด้านพนักงาน มีพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ค่าความเชื่อมั่น .8405 แม่บ้านได้ค่าความเชื่อมั่น .8441 พนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ค่าความเชื่อมั่น .8474 ด้านการบริการมีการจองห้องพัก ได้ค่าความเชื่อมั่น .8270 การต้อนรับและการลงทะเบียนเข้าพักได้ค่าความเชื่อมั่น .8482 การบริการและการขอความช่วยเหลือขณะที่พักของแผนกต้อนรับ ได้ค่าความเชื่อมั่น .8362 การบริการและการขอความช่วยเหลือขณะที่พักของแผนกแม่บ้าน ได้ค่าความเชื่อมั่น .8735 การบริการและการขอความช่วยเหลือ ขณะที่พักของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้ค่าความเชื่อมั่น .8658 การลงทะเบียนออกจากที่พัก ได้ค่าความเชื่อมั่น .8682 และด้านอาคารและสถานที่ได้ค่าความเชื่อมั่น .8837จากนั้นนำแบบสอบถามมาแก้ไขให้สมบูรณ์

5.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้ให้บริการทั้งฉบับเท่ากับ .932 ความเชื่อมั่นรายด้านของด้านสภาพสถานที่ทำงานได้ค่าความเชื่อมั่น .8562 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้ค่าความเชื่อมั่น .8614 การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ได้ค่าความเชื่อมั่น .8959 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้ค่าความเชื่อมั่น .9088 ผลประโยชน์ตอบแทนได้ค่าความเชื่อมั่น

.8569 งานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรมในงาน ได้ค่าความเชื่อมั่น .8741 นโยบายและการบริหาร ได้ค่าความเชื่อมั่น .8686 จากนั้นนำแบบสอบถามมาแก้ไขให้สมบูรณ์

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นที่ 2 สร้างแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ

การสร้างประเด็นคำถามการจัดสนทนากลุ่ม (focus group)

1. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ พนักงาน แล้วนำมาสร้างประเด็นคำถามในการจัดการสนทนากลุ่ม เพื่อสร้างแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

2. นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการและพนักงานมาตัดแปลงและปรับปรุงสร้างแบบสอบถาม

3. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อปรับปรุงเนื้อหาและการใช้ภาษา

4. นำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ มาวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงประเด็นในการหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และพนักงาน

ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม

1. ขอนหนังสือจากมหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อขอความร่วมมือจากโรงแรมในเครือสมาคมหาดป่าตอง ในการแจกแบบสอบถาม

2. นำหนังสือจากมหาวิทยาลัยทักษิณ พร้อมแบบสอบถามให้พนักงานโรงแรม จำนวน 225 คน และแจกแบบสอบถามให้กับผู้เข้ารับบริการในโรงแรม จำนวน 392 คน ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

3. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามน้ำหนักที่กำหนดไว้

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจให้คะแนนแล้ว ไปวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

5. นำผลการวิเคราะห์มาศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ขั้นที่ 2 สร้างแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

ใช้วิธีการจัดการ สนทนากลุ่ม (focus group)

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อขอความร่วมมือจากโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการจัดการสนทนากลุ่ม
2. ส่งเอกสารประกอบการสนทนากลุ่มให้กับหัวหน้างาน และพนักงานโรงแรม เพื่อความเข้าใจล่วงหน้า พร้อมนัดหมายการสนทนากลุ่ม
3. ผู้วิจัยใช้การจดบันทึก บันทึกเทป และถ่ายภาพประกอบในการเก็บรายละเอียดการสนทนากลุ่ม
4. ดำเนินการจัดสนทนากลุ่มตามการนัดหมาย ตามแผน และประเด็นที่ได้วางไว้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้องและนำมาดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูล โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS และการวิเคราะห์ตามเนื้อหาตามลักษณะข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ชุดที่ 1

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานโรงแรมจากผู้เข้ารับบริการ ทั้งในส่วนของตัวพนักงาน และการบริการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยการให้ข้อมูลเป็นรายชื่อแล้วนำคะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาแปลความหมายตามเกณฑ์การวิเคราะห์

1.2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยการให้ข้อมูลเป็นรายชื่อแล้วนำคะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาแปลความหมายตามเกณฑ์การวิเคราะห์

- | | | |
|-------------|---------|--|
| 1.00 - 1.80 | หมายถึง | มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด |
| 1.81 - 2.60 | หมายถึง | มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับน้อย |
| 2.61 - 3.40 | หมายถึง | มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง |
| 3.41 - 4.20 | หมายถึง | มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก |
| 4.21 - 5.00 | หมายถึง | มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด |

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 2

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานโรงแรม 7 ด้าน คือ สภาพสถานที่ทำงานความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผลประโยชน์ตอบแทน งานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรมในงาน นโยบายและการบริหาร

2.2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยการให้ข้อมูลเป็นรายข้อแล้วนำคะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาแปลความหมายตามเกณฑ์การวิเคราะห์

- 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด
- 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับน้อย
- 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
- 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก
- 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (focus group)

นำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึก และข้อมูลที่ถอดจากการบันทึกข้อมูล ด้วยเทปบันทึกเสียง ตีความหมายในรูปของการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในสมาคมโรงแรมหาดป่าตองจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการ จำนวน 392 คน และพนักงาน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 จำนวน 225 คน และกลุ่มที่ 2 จำนวน 50 คน ของโรงแรมในเครือโรงแรมหาดป่าตอง โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการเข้ารับบริการของโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการสร้างจิตสำนึกตามมาตรฐานการบริการที่ดีของพนักงานโรงแรม ในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้
 - 1.1 เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง
 - 1.2 เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของพนักงาน กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง

1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากการสนทนากลุ่มเพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ และหัวหน้างาน กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จำนวน 392 คน จำแนกตามประเด็นที่ศึกษา คือ ความพึงพอใจของต่อพนักงาน ความพึงพอใจต่อการบริการ และความพึงพอใจต่ออาคารและสถานที่

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงาน			
พนักงานต้อนรับส่วนหน้า			
1. ทักษะความสามารถหรือความชำนาญในการบริการ	3.83	0.70	มาก
2. ความสามารถในการประสานงานกับแผนกต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้	3.82	0.71	มาก
3. ความสามารถในการด้านภาษาอังกฤษที่ต้องใช้สื่อสารกับผู้รับบริการ	3.77	0.76	มาก
4. ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำแก่ผู้รับบริการ	3.78	0.70	มาก
5. มนุษยสัมพันธ์ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน	3.85	0.66	มาก
6. พนักงานมีความเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกในการบริการ	3.93	0.69	มาก
7. การแต่งกาย และบุคลิกภาพที่สุภาพเรียบร้อย	3.91	0.66	มาก
รวม	3.84	0.51	มาก

ตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรมในสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต มีความพึงพอใจในประเด็นพนักงาน ส่วนของพนักงานคือรับส่วนหน้า พบว่า ในภาพรวมของด้านดังกล่าว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยในแต่ละประเด็นย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ด้านทักษะความสามารถหรือความชำนาญในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านความสามารถในด้านการประสานงานกับแผนกต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านความสามารถในด้านภาษาอังกฤษที่ต้องใช้สื่อสารกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.85) ด้านพนักงานมีความเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ด้านการแต่งกาย และบุคลิกภาพที่สุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านพนักงาน (แม่บ้าน)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการ ของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
แม่บ้าน			
1. ความสามารถในการดูแลทำความสะอาด ห้องพักและบริเวณโดยรอบโรงแรม	3.87	0.74	มาก
2. ความสามารถในการด้านความคิดสร้างสรรค์ ในการจัดระเบียบ และความสวยงามของที่พัก	3.76	0.69	มาก
3. ความสามารถทางด้านภาษาพื้นฐาน เพื่อสื่อสารกับผู้รับบริการขั้นต้น	3.64	0.72	มาก
4. ความรวดเร็วและคล่องแคล่วในงานที่ทำ	3.74	0.69	มาก
5. มนุษยสัมพันธ์ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของ พนักงาน	3.86	0.67	มาก
6. พนักงานมีความเอาใจใส่ และมีจิตสำนึก ในการบริการ	3.92	0.64	มาก
7. การแต่งกาย และบุคลิกภาพที่สุภาพ เรียบร้อย	3.88	0.66	มาก
8. การบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	3.68	0.66	มาก
รวม	3.79	0.47	มาก

ตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรมในสมาคมโรงแรมภาคป่าดอง จังหวัดภูเก็ต มีความพึงพอใจประเด็นเกี่ยวกับแม่บ้าน พบว่า ในภาพรวมของด้านดังกล่าวผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากในทุกประเด็นย่อย ได้แก่ ความสามารถในการดูแลทำความสะอาดห้องพักและบริเวณ โคยรอบโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านความสามารถในด้านความคิดสร้างสรรค์ในการจัดระเบียบ และความสวยงามของที่พัก (ค่าเฉลี่ย 3.76) ด้านความสามารถทางด้านภาษาพื้นฐานเพื่อสื่อสารกับผู้รับบริการขั้นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.64) ด้านความรวดเร็วและคล่องแคล่วในงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านพนักงานมีความเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ด้านการแต่งกาย และบุคลิกภาพที่สุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.88) ด้านการบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการ	จำนวนผู้ไม่ใช้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
พนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม					
1. ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มและสามารถอธิบายให้รายละเอียดให้ผู้เข้ารับบริการ ได้อย่างชัดเจน	2	0.51	3.82	0.65	มาก
2. ความรวดเร็วคล่องแคล่วในการบริการ	2	0.51	3.70	0.69	มาก
3. ความสามารถและความเข้าใจภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสารกับผู้รับบริการ	2	0.51	3.67	0.69	มาก
4. พนักงานสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น	2	0.51	3.68	0.65	มาก
5. มนุษยสัมพันธ์ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน	2	0.51	3.83	0.63	มาก
6. พนักงานมีความเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกในการบริการ	2	0.51	3.86	0.70	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการ ของผู้ใช้บริการ	จำนวน ผู้ไม่ใช่ บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
7. การแต่งกาย และบุคลิกภาพที่สุภาพ เรียบร้อย	2	0.51	3.84	0.65	มาก
8. การบริการถูกค้ำอย่างเท่าเทียมกัน	2	0.51	3.81	0.70	มาก
รวม			3.78	0.46	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจในภาพรวมของด้านดังกล่าว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากในรายประเด็นย่อย ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม และสามารถอธิบายให้รายละเอียดให้ผู้เข้ารับบริการได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านความรวดเร็วคล่องแคล่วในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ด้านความสามารถและความเข้าใจภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ด้านพนักงานสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 3.68) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านพนักงานมีความเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านการแต่งกาย และบุคลิกภาพที่สุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านการบริการถูกค้ำอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านการบริการ
(การจองห้องพัก)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการ ของผู้ใช้บริการ	จำนวน ผู้ไม่ใช้ บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
2. การบริการ					
การจองห้องพัก					
1. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ บริการ	1	0.26	3.87	0.69	มาก
2. สามารถเสนอบริการใหม่ ๆ ที่ เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า	1	0.26	3.80	0.67	มาก
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	1	0.26	3.79	0.68	มาก
4. ขั้นตอนในการขอรับบริการไม่มีความ ยุ่งยาก	1	0.26	3.77	0.63	มาก
5. การได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์	1	0.26	3.81	0.65	มาก
6. ความประทับใจต่อการบริการ	1	0.26	3.85	0.66	มาก
รวม			3.82	0.52	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านการบริการ (การจองห้องพัก) มีความพึงพอใจในภาพรวมของด้านดังกล่าว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ในประเด็นย่อยต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านสามารถเสนอบริการใหม่ ๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านขั้นตอนในการขอรับบริการไม่มีความยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านการได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ด้านความประทับใจต่อการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านการบริการ
(การต้อนรับ และการลงทะเบียนเข้าพัก)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการ ของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การต้อนรับ และการลงทะเบียนเข้าพัก			
1. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	3.96	0.71	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.91	0.73	มาก
3. ความประทับใจต่อการบริการ	3.85	0.66	มาก
4. ขั้นตอนในการขอรับบริการไม่มี ความยุ่งยาก	3.85	0.62	มาก
5. การได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์	3.89	0.62	มาก
รวม	3.89	0.55	มาก

ตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านการบริการ (การต้อนรับ และการลงทะเบียนเข้าพัก) มีความพึงพอใจในภาพรวมของด้านดังกล่าว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ในประเด็นย่อยต่างๆ ได้แก่ ด้านความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ด้านความประทับใจต่อการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ด้านขั้นตอนในการขอรับบริการไม่มี ความยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) การได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านการบริการและการขอความช่วยเหลือขณะที่พัก (การบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกต้อนรับ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการ ของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การบริการและการขอความช่วยเหลือ ขณะที่พัก			
การบริการและการขอความช่วยเหลือ ของแผนกต้อนรับ			
1. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	3.86	0.65	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.75	0.68	มาก
3. ความประทับใจต่อการบริการ	3.77	0.63	มาก
4. ขั้นตอนในการขอรับบริการไม่มี ความยุ่งยาก	3.74	0.65	มาก
5. การได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์	3.79	0.63	มาก
รวม	3.78	0.51	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านการบริการและการขอความช่วยเหลือขณะที่พัก (การบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกต้อนรับ) มีความพึงพอใจในภาพรวมของด้านดังกล่าว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีระดับความพึงพอใจมากทุกประเด็นย่อย ได้แก่ ด้านความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านความประทับใจต่อการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านขั้นตอนในการขอรับบริการไม่มี ความยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ด้านการได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านการบริการและการขอความช่วยเหลือขณะที่พัก (การบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกแม่บ้าน)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการ ของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การบริการและการขอความช่วยเหลือ ของแผนกแม่บ้าน			
1. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	3.86	0.72	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.76	0.69	มาก
3. ความประทับใจต่อการบริการ	3.80	0.69	มาก
4. การได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์	3.79	0.70	มาก
รวม	3.80	0.59	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านการบริการและการขอความช่วยเหลือขณะที่พัก (การบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกแม่บ้าน) มีความพึงพอใจในภาพรวมของค้ำดังกล่าว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากทุกประเด็นย่อย ได้แก่ ด้านความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านความประทับใจต่อการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และด้านการได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านการบริการและการขอความช่วยเหลือขณะที่พัก (การบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการ ของผู้ใช้บริการ	จำนวน ผู้ไม่ใช่ บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
การบริการและการขอความช่วยเหลือ ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม					
1. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ บริการ	2	0.51	3.85	0.68	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	2	0.51	3.77	0.70	มาก
3. ความประทับใจต่อการบริการ	2	0.51	3.78	0.66	มาก
4. การได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง	2	0.51	3.76	0.67	มาก
รวม			3.79	0.55	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านการบริการและการขอความช่วยเหลือขณะที่พัก (การบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม) มีความพึงพอใจในภาพรวมของด้านดังกล่าว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากทุกประเด็นย่อย ได้แก่ ด้านความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านความประทับใจต่อการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และด้านการได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านการบริการและการขอความช่วยเหลือขณะที่พัก (การลงทะเบียนออกจากที่พัก)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการ ของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การลงทะเบียนออกจากที่พัก			
1. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	3.82	0.67	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.78	0.68	มาก
3. ความประทับใจต่อการบริการ	3.74	0.66	มาก
4. ขั้นตอนในการขอรับบริการไม่มีความยุ่งยาก	3.82	0.65	มาก
5. การได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์	3.82	0.64	มาก
รวม	3.80	0.53	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านการบริการและการขอความช่วยเหลือขณะที่พัก (การลงทะเบียนออกจากที่พัก) มีความพึงพอใจในภาพรวมของด้านดังกล่าว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากทุกประเด็นย่อย ได้แก่ ด้านความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ด้านความประทับใจต่อการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ด้านขั้นตอนในการขอรับบริการไม่มีความยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านการได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านอาคารและสถานที่

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการ ของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. อาคารและสถานที่			
1. ความสะอาดของห้องพัก	3.85	0.68	มาก
2. ความสะอาดบริเวณ โรงแรม	3.88	0.64	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวกมีครบครัน	3.84	0.65	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัย และใช้งานได้ดี	3.84	0.66	มาก
5. ระบบควบคุมความปลอดภัยในโรงแรม มีความสมบูรณ์	3.78	0.64	มาก
6. พนักงานรักษาความปลอดภัยมีเพียงพอ	3.78	0.63	มาก
7. ความสะดวกในการเดินทางมาโรงแรม	3.89	0.65	มาก
8. บรรยากาศภายใน โรงแรมและสถานที่ ใกล้เคียง	3.86	0.62	มาก
9. ความสะดวกต่อการเดินทางไปสถานที่ ท่องเที่ยวและสถานประกอบการอื่น ๆ	3.87	0.58	มาก
10. สถานที่พักมีความเหมาะสมกับราคาที่พัก	3.78	0.63	มาก
รวม	3.84	0.43	มาก

ตารางที่ 12 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านอาคารและสถานที่ ประเด็นอาคารและสถานที่ มีความพึงพอใจในภาพรวมของด้านดังกล่าว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) และ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากทุกประเด็นย่อย ได้แก่ ด้านความสะอาดของห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านความสะอาดบริเวณ โรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.85) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีครบครัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัย และ ใช้งานได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านระบบควบคุมความปลอดภัยในโรงแรมมีความสมบูรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านพนักงานรักษาความปลอดภัยมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ความสะดวกในการเดินทางมาโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.78) ด้านบรรยากาศภายใน โรงแรมและสถานที่ใกล้เคียง (ค่าเฉลี่ย 3.89) ด้านความสะดวกต่อการเดินทางไปสถานที่ท่องเที่ยวและสถานประกอบการอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านสถานที่พักมีความเหมาะสมกับราคาที่พัก (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 13 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการในภาพรวม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการ ของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงาน	3.80	0.42	มาก
1.1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้า	3.84	0.51	มาก
1.2 แม่บ้าน	3.79	0.47	มาก
1.3 พนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	3.78	0.46	มาก
2. การบริการ	3.82	0.43	มาก
2.1 การจองห้องพัก	3.82	0.52	มาก
2.2 การต้อนรับ และการลงทะเบียนเข้าพัก	3.89	0.55	มาก
2.3 การบริการและการขอความช่วยเหลือ ขณะที่พัก			
2.3.1 การบริการและการขอความ ช่วยเหลือของแผนกต้อนรับ	3.78	0.51	มาก
2.3.2 การบริการและการขอความ ช่วยเหลือของแผนกแม่บ้าน	3.80	0.59	มาก
2.3.3 การบริการและการขอความ ช่วยเหลือของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	3.79	0.55	มาก
2.4 การลงทะเบียนออกจากที่พัก	3.80	0.53	มาก
3. อาคารและสถานที่	3.84	0.43	มาก
รวม	3.82	0.41	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ใช้บริการในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของสถานประกอบการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของพนักงาน กรณีศึกษาโรงแรม
ในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของพนักงาน กรณีศึกษาโรงแรม
ในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 14 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรมด้านสภาพสถานที่ทำงาน

ความพึงพอใจด้านสภาพสถานที่ทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของสถานที่ทำงาน ของท่านมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.71	0.78	มาก
2. สภาพที่ตั้งที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศ ร่มรื่น	3.95	0.81	มาก
3. มีการจัดสถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วน แบ่งแยกส่วนและฝ่ายอย่างชัดเจน	3.74	0.81	มาก
4. วัสดุอุปกรณ์ในที่ทำงานของท่านมีความ เพียงพอและอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์	3.45	0.88	มาก
5. ความปลอดภัยต่อสุขภาพ และร่างกาย ในการปฏิบัติงาน	3.75	0.77	มาก
รวม	3.72	0.62	มาก

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรมในหาดป่าตอง
จังหวัดภูเก็ต (ตารางที่ 14) ในประเด็นเกี่ยวกับสภาพสถานที่ทำงาน พบว่า ในภาพรวมพนักงาน
มีความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) และพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็นที่สอบถาม ซึ่งได้แก่
ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของสถานที่ทำงานของท่านมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย
(ค่าเฉลี่ย 3.71) สภาพที่ตั้งที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศร่มรื่น (ค่าเฉลี่ย 3.95) การจัดสถานที่ทำงาน
ให้เป็นสัดส่วน แบ่งแยกส่วนและฝ่ายอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.73) วัสดุอุปกรณ์ในที่ทำงานของท่าน
มีความเพียงพอและอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.45) และความปลอดภัยต่อสุขภาพ และร่างกาย
ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรมด้านความก้าวหน้า
ในหน้าที่การงาน

ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การพิจารณาออบหมายงานที่มีความสำคัญ ให้ทำเพื่อความเจริญก้าวหน้าในงาน	3.38	0.69	ปานกลาง
2. การพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น จากการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	3.23	0.76	ปานกลาง
รวม	3.31	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรมด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านดังกล่าวในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) และในแต่ละประเด็นย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน ซึ่งได้แก่ ประเด็นการพิจารณาออบหมายงานที่มีความสำคัญให้ทำเพื่อความเจริญก้าวหน้าในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.38) การพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรมด้านการเพิ่มพูน
ความรู้ความสามารถ

ความพึงพอใจด้านการเพิ่มพูน ความรู้ความสามารถ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การส่งเสริมให้พนักงาน ได้มีโอกาสศึกษา ดูงาน และฝึกอบรม	3.19	0.89	ปานกลาง
2. การฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน	3.24	0.92	ปานกลาง
3. การมีโอกาสได้เข้าร่วมการอบรม สัมมนา ต่าง ๆ	3.23	0.94	ปานกลาง
รวม	3.22	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 แสดงผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรม ด้านการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านดังกล่าวในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) และในแต่ละประเด็นย่อยมีความพอใจระดับปานกลางในทุกประเด็น ซึ่งได้แก่ การส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาคุณงานและฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 3.19) การฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.24) การมีโอกาสได้เข้าร่วมการอบรมสัมมนาต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรมด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความร่วมมือในการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	3.74	0.72	มาก
2. ความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา	3.80	0.77	มาก
3. ความเป็นกันเองทั้งในและนอกเวลาการทำงานระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	3.86	0.85	มาก
4. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง กล้าตัดสินใจ	3.81	0.83	มาก
5. ผู้บังคับบัญชากระตุ้นให้เกิดการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.64	0.83	มาก
6. การช่วยเหลือซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหา	3.72	0.84	มาก
7. เพื่อนร่วมงานแต่ละคนมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน	3.63	0.82	มาก
รวม	3.74	0.62	มาก

จากตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรมด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านดังกล่าวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ความร่วมมือในการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.74) ความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.80) ความเป็นกันเองทั้งในและนอกเวลาการทำงานระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.86) ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง กล่าวตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ผู้บังคับบัญชากระตุ้นให้เกิดการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.64) การช่วยเหลือซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.72) เพื่อนร่วมงานแต่ละคนมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรมด้านผลประโยชน์ตอบแทน

ความพึงพอใจด้านผลประโยชน์ตอบแทน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของเงินเดือนกับความรู้ความสามารถ และหน้าที่รับผิดชอบ	3.08	0.82	ปานกลาง
2. เงินเดือนและค่าตอบแทน เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายปัจจุบัน	2.96	0.89	ปานกลาง
3. การมีโอกาสได้รับอนุญาตในการลาป่วยลากิจ เมื่อจำเป็น	3.58	0.84	มาก
4. เวลาพักร้อนและลาหยุดประจำปีมีระยะเวลาที่เหมาะสม	3.56	0.83	มาก
5. ความเหมาะสมและเพียงพอของสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ เช่น ที่พัก รถรับส่งพนักงาน ประกันชีวิต อาหาร ชุดพนักงาน เป็นต้น	3.36	0.93	ปานกลาง
รวม	3.31	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรมด้าน ผลประโยชน์ตอบแทน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านดังกล่าวในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับด้านความ เหมาะสมของเงินเดือนกับความรู้ความสามารถ และหน้าที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.08) ด้านเงินเดือน และค่าตอบแทน เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 2.96) ด้านความเหมาะสมและเพียงพอ ของสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ เช่น ที่พัก รถรับส่งพนักงาน ประกันชีวิต อาหาร ชุดพนักงาน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.36) และมีความพึงพอใจในระดับมากกับประเด็นด้านการมีโอกาสได้รับอนุญาตในการ ลาป่วย ลากิจ เมื่อจำเป็น (ค่าเฉลี่ย 3.58) ด้านเวลาพักร้อนและลาหยุดประจำปีมีระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ตารางที่ 19 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรมด้านงานที่ปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงาน

ความพึงพอใจด้านงานที่ปฏิบัติ และ ระบบความยุติธรรมในงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านมีความชอบและพอใจในงานที่ท่านทำอยู่	3.61	0.70	มาก
2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ทำมีความ ทำทายความสามารถของท่าน	3.38	0.78	ปานกลาง
3. การมอบหมายงานให้ทำมีความเหมาะสม กับกำลังความสามารถของพนักงาน	3.43	0.65	มาก
4. การมอบหมายงานมีความยุติธรรมกับ พนักงานทุกคน	3.34	0.73	ปานกลาง
รวม	3.44	0.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรมด้าน งานที่ปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านดังกล่าวในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า มีความพึงพอใจระดับมาก ในด้านความชอบและพอใจในงานที่ท่านทำอยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และด้านการมอบหมายงานให้ทำมีความ เหมาะสมกับกำลังความสามารถของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.43) ส่วนในด้านงานที่ท่านได้รับมอบหมาย ให้ทำมีความท้าทายความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.38) และด้านการมอบหมายงานมีความยุติธรรม กับพนักงานทุกคน (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรมด้านนโยบายและการบริหาร

ความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหาร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. นโยบายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน	3.35	0.79	ปานกลาง
2. ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ในการทำงาน	3.34	0.75	ปานกลาง
3. โครงสร้างการบริหารงาน และอัตรากำลังคนที่เหมาะสมกับงาน	3.26	0.72	ปานกลาง
รวม	3.32	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรมด้านนโยบายและการบริหาร พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านนโยบายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.35) ด้านระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.34) ด้านโครงสร้างการบริหารงาน และอัตรากำลังคนที่เหมาะสมกับงาน (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ตารางที่ 21 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรมในภาพรวม

ความพึงพอใจในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสภาพสถานที่ทำงาน	3.72	0.62	มาก
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.31	0.64	ปานกลาง
ด้านการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ	3.22	0.86	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.74	0.62	มาก
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.31	0.61	ปานกลาง
ด้านงานที่ปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงาน	3.44	0.53	มาก
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.32	0.66	ปานกลาง
รวม	3.44	0.44	มาก

จากตารางที่ 21 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรม ในภาพรวม พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านสภาพสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านงานที่ปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงาน ส่วนด้านอื่นๆ ที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรม วิทยาลัยการศึกษารวมในสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต มีข้อเสนอแนะจากศึกษา ดังรายละเอียดในตารางที่ 22 - 23

ตารางที่ 22 ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวต่อการปฏิบัติงานบริการของโรงแรม

ข้อเสนอแนะ*

ด้านพนักงานโรงแรม

1. พนักงานยังขาดทักษะในการให้บริการ เช่น ภาษา การให้บริการต่างๆ ของโรงแรม
2. ควรให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานในด้านต่างๆ เช่น ทักษะทางด้านภาษา การให้บริการต่างๆ
3. จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
4. ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจกับการให้บริการที่เหมาะสมกับหน้าที่

ด้านอุปกรณ์ สถานที่

1. สถานที่ยังไม่เอื้อต่อการให้บริการ เช่น สระว่ายน้ำที่เล็กเกินไป
2. อุปกรณ์ต่างๆ ของสถานบริการ เช่น เฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์ในห้องนอน ห้องน้ำ ชาร์จ ไม่ได้รับการซ่อมแซม หรือปรับปรุงให้สะอาด ใหม่อยู่เสมอ

ด้านอื่น ๆ

ราคาที่ให้บริการสูง เมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 22 แสดงถึงข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวต่อการปฏิบัติงานบริการของผู้ให้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวได้เสนอแนะถึงประเด็นหลักต่าง ๆ ได้แก่ ด้านพนักงานให้บริการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และอื่น ๆ โดยให้ข้อเสนอแนะในแต่ละประเด็นดังนี้

1. ด้านพนักงานโรงแรม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะถึงประเด็นที่พนักงานยังขาดทักษะในการให้บริการ เช่น ภาษา การให้บริการต่าง ๆ ของโรงแรม ดังนั้นจึงควรให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะทางด้านภาษา การให้บริการต่าง ๆ นอกจากนั้นยังเห็นว่าประเด็นจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และไม่มีอำนาจในการตัดสินใจกับการให้บริการที่เหมาะสมกับหน้าที่

2. ด้านอุปกรณ์ สถานที่นั้น กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญและเสนอแนะต่อประเด็นอุปกรณ์ต่าง ๆ ของสถานบริการ เช่น เฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์ในห้องนอน ห้องน้ำ ชำรุด ไม่ได้รับการซ่อมแซมหรือปรับปรุงให้สะอาด ใหม่อยู่เสมอ และประเด็นสถานที่ยังไม่เอื้อต่อการให้บริการ เช่น สระว่ายน้ำที่เล็กเกินไป

สำหรับด้านอื่น ๆ ได้แก่ ราคาที่ให้บริการสูงเกินไป เมื่อเทียบกับบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับ เป็นต้น

ตารางที่ 23 ข้อเสนอแนะของพนักงานต่อการปฏิบัติงานบริการของผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ*

1. ควรรับพนักงานเพิ่มให้เพียงพอต่อปริมาณงาน
2. ควรให้สวัสดิการแก่พนักงานที่เหมาะสม เช่น ที่พัก อาหาร บริการรับส่ง
3. ควรจัดให้มีการฝึกอบรม เพิ่มความรู้และทักษะให้แก่พนักงาน เช่น ภาษา การให้บริการ
4. จัดระบบการบริหารบุคคล โดยเฉพาะในส่วนของพนักงานให้มีความชัดเจน และเป็นระบบ
5. จัดสรรเงินตอบแทนที่เหมาะสมกับการะงาน
6. อำนวยความสะดวกในด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 23 แสดงข้อเสนอแนะของพนักงานต่อการปฏิบัติงานบริการของผู้ให้บริการ พบว่า พนักงานให้ข้อเสนอแนะในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ประเด็นควรให้สวัสดิการแก่พนักงานที่เหมาะสม เช่น ที่พัก อาหาร บริการรับส่ง ประเด็นควรจัดให้มีการฝึกอบรม เพิ่มความรู้และทักษะ

ให้แก่พนักงาน เช่น ภาษา การให้บริการ ประเด็นจัดระบบการบริหารบุคคล โดยเฉพาะในส่วน
ของพนักงานให้มีความชัดเจน และเป็นระบบ ประเด็นอำนวยความสะดวกในด้านอุปกรณ์ที่ใช้
ในการปฏิบัติงานให้มีความเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ ประเด็นควรรับพนักงานเพิ่มให้เพียงพอ
ต่อปริมาณงาน และประเด็นจัดสรรเงินตอบแทนที่เหมาะสมกับการะงาน ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากการสนทนากลุ่มเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ
การให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ และหัวหน้างาน กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคม
โรงแรมหาดป่าตอง



ตารางที่ 24 แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ (พนักงาน)

การให้บริการ	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	กลุ่มที่ 5
ด้านสภาพสถานที่ทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - การมีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นไว้ในสต็อกให้เพียงพอและเหมาะสมกับการให้บริการ - มีช่างไว้คอยบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - การมีอุปกรณ์สำรองไว้ใช้เมื่อมีความจำเป็น - ควรมีบอร์ดโครงการชัดเจนและหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดที่ถือให้พนักงานที่เป็นสัดส่วน ไว้พักผ่อนเวลาพักจากการทำงาน - การมีอุปกรณ์สำรองไว้และ มีช่างคอยบริการ 24 ชั่วโมง - มีระบบการเปลี่ยนชิ้นส่วน เช่น พนักงานต้อนรับ แบ่งเป็น พนักงานต้อนรับ ระดับ 1 2 3 ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกดีขึ้น - มีการฝึกอบรมจริง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเป็นแนวปฏิบัติงาน ภาษา ควรจะมีอย่างน้อยเดือนละครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรเพิ่มมุมให้พนักงานได้นั่งพักผ่อน - การแบ่งชั้นเพื่อความสะดวกใจ - มีการฝึกอบรมระเบียบการทำงาน การบริการแยกและภาษาอังกฤษ 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ และสำรองไว้อย่าให้ขาด - หน่วยงานที่ผู้ถือว่าต้นต้นต้นตัวจะได้ทำงานนอกที่ทำงานออกมาดีราทีดีใจ - ควรจะให้พนักงานได้มีโอกาสอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อจะได้เก่งในหน้าที่ของตัวเอง
ความก้าวหน้าในงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ควรแบ่งงานตามความสามารถและปรับตำแหน่งบ้างตามความเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> - มีระบบประเมินผลการทำงานเพื่อให้มีการปรับเลื่อนตำแหน่งได้ตามความเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการสอนงาน โดยให้หัวหน้างานคอยดูแลสอน ที่สำคัญคือด้านภาษาอังกฤษที่จำเป็นต้องใช้ หรืออาจจะมีการใช้ภาษาอังกฤษไว้ฝึก - มีการออกไปทัศนศึกษาภายนอกดูงานของสถานประกอบที่ประสบความสำเร็จ 		
การเพิ่มขีดความสามารถ	<ul style="list-style-type: none"> - ควรสอนงานก่อนอย่างน้อย 1 เดือน - มีการฝึกอบรมให้บ่อย ๆ ขึ้น เช่น อาทิตย์ละครั้ง โดยเน้นด้านภาษาอังกฤษ และที่เกี่ยวข้องกับงานบริการทุกระดับชั้นคอน 				

ตารางที่ 24 (ต่อ)

การให้บริการ	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	กลุ่มที่ 5
<p>ความสำคัญกับ</p> <p>ผู้บังคับบัญชาและ</p> <p>เพื่อนร่วมงาน</p>	<p>- ให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการ</p> <p>ทำงานร่วมกันทุกคน ไม่แยก</p> <p>แผนก ไม่แยกหัวหน้าหรือ</p> <p>ลูกน้อง</p>	<p>- หัวหน้าหรือเจ้าของพูดคุยกับ</p> <p>พนักงานอย่างเป็นกันเอง</p> <p>- เมื่อเจอปัญหาหัวหน้าควร</p> <p>แสดง spirit ตัดสินใจงานทันที</p> <p>- ควรมีการอบรม หรือทำ</p> <p>กิจกรรมกลุ่มร่วมกัน ทำให้เกิด</p> <p>ความสามัคคี เวลาทำงานจะได้</p> <p>ทำงานได้สะดวก</p>	<p>- ควรมีกิจกรรมร่วมกันเสมอ ๆ</p> <p>จะได้ไม่เกรงเวลาของหัวหน้า</p> <p>จะได้สามัคคีกัน ไม่ว่าจะเป็นที่</p> <p>พนักงานระดับไหน</p> <p>- ให้แต่ละแผนกรวมกลุ่มกัน</p> <p>ทุกวันก่อนเข้างานจะได้เหมือน</p> <p>ทุกคนได้เข้ามาพร้อมกันที่จะ</p> <p>ทำงาน</p>	<p>- หัวหน้างานควรมีความเป็น</p> <p>กันเอง ยิ้มแย้ม ทักทายพนักงาน</p> <p>ด้วยความเป็นมิตร</p> <p>- ควรมีกิจกรรมของโรงเรอบ้าง</p> <p>บางโอกาส</p>	<p>- หัวหน้างานควรให้ความรัก</p> <p>และเข้าใจแก่พนักงาน และ</p> <p>เพื่อนฝูงช่วยกันทำงาน</p> <p>ไม่แบ่งเป็นพวก ๆ</p>
<p>ผลประโยชน์</p> <p>ตอบแทน</p>	<p>- ควรมีการ Guarantee service</p> <p>charge</p> <p>- มีสวัสดิการ ไม่ว่าจะเป็นชุด</p> <p>พนักงานที่ต้องเพียงพอ รถที่ต้อง</p> <p>มีพอทุกเวลาการทำงาน ที่พัก</p> <p>- สวัสดิการอื่นก็ควรมีบ้างที่</p> <p>ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น มีการจัด</p> <p>กิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อความ</p> <p>สามัคคีแล้วพนักงานจะได้ผูกพัน</p> <p>และรักองค์กร</p>	<p>- service charge น่าจะ guarantee</p> <p>จะได้ดีเอ็นใจ ใจไว้ได้ว่ามีเงินใช้</p> <p>แน่นอน</p> <p>- นอกจากประกันอุบัติเหตุ ควร</p> <p>มีประกันสุขภาพด้วย และควรให้</p> <p>สวัสดิการเรื่องที่พักให้พนักงาน</p>	<p>- ควรมี service charge</p> <p>ที่แน่นอน</p> <p>- ควรมีสวัสดิการให้คนทำงาน</p> <p>ได้มันใจขึ้น เช่น มีประกัน</p> <p>ให้กับพนักงานทุกคนตั้งแต่</p> <p>เริ่มเข้าทำงาน</p> <p>- มีหอพักพนักงาน และรถรับส่ง</p>	<p>- มีการรับตีเซอร์วิสจะได้ภูมิใจ</p> <p>- เพิ่มสวัสดิการอื่น ๆ เช่น ที่พัก</p> <p>รถรับส่ง จัดกรีกให้พนักงาน</p>	<p>- ควรเลื่อนตำแหน่งหรือ</p> <p>ให้รางวัลกับผู้ที่ทำงานดี</p> <p>- เก็บเงินเดือนความความ</p> <p>เหมาะสม</p> <p>- เพิ่มสวัสดิการให้ครอบครัว</p> <p>เช่น รถรับส่ง ที่พัก และ</p> <p>สวัสดิการอื่น ๆ</p>

ตารางที่ 24 (ต่อ)

การให้บริการ	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	กลุ่มที่ 5
<p>งานที่ปฏิบัติและระบบ ความยุติธรรม</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มอบหมายงานให้เหมาะสมกับเวลา กำลัง และ ให้แบ่งงานกันทำให้เหมาะสม ไม่มากเกินไป - น่าจะมีรางวัลให้กับคนที่ทำงานเยอะ แล้วผลงานโดดเด่นเขาจะได้รัก และภูมิใจกับงานมากขึ้น - ต้องมีนโยบายที่แน่นอน มีโครงสร้างอัตราค่าแรงคนที่แน่นอน มีการแบ่งหน้าที่ให้ชัดเจน ตามจำนวนคนที่เข้าเป็น 	<ul style="list-style-type: none"> - น่าจะให้ทำงานตามเวลาให้เหมาะสมเพราะระบบงานครั้งงานมากเกิน ไปเวลาจำกัด เลยต้องทำงานเกินเวลาไปบ้าง ควรมอบหมายงานตามกำลังคนที่มี 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ - จัดสรรกำลังคนให้เหมาะสมกับงานที่ค่อนข้างมีเยอะ แล้วงานก็ทำไม่ทัน อาจจะต้องเร่งแล้วงานออกมาไม่ดี 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ใช่ให้ทำงานมากเกินไป และให้สิทธิพนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่ใช่สายใยในการทำงาน ให้วางงานให้ทุกคนทำเท่ากัน 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้งานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถมากกว่าเดิม และควรมีการประเมินเพิ่มงานบ่อย ๆ เพื่อจะได้รับความสามารถของแต่ละคน
<p>ค่านโยบายและการบริหาร</p>	<ul style="list-style-type: none"> - โครงสร้างอัตราค่าแรงคนที่แน่นอน มีโครงสร้างอัตราค่าแรงคนที่แน่นอน มีการแบ่งหน้าที่ให้ชัดเจน ตามจำนวนคนที่เข้าเป็น 	<ul style="list-style-type: none"> - ด้านโครงสร้างอัตราค่าแรงคน ควรให้มีความชัดเจน ควรจัดสรรกำลังคนให้เหมาะสมกับงาน - ตัดขั้นตอนการสั่งมีกิจำของ 	<ul style="list-style-type: none"> - ครมมีนโยบาย และ โครงสร้างงานที่แน่นอน 	<ul style="list-style-type: none"> - โครงสร้างอัตราค่าแรงคนต้องออกมาให้ชัดเจน - ควรเขียนระเบียบให้ชัดเจน การเพิ่มระดับขึ้นงาน การขาด ลา มาสาย การลาออก ขึ้นเงินเดือน เซอร์วิสต้องโปร่งใส 	<ul style="list-style-type: none"> - นโยบายต่าง ๆ ควรชัดเจน - นโยบายเกี่ยวกับคนทำงาน และการจัดลำดับของการเบิกจ่าย การเรียกและดูแลของในโรงแรม

จากการสนทนากลุ่มของพนักงานผู้ให้บริการของโรงแรมในสมาคมโรงแรมภาคป่าดอง จังหวัดภูเก็ต ซึ่งได้แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ (ตารางที่ 24)

1. การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

สำหรับด้านการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

1.1 สำหรับพนักงานใหม่ควรสอนงานก่อนอย่างน้อย 1 เดือน

1.2 มีการฝึกอบรมให้บ่อย ๆ ขึ้น เช่น อาทิตย์ละครั้ง หรืออย่างน้อยเดือนละครั้ง โดยเน้นด้านภาษาอังกฤษ และที่เกี่ยวข้องกับงานบริการทุกระดับชั้นตอน

1.3 มีการออกไปทัศนศึกษาภายนอกดูงานของสถานประกอบการที่ประสบความสำเร็จ

2. ด้านความก้าวหน้าในงาน

สำหรับด้านความก้าวหน้าในงาน ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

2.1 ควรแบ่งงานตามความสามารถ และปรับตำแหน่งหรือเลื่อนชั้นงานบ้างตามความเหมาะสม

2.2 มีระบบประเมินผลการทำงาน เพื่อให้มีการปรับเลื่อนตำแหน่งได้ตามความเหมาะสม

2.3 จัดสรรงานที่ทำให้พนักงาน ทำงานด้วยความตื่นตัว แอคทีฟ

3. ผลประโยชน์ตอบแทน

สำหรับด้านผลประโยชน์ตอบแทนผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

3.1 ควรมีการ guarantee service charge เพื่อเพิ่มความมั่นคงในงานและรายได้แก่พนักงาน

3.2 เพิ่มสวัสดิการให้ครอบคลุม เช่น รถรับส่ง ที่พัก และสวัสดิการอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น มีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อความสามัคคี แล้วพนักงานจะได้ผูกพัน และรักองค์กร

3.3 ควรจัดสรรระบบประกันแก่พนักงาน เช่น ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ เป็นต้น

3.4 ควรเลื่อนตำแหน่งหรือให้รางวัลกับผู้ที่ทำงานดี

4. ด้านนโยบายและการบริหาร

สำหรับด้านนโยบายและการบริหาร ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

- 4.1 ต้องมีนโยบายที่แน่นอน มีโครงสร้างอัตราค่าจ้างคนที่แน่นอน มีการแบ่งหน้าที่ให้ชัดเจน ตามจำนวนคนที่จำเป็น
- 4.2 ลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกในการให้บริการ
- 4.3 ควรเขียนระเบียบให้ชัดเจน การเพิ่มระดับชั้นงาน การขาด ลา มาสาย การลาออก ขึ้นเงินเดือน เซอวิสต้องโปร่งใส

5. งานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรม

สำหรับด้านงานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรม ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

- 5.1 มอบหมายงานให้เหมาะสมตามความรู้ความสามารถ เวลา ค่าจ้างคน และการแบ่งงานกันทำให้เหมาะสม
- 5.2 มีรางวัลให้กับคนที่ทำงานเยอะ และมีผลงานโดดเด่น เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานรัก และภูมิใจกับงานมากขึ้น
- 5.3 ให้สิทธิพนักงานทุกคนเท่าเทียมกันไม่ใช่เส้นสายในการทำงาน
- 5.4 มีการประเมินพนักงานบ่อย ๆ เพื่อจะได้รู้ความสามารถของแต่ละคน

6. ด้านสภาพสถานที่ทำงาน

สำหรับด้านสภาพสถานที่ทำงาน ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

- 6.1 การสำรวจวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่าง ๆ ของสถานประกอบการ กล่าวคือ ควรจะมีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นไว้ในสต็อกให้เพียงพอและเหมาะสมกับการให้บริการ
- 6.2 มีช่างไว้คอยบริการ
- 6.3 ควรมีบอร์ด โครงสร้างงาน และหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน
- 6.4 การจัดที่พักให้พนักงานที่เป็นสัดส่วน ไว้พักผ่อนเวลาพักจากการทำงาน

7. ความสำคัญกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

สำหรับด้านความสำคัญกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

7.1 หัวหน้าหรือเจ้าของกิจการควรให้ความสำคัญกับตนเอง ยึดเข้ม ทักทายพนักงานด้วยความเป็นมิตร

7.2 ควรมีการอบรม หรือทำกิจกรรมกลุ่มร่วมกัน ทำให้เกิดความสามัคคี เวลาทำงานจะได้ทำงานได้สะดวก



ตารางที่ 25 แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ (ผู้ให้บริการ)

การให้บริการ	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	กลุ่มที่ 5
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ควรฝึกอบรมในทุกส่วนงาน โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ 	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องฝึกอบรมพนักงานบ่อย ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเสริมทักษะหรือการแต่งตัว วิธีการบริการที่ประทับใจลูกค้า - ควรมี course ฝึกอบรมโดยเฉพาะ ทั้งการบริการ และภาษา - จะต้องมีการจัดงานให้เป็นระบบ มีระบบช่วยอยู่ในที่ที่สะดวก - เมื่อมีปัญหาทุกคนจะได้รับการช่วยเหลือและรวดเร็ว - มีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน - จัดสรรกำลังคนให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงาน - ตรวจสอบประเมินความพึงพอใจของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - เรื่องการใช้ภาษา ควรจะมีให้เรียน หรือจ้างครูสอนภาษาที่เกี่ยวกับงาน - มีการ train ในส่วนของบุคลิกภาพ หรือการแต่งกาย 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้มีการฝึกอบรมภาษา - จะต้องให้ทุกคนได้รู้งาน หรือลักษณะงานตั้งแต่เริ่มต้นให้ชัดเจน หรือมีป้ายบอกลักษณะงานให้ทุกแผนก 	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาด้านภาษาอังกฤษ อย่างต่อเนื่อง - อบรมพนักงานให้มีความเข้มแข็งเมื่อมีสถานการณ์คือ มีใจให้บริการ
การบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - มีโน้ตหรือบันทึกงานส่งต่อกันทุกการดำเนินงาน - ควรมีระบบการประเมินของแต่ละแผนก ประเมินกันเองและให้ลูกค้าประเมินด้วย - การแต่งกายต้องเป็นระเบียบให้เหมาะสมกับงานบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีระบบสื่อสาร และการประสานงานที่ถูกต้องและเหมาะสม เช่น เรื่อง โทรศัพท์ของแต่ละแผนก และคนที่ทำหน้าที่รับโทรศัพท์ต้องสื่อสารกับลูกค้าให้ด้วย - งานทุกอย่างต้องมีบริการ เร็ว 2 - 3 รอบ เพื่อทันการผิดพลาด 	<ul style="list-style-type: none"> - มีระบบสื่อสาร และการประสานงานที่ถูกต้องและเหมาะสม เช่น เรื่อง โทรศัพท์ของแต่ละแผนก และคนที่ทำหน้าที่รับโทรศัพท์ต้องสื่อสารกับลูกค้าให้ด้วย - งานทุกอย่างต้องมีบริการ เร็ว 2 - 3 รอบ เพื่อทันการผิดพลาด 	<ul style="list-style-type: none"> - ทุกอย่างต้องมีความพร้อม ซึ่งมาจาก การให้บริการ โดยเฉพาะเรื่องระเบียบบริการ - ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนต้องไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน ลดขั้นตอนการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการอบรม เพิ่มความรู้ให้พนักงาน - เจ้าหน้าที่จะต้องเก่งภาษาอังกฤษ - การทำงานทุกขั้นตอนต้องมีการประสานและวางระบบการทำงานที่ดี

ตารางที่ 25 (ต่อ)

การให้บริการ	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	กลุ่มที่ 5
<p>อาคารสถานที่</p> <ul style="list-style-type: none"> - จะต้อง recheck อุปกรณ์ สถานที่ ก่อนให้บริการเพื่อลด ความผิดพลาด ในการให้บริการ - แจ้งลูกค้าเกี่ยวกับมาตรฐาน ของโรงแรมและชี้ให้เห็นชัดเจน เกี่ยวกับราคาสervis 	<p>กลุ่มที่ 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีพร้อมการเช็คที่ละเอียด แต่การเช็คก็ต้องละเอียดด้วย หากเจอของชำรุดหรือไม่สะอาด ก็ต้องแจ้งเปลี่ยน หรือทำการ สะอาดใหม่ทันที - จุดสถิติหรือใช้ระบบประเมิน ความพึงพอใจ 	<p>กลุ่มที่ 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - ควรมีฝ่ายวัสดุอุปกรณ์ ที่แน่นอน ยังอุปกรณ์ที่แยก ต้องใช้ ก็ต้องดูแลเป็นพิเศษ - ควรให้ความสำคัญพลาคน้อยที่สุด หรือไม่มีเลย - ควรมีระยะเวลาการเปลี่ยน ของที่ใช้ในโรงแรมตามอายุ การใช้งาน 	<p>กลุ่มที่ 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบทุกครั้งที่ก่อนมีแขก เข้าพัก - เวลาของเสียก็ต้องมีช่างคอย ดูแลตลอดเวลา 	<p>กลุ่มที่ 5</p> <ul style="list-style-type: none"> - อุปกรณ์ความปลอดภัยที่ติดตั้ง ควรจะต้องอบรมพนักงานให้ ทุกคน ได้มีความรู้ และควรมีการ อบรมพนักงานทุกคนให้เตรียม ความพร้อมเรื่องความปลอดภัย เพราะหากเกิดปัญหาอะไรก็ต้อง ช่วยเหลือแขก - อุปกรณ์อื่น ๆ ต้องคอย ตรวจสอบดูแลหากมีอะไร เสียหายก็ต้องรีบแจ้งให้ส่วนที่ เกี่ยวข้อง ได้รู้ทันที - ตรวจสอบเช็คห้องบ่อย ๆ ก่อนที่ ให้แขกเช็คอินเข้าพัก 	

จากตารางที่ 25 แสดงแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ (ผู้ให้บริการ) ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

1. พนักงาน

สำหรับด้านพนักงาน ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

1.1 ควรฝึกอบรมในทุกส่วนงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านกิริยามารยาท การแต่งตัว วิธีการบริการที่ประทับใจลูกค้า และภาษาอังกฤษ

1.2 จะต้องมีการจัดงานให้เป็นระบบ มีจะศูนย์รวมอยู่ในที่ที่เดียวเมื่อมีปัญหาทุกคนจะได้ทราบทั่วกันและรู้รายละเอียด

1.3 จะต้องให้ทุกคนได้รู้งาน หรือลักษณะงานตั้งแต่เริ่มต้นให้ชัดเจน หรือมีป้ายบอกลักษณะงานให้ทุกแผนก

2. การบริการ

สำหรับด้านการบริการ ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

2.1 มีไม้ดัดหรือบันทึกรงานส่งต่อกันทุกรอบการทำงาน

2.2 ควรมีระบบการประเมินของแต่ละแผนก ประเมินกันเองและให้ลูกค้าประเมินด้วย

2.3 การแต่งกายต้องเป็นระเบียบ ให้เหมาะสมกับงานบริการ

2.4 มีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน

2.5 จัดสรรกำลังคนให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

2.6 ตรวจสอบประเมินความพึงพอใจอยู่ตลอดเวลา

2.7 มีระบบสื่อสาร และการประสานงานที่ถูกต้องและเหมาะสม เช่น เรื่องโทรศัพท์ของแต่ละแผนก และคนทำหน้าที่รับโทรศัพท์ต้องสื่อสารกับลูกค้าได้ด้วย

2.8 งานทุกอย่างก็ต้องมีการ เช็ค 2 - 3 รอบ เพื่อกันการผิดพลาด

2.9 ทุกอย่างต้องมีความพร้อม ซึ่งมาจากการได้รับการอบรม โดยเฉพาะเรื่องระเบียบการบริการ และภาษาอังกฤษ

2.10 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนต้องไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน ลดขั้นตอนการทำงาน

3. อาคารสถานที่

สำหรับด้านอาคารสถานที่ ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

3.1 จะต้อง recheck อุปกรณ์ สถานที่ ก่อนให้บริการเพื่อลดความผิดพลาดในการให้บริการ

3.2 แจงลูกค้าเกี่ยวกับมาตรฐานของโรงแรมและชี้ให้เห็นชัดเจนเกี่ยวกับราคาบริการ

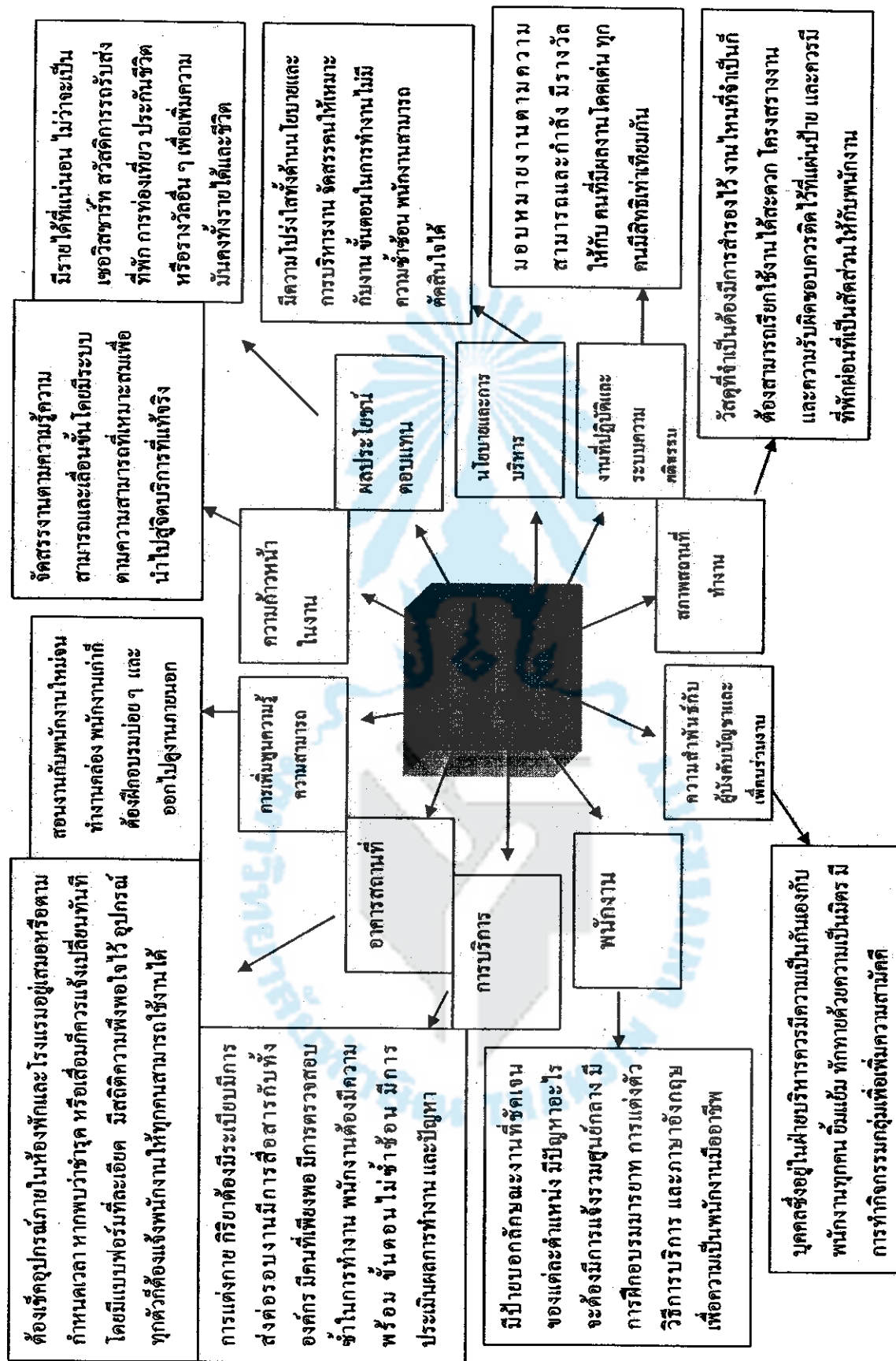
3.3 มีฟอร์มการเช็คที่ละเอียด แต่การเช็คก็ต้องละเอียดด้วยหากเจอของชำรุดหรือไม่สะอาดก็ต้องแจ้งเปลี่ยน หรือทำความสะอาดใหม่ทันที

3.4 จดสถิติหรือใช้ระบบประเมินความพึงพอใจ

3.5 ควรมีระยะเวลาการเปลี่ยนของที่ใช้ในโรงแรมตามอายุการใช้งาน

3.6 อุปกรณ์ความปลอดภัยที่ติดตั้ง ควรที่จะต้องอบรมพนักงานให้ทุกคนได้มีความรู้ และควรมีการอบรมพนักงานทุกคนให้เตรียมความพร้อมเรื่องความปลอดภัย เพราะหากเกิดปัญหาอะไรก็ต้องช่วยเหลือแขก





ภาพที่ 4 สรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และผลของการพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของพนักงาน กรณีศึกษา โรงพยาบาลราชบุรียี่นดี อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามลำดับดังนี้

บทย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเข้ารับบริการของโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการสร้างจิตสำนึกตามมาตรฐานการบริการที่ดีของพนักงานโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ขั้นที่ 1 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและพนักงาน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ในการวิจัย

ประชากรกลุ่มที่ 1 ได้แก่ ผู้ใช้บริการ จำนวน 21,600 คน ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี ช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน – ตุลาคม ปี 2549 - 2551

ประชากรกลุ่มที่ 2 ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อลูกค้า มี 3 แผนก คือ แผนกต้อนรับ จำนวน 160 คน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 177 คน และแผนกแม่บ้านจำนวน 175 คน รวมมีพนักงานที่ปฏิบัติงานซึ่งมีความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง กับลูกค้าทั้งหมดรวม 512 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจจำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ
 กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ได้แก่ ผู้เข้ารับบริการ จำนวน 392 คน ซึ่งได้มาโดยการ
 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ชามาเน่ (บุญธรรม กิจปริคาบวิสุทธิ. 2540 : 71) จากผู้รับบริการ
 ที่เป็นจำนวน 21,600 คน แล้วทำการเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 ได้แก่ พนักงานโรงแรม จำนวน 225 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนด
 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ชามาเน่ (บุญธรรม กิจปริคาบวิสุทธิ. 2540 : 71) จากประชากรทั้งหมด
 512 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตามระดับชั้นแบบเป็นสัดส่วน (proportional stratified random
 sampling) แล้วทำการเก็บข้อมูลโดยบังเอิญ

ขั้นที่ 2 สร้างแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ในการวิจัย

ประชากรกลุ่มที่ 1 ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อลูกค้า
 มี 3 แผนก คือ แผนกต้อนรับ จำนวน 160 คน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 177 คน และ
 แผนกแม่บ้าน จำนวน 175 คน รวมมีพนักงานที่ปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง กับ
 ลูกค้าทั้งหมดรวม 512 คน ซึ่งจากจำนวนประชากรในกลุ่มนี้จะต้องเป็นพนักงานที่ไม่ได้ทำแบบสอบถาม
 ความพึงพอใจมาก่อน จึงคงเหลือประชากรที่จะศึกษาในขั้นนี้ทั้งหมด 287 คน

ประชากรกลุ่มที่ 2 ได้แก่ หัวหน้างานของฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
 และฝ่ายแม่บ้าน จำนวน 48 คน

รวมประชากรทั้งกลุ่มที่ 1 และกลุ่ม ที่ 2 ทั้งหมด 335 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้าแผนก
 ได้กลุ่มตัวอย่างจาก 50 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ประชากรมีจำนวนเลขร้อย
 ใช้กลุ่มตัวอย่าง 15 - 30 % (นรินทร์ นำเจริญ. 2552) และสุ่มตามระดับชั้นแบบเป็นสัดส่วน
 (proportional stratified random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

ขั้นที่ 1 ศึกษาความพึงพอใจ

เครื่องมือ เป็นแบบสอบถาม (questionnaires) สำหรับผู้รับบริการและพนักงานโรงแรม ประกอบด้วย แบบสอบถาม 2 ชุด ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับผู้รับบริการ คือ ผู้เข้าพักโรงแรมในสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง เป็นข้อคำถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ทั้งในส่วนของตัวพนักงาน และการบริการ ซึ่งเป็นข้อคำถามลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับผู้ให้บริการ คือ พนักงานโรงแรม 3 แผนกที่มีความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ในเรื่อง สภาพสถานที่ทำงานความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผลประโยชน์ตอบแทน งานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรมในงาน นโยบายและการบริหาร

ขั้นที่ 2 สร้างแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ

โดยใช้วิธีการ การจัดสนทนากลุ่ม (focus group)

การจัดการสนทนากลุ่ม (focus group) ดำเนินจัดประชุมขึ้นเพื่อให้หัวหน้างาน และพนักงานจำนวน 50 คน ซึ่งจะมีความสำคัญในการหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ โดยกำหนดประเด็นและสร้างข้อคำถามจากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและพนักงาน

ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม

1. ขอนหนังสือจากมหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อขอความร่วมมือจากโรงแรมในเครือสมาคมหาดป่าตอง ในการแจกแบบสอบถาม
2. นำหนังสือจากมหาวิทยาลัยทักษิณ พร้อมแบบสอบถามให้ พนักงานโรงแรม จำนวน 200 คน และแจกแบบสอบถามให้กับผู้เข้ารับบริการในโรงแรม จำนวน 100 คน ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

3. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามน้ำหนักที่กำหนดไว้
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจให้คะแนนแล้ว ไปวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS
5. นำผลการวิเคราะห์มาศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ขั้นที่ 2 สร้างแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

ใช้วิธีการจัดการ สนทนากลุ่ม (Focus group)

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อขอความร่วมมือจากโรงแรมในเครือข่าย
โรงแรมหาดป่าตอง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการจัดการสนทนากลุ่ม
2. ส่งเอกสารประกอบการสนทนากลุ่มให้กับหัวหน้างาน และพนักงาน โรงแรม เพื่อความ
เข้าใจล่วงหน้า พร้อมนัดหมายการสนทนากลุ่ม
3. ผู้วิจัยใช้การจดบันทึก บันทึกเทปและถ่ายภาพประกอบในการเก็บรายละเอียดการ
สนทนากลุ่ม
4. ดำเนินการจัดสนทนากลุ่มตามการนัดหมาย ตามแผน และประเด็นที่ได้วางไว้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS และการวิเคราะห์ตามเนื้อหา
ตามลักษณะข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ชุดที่ 1

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน โรงแรมจากผู้เข้ารับ
บริการ ทั้งในส่วนของตัวพนักงาน และการบริการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า
(rating scale) โดยการให้ข้อมูลเป็นรายชื่อแล้วนำคะแนนที่ได้ ไปหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
มาแปลความหมายตามเกณฑ์การวิเคราะห์

1.2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยการให้ข้อมูลเป็น
รายชื่อ แล้วนำคะแนนที่ได้ ไปหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาแปลความหมายตามเกณฑ์
การวิเคราะห์

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 2

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน โรงแรม 7 ด้าน
คือ สภาพสถานที่ทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความสัมพันธ์

กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผลประโยชน์ตอบแทน งานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรม
ในงาน นโยบายและการบริหาร

2.2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยการให้ข้อมูลเป็น
รายชื่อ แล้วนำคะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาแปลความหมายตามเกณฑ์
การวิเคราะห์

3. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (focus group)

นำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึก และข้อมูลที่ถอดจากการบันทึกข้อมูลด้วยเทป
บันทึกเสียง ตีความหมายในรูปของการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) เพื่อหาแนวทางการเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการให้บริการ

สรุปผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (นักท่องเที่ยว)
กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จำแนกตามประเด็นที่ศึกษา คือ ความพึงพอใจ
ของคํอพนักงาน ความพึงพอใจต่อการบริการ และความพึงพอใจต่ออาคารและสถานที่

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้
บริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของสถานประกอบการอยู่ในระดับมาก และมีระดับ
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ คือ ความพึงพอใจของคํอ
พนักงาน ได้แก่ พนักงานส่วนของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า แม่บ้าน พนักงานแผนกอาหารและ
เครื่องดื่ม ด้านการบริการ ได้แก่ การจองห้องพัก การต้อนรับ และการลงทะเบียนเข้าพัก การขอ
ความช่วยเหลือขณะที่พัก กรณีการบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และการลงทะเบียนออกจากที่พัก ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
บริการของผู้ใช้บริการด้านอาคารและสถานที่และด้านอาคารและสถานที่ พบว่า ด้านต่าง ๆ ดังกล่าว
ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้วยเช่นกัน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของพนักงาน กรณีศึกษาโรงแรม
ในเครือสมาคม โรงแรมหาดป่าตอง

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรมในภาพรวม พบว่า
พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านสภาพสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ
เพื่อนร่วมงาน และด้านงานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรมในงาน ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านความ

ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านงานที่ปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงาน และด้านนโยบายและการบริหาร พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากการสนทนากลุ่มเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ และหัวหน้างาน วิทยาลัยศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมภาคป่าดอง

จากการสนทนากลุ่มของพนักงานผู้ให้บริการของโรงแรมในสมาคมโรงแรมภาคป่าดอง จังหวัดภูเก็ต ซึ่งได้แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

3.1 การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ สำหรับด้านการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

3.1.1 สำหรับพนักงานใหม่ควรสอนงานก่อนอย่างน้อย 1 เดือน

3.1.2 มีการฝึกอบรมให้บ่อย ๆ ขึ้น เช่น อาทิตย์ละครั้ง หรืออย่างน้อยเดือนละครั้ง โดยเน้นด้านภาษาอังกฤษ และที่เกี่ยวข้องกับงานบริการทุกระดับชั้นตอน

3.1.3 มีการออกไปทัศนศึกษาภายนอกดูงานของสถานประกอบที่ประสบความสำเร็จ

3.2 ด้านความก้าวหน้าในงาน

สำหรับด้านความก้าวหน้าในงาน ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

3.2.1 ควรแบ่งงานตามความสามารถ และปรับตำแหน่งหรือเลื่อนขึ้นงานบ้างตามความเหมาะสม

3.2.2 มีระบบประเมินผลการทำงาน เพื่อให้มีการปรับเลื่อนตำแหน่งได้ตามความเหมาะสม

3.2.3 จัดสรรงานที่ทำให้พนักงาน ทำงานด้วยความตื่นตัว แอคทีฟ

3.3 ผลประโยชน์ตอบแทน

สำหรับด้านผลประโยชน์ตอบแทนผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

3.3.1 ควรมีการ guarantee service charge เพื่อเพิ่มความมั่นคงในงานและรายได้แก่พนักงาน

3.3.2 เพิ่มสวัสดิการให้ครอบคลุม เช่น รถรับส่ง ที่พัก และสวัสดิการอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น มีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อความสามัคคีแล้วพนักงานจะได้ผูกพัน และรักองค์กร

3.3.3 ควรจัดสรรระบบประกันแก่พนักงาน เช่น ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ เป็นต้น

3.3.4 ควรเลื่อนตำแหน่งหรือให้รางวัลกับผู้ที่ทำงานดี

3.4 ด้านนโยบายและการบริหาร

สำหรับด้านนโยบายและการบริหาร ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

3.4.1 ต้องมีนโยบายที่แน่นอน มีโครงสร้างอัตรากำลังคนที่แน่นอน มีการแบ่งหน้าที่ให้ชัดเจน ตามจำนวนคนที่จำเป็น

3.4.2 ลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกในการให้บริการ

3.4.3 ควรเขียนระเบียบให้ชัดเจน การเพิ่มระดับชั้นงาน การขาด ลา มาสาย การลาออก ขึ้นเงินเดือน การบริการต้องโปร่งใส

3.5 งานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรม

สำหรับด้านงานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรม ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

3.5.1 มอบหมายงานให้เหมาะสมตามความรู้ความสามารถ เวลา กำลังคน และการแบ่งงานกันทำให้เหมาะสม

3.5.2 มีรางวัลให้กับคนที่ทำงานเยอะ และมีผลงานโดดเด่น เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานรัก และภูมิใจกับงานมากขึ้น

3.5.3 ให้สิทธิพนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่ใช่เส้นสายในการทำงาน

3.5.4 มีการประเมินพนักงานบ่อย ๆ เพื่อจะ ได้รู้ความสามารถของแต่ละคน

3.6 ด้านสภาพสถานที่ทำงาน

สำหรับด้านสภาพสถานที่ทำงาน ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

3.6.1 การสำรองวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่าง ๆ ของสถานประกอบการ กล่าวคือ ควรมีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นไว้ในสต็อกให้เพียงพอและเหมาะสมกับการให้บริการ

3.6.2 มีช่างไว้คอยบริการ

3.6.3 ควรมีบอร์ดโครงสร้างงาน และหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน

3.6.4 การจัดที่พักให้พนักงานที่เป็นสัดส่วนไว้พักผ่อนเวลาพักจากการทำงาน

3.7 ความสำคัญกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

สำหรับด้านความสำคัญกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

3.7.1 หัวหน้าหรือเจ้าของกิจการควรให้ความเป็นกันเอง อิมเข้ม ทักทายพนักงาน ด้วยความเป็นมิตร

3.7.2 ควรมีการอบรม หรือทำกิจกรรมกลุ่มร่วมกัน ทำให้เกิดความสามัคคี เวลาทำงานจะได้ทำงานได้สะดวก

สำหรับด้านด้านพนักงาน ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

1) ควรฝึกอบรมในทุกส่วนงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านกิริยามารยาท การแต่งตัว วิธีการบริการที่ประทับใจลูกค้า และภาษาอังกฤษ

2) จะต้องมีการจัดงานให้เป็นระบบ มีจะศูนย์รวมอยู่ในที่ที่เดียวเมื่อมีปัญหาทุกคนจะได้ทราบทั่วกันและรู้รายละเอียด

3) จะต้องให้ทุกคนได้รู้งาน หรือลักษณะงานตั้งแต่เริ่มต้นให้ชัดเจนหรือมีป้ายบอกลักษณะงานให้ทุกแผนก

3.8 การบริการ

สำหรับด้านการบริการ ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

3.8.1 มีไม้ดหรือบันทึกรงานส่งต่อกันทุกรอบการทำงาน

3.8.2 ควรมีระบบการประเมินของแต่ละแผนก ประเมินกันเอง และให้ลูกค้าประเมินด้วย

3.8.3 การแต่งกายต้องเป็นระเบียบ ให้เหมาะสมกับงานบริการ

3.8.4 มีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน

3.8.5 จัดสรรกำลังคนให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

3.8.6 ตรวจสอบประเมินความพึงพอใจอยู่ตลอดเวลา

3.8.7 มีระบบสื่อสาร และการประสานงานที่ถูกต้องและเหมาะสม เช่น เรื่องโทรศัพท์ของแต่ละแผนก และคนทำหน้าที่รับโทรศัพท์ต้องสื่อสารกับลูกค้าได้ด้วย

3.8.8 งานทุกอย่างก็ต้องมีการ เช็ค 2 - 3 รอบ เพื่อกันการผิดพลาด

3.8.9 ทุกอย่างต้องมีความพร้อม ซึ่งมาจากการได้รับการอบรมโดยเฉพาะเรื่องระเบียบการบริการ และภาษาอังกฤษ

3.8.10 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนต้องไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน ลดขั้นตอนการทำงาน

3.9 อาคารสถานที่

สำหรับด้านอาคารสถานที่ ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ
ดังนี้

3.9.1 จะต้อง recheck อุปกรณ์ สถานที่ ก่อนให้บริการเพื่อลดความผิดพลาดในการ
ให้บริการ

3.9.2 แจงลูกค้าเกี่ยวกับมาตรฐานของ โรงแรมและชี้ให้เห็นชัดเจนเกี่ยวกับราคา
บริการ

3.9.3 มีฟอรม์การเช็คที่ละเอียด แต่การเช็คก็ต้องละเอียดด้วย หากเจอของชำรุด
หรือไม่สะอาดก็ต้องแจ้งเปลี่ยน หรือทำความสะอาดใหม่ทันที

3.9.4 จัดสถิติหรือใช้ระบบประเมินความพึงพอใจ

3.9.5 ควรมีระยะเวลาการเปลี่ยนของที่ใช้ในโรงแรมตามอายุการใช้งาน

3.9.6 อุปกรณ์ความปลอดภัยที่ติดตั้ง ควรที่จะต้องอบรมพนักงานให้ทุกคนได้มี
ความรู้ และควรมีการอบรมพนักงานทุกคนให้เตรียมความพร้อมเรื่องความปลอดภัย เพราะหากเกิด
ปัญหาอะไรก็ต้องช่วยเหลือแขก

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ
ในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต นำมาอภิปราย
ผลการวิจัยได้ดังนี้

จากผลการศึกษความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในการวัดระดับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ
พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจของค้พนักงาน ความพึงพอใจต่อการบริการ และความ
พึงพอใจต่ออาคารและสถานที่อยู่ในระดับที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กัมปนาท ผุดผ่อง
(2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ โดยศึกษาความ
พึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของโรงแรมในเกาะสมุย ผลการวิจัย
พบว่า ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในเกาะสมุย ซึ่งมีการศึกษา
ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงาน ด้านห้องพักและสิ่งแวดล้้อม ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย
ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านการอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ และด้านความเหมาะสม
ของราคาและบริการ ซึ่งผลรวมของการศึกษาอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงาน จากการประเมินความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานบริการของโรงแรม โดยเฉพาะความพึงพอใจระดับมากในด้านสภาพสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านงานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรมในงาน ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านงานที่ปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงาน และด้านนโยบายและการบริหาร พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สอดคล้องกับทฤษฎี สองปัจจัย ของ เฮิร์ซเบิร์ก (ทาวเนีย ไชยคำ. 2552, สืบค้นเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2552, จาก <http://www.mpa6.com/text/knowledge.html> อ้างอิงจาก Herzberg. 1959) ที่ศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมีสององค์ประกอบ คือ 1) ปัจจัยแรงจูงใจ เหล่านี้ส่วนใหญ่จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ คนจะถูกใจให้เพิ่มผลผลิตจากปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน ความเจริญก้าวหน้า ปัจจัยจูงใจทำให้คนมีความรู้สึกในด้านดี เป็นสิ่งจูงใจภายในความรู้สึกนึกคิดของคน ความสำเร็จในงาน ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่โดยไม่ต้องตรวจสอบหรือควบคุมมากเกินไป 2) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายของหน่วยงาน และการบริหารงาน การบังคับบัญชา สัมพันธภาพในการทำงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน และสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน

จากการศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการสร้างจิตสำนึกตามมาตรฐานการบริการที่ดีของพนักงาน พบว่า ในมุมมองของพนักงานเห็นว่าควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ คือ 1) การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ โดยเน้นการสอนงาน การฝึกอบรม และออกไปดูงานภายนอก 2) ด้านความก้าวหน้าในงาน จัดสรรงานตามความรู้ความสามารถและเลื่อนขั้นโดยมีระบบ ตามความสามารถที่เหมาะสมเพื่อนำไปสู่จิตบริการที่แท้จริง 3) ผลประโยชน์ตอบแทน มีรายได้ที่แน่นอน ไม่ว่าจะ เป็นเชอร์วิสเซิร์ท สวัสดิการรถรับส่ง ที่พัก การท่องเที่ยว ประกันชีวิต หรือรางวัลอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความมั่นคงทั้งรายได้และชีวิต 4) ด้านนโยบายและการบริหาร ความโปร่งใสทั้งด้านนโยบายและการบริหารงาน จัดสรรคนให้เหมาะกับงาน ขั้นตอนในการทำงานไม่มีความซ้ำซ้อน พนักงานสามารถตัดสินใจได้ 5) งานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรม มอบหมายงานตามความสามารถและกำลัง มีรางวัลให้กับคนที่มีความโดดเด่น ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน 6) ด้านสภาพสถานที่ทำงาน วัสดุที่จำเป็นต้องมีการสำรองไว้ งานไหนที่จำเป็นก็ต้องสามารถเรียกใช้งานได้สะดวก โครงสร้างงานและความรับผิดชอบควรคิดไว้ที่แผ่นป้าย และควรมีที่พักผ่อนที่เป็นสัดส่วนให้กับพนักงาน 7) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน บุคคลซึ่งอยู่ในฝ่ายบริหารควรมี

ความเป็นกันเองกับพนักงานทุกคน อิมเอ็ม ทักทายด้วยความเป็นมิตร มีการทำกิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มความสามัคคี 8) พนักงาน มีป้ายบอกลักษณะงานที่ชัดเจนของแต่ละตำแหน่ง มีปัญหาอะไรจะต้องมีการแจ้งรวมศูนย์กลาง มีการฝึกอบรมมารยาท การแต่งตัว วิธีการบริการ และภาษาอังกฤษ เพื่อความเป็นพนักงานมืออาชีพ 9) การบริการ การแต่งกาย กิริยาต้องมีระเบียบมีการส่งต่อรอบงานมีการสื่อสารกับทั้งองค์กร มีคนที่เพียงพอ มีการตรวจสอบซ้ำในการทำงาน พนักงานต้องมีความพร้อมขั้นตอนไม่ซ้ำซ้อน มีการประเมินผลการทำงาน และปัญหา 10) อาคารสถานที่ ต้องเช็คอุปกรณ์ภายในห้องพักและโรงแรมอยู่เสมอ หรือตามกำหนดเวลา หากพบว่าชำรุด หรือเสื่อมก็ควรแจ้งเปลี่ยนทันที โดยมีแบบฟอร์มที่ละเอียด มีสถิติความพึงพอใจไว้ อุปกรณ์ทุกตัวก็ต้องแจ้งพนักงานให้ทุกคนสามารถใช้งานได้สอดคล้องกับ เซอร์เบิร์ต เอ ซามอน (Simon. 1997 : 180 - 181) ว่า ประสิทธิภาพของการทำงานดูจากปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตที่ได้รับออกมา คือ ประสิทธิภาพของงาน เท่ากับผลผลิตหรืองานที่ได้รับลบปัจจัยนำเข้าบวกความพึงพอใจ โดยการตระหนักถึงความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และบิตเนอร์ บูม และมอห์ (Bitner, Booms and Mohr. 1994) ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจากมุมมองของพนักงาน จาก 74 กรณี ของพนักงานของ โรงแรม ภัตตาคาร และสายการบิน พบว่าพนักงานจะต้องมีการพัฒนาปรับปรุง ฝึกอบรม แสวงหาวิธีการที่คิดตลอดเวลา ในส่วนของผลประโยชน์ตอบแทน ควรพิจารณาในส่วนของสวัสดิการให้แก่พนักงานเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร สถานประกอบการต้องมี นโยบายที่ชัดเจนและแน่นอน บิตเนอร์ บูม และมอห์ (Bitner, Booms and Mohr. 1994) ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจากมุมมองของพนักงาน จาก 74 กรณี ของพนักงานของ โรงแรม ภัตตาคาร และสายการบิน ที่กล่าวถึงการกำหนดนโยบายขององค์กรที่จะสร้างข้อบกพร่องเป็นศูนย์ (zero defect) โดยฝ่ายบริหารต้องมีกลยุทธ์ หรือกำหนดนโยบายให้พนักงานปฏิบัติอย่างชัดเจน โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการที่สนับสนุนให้กลยุทธ์ลุล่วง นอกจากนั้น มาตรฐานการบริการของ การทรวงอุตสาหกรรม (2552. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2551, จาก <http://www.Industry.go.th>) การสนองตอบความต้องการ โดย มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีงานบริการหลากหลาย มีการให้บริการด้านข้อมูล/ข่าวสาร มีการให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ มีการให้บริการเบ็ดเสร็จ มีการจัดสถานที่ไว้ ณ จุดที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีการจัดพื้นที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสม มีการจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันในด้านข้อมูลข่าวสาร และรับเรื่อง-ส่งต่อ มีการออกแบบและวางผังระบบงาน ณ บริเวณ “ก่อนเข้าสู่บริการ” มีการออกแบบและวางผังระบบงาน ณ บริเวณ “ที่จุดให้บริการ” มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ณ บริเวณ “ก่อนเข้าสู่บริการ” และบริเวณ “ที่จุดให้บริการ” การออกแบบกระบวนการให้บริการ การพัฒนาทักษะความชำนาญ

มีการจัดอบรมความรู้พื้นฐานให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน การติดตามและประเมินผลด้านจำนวนผู้มาใช้บริการโดยเฉลี่ยที่เหมาะสม จำนวนงานบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธาณินทร์ สุวงศ์วาร (2541 : 47) ที่เสนอว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะต้องเริ่มจากจิตสำนึกในการให้บริการผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อมสุภาพ หรือที่เรียกกันว่า มาตรฐานการบริการ (standard of service) คือ การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมด้านจิตใจที่จะให้บริการ และแสดงออกมาทางกริยามารยาทที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งการบริการที่ดีมี 4 ลักษณะ คือ การให้การต้อนรับ การแสดงออกซึ่งความช่วยเหลือเพื่อแผ่เอาใจใส่ การช่วยเหลือให้ความสะดวก การรับใช้ทุกอย่างที่สามารถทำได้อย่างเต็มความสามารถ

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

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้ และสำหรับการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในประเด็นของพนักงานที่เห็นว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ผลประโยชน์ตอบแทน งานที่ปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงาน และนโยบายและการบริหารของสถานประกอบการต้องมีการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ดังนั้นสถานประกอบการควรนำผลดังกล่าวไปปรับปรุง ตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1.1 การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ โดยการเน้นการสอนงาน การฝึกอบรม และออกไปดูงานภายนอก

1.2 ด้านความก้าวหน้าในงาน จัดสรรงานตามความรู้ความสามารถและเลื่อนขั้นโดยมีระบบ ตามความสามารถที่เหมาะสมเพื่อนำไปสู่จิตบริการที่แท้จริง

1.3 ผลประโยชน์ตอบแทน มีรายได้ที่แน่นอน ไม่ว่าจะ เป็นเชอร์วิสซาร์ท สวัสดิการ รดรับส่ง ที่พัก การท่องเที่ยว ประกันชีวิต หรือรางวัลอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความมั่นคงทั้งรายได้และชีวิต

1.4 นโยบายและการบริหาร ความโปร่งใสทั้งด้านนโยบายและการบริหารงาน จัดสรรคนให้เหมาะกับงาน ขั้นตอนในการทำงาน ไม่มีความซ้ำซ้อน พนักงานสามารถตัดสินใจได้

1.5 งานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรม มอบหมายงานตามความสามารถและกำลัง มีรางวัลให้กับ คนที่มีผลงานโดดเด่น ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน

1.6 สภาพสถานที่ทำงาน วัสดุที่จำเป็นต้องมีการสำรองไว้ งานไหนที่จำเป็นก็ต้องสามารถเรียกใช้งานได้สะดวก โครงสร้างงานและความรับผิดชอบควรคิดไว้ที่แผ่นป้าย และควรมีที่พักผ่อนที่เป็นสัดส่วนให้กับพนักงาน

1.7 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน บุคคลซึ่งอยู่ในฝ่ายบริหารควรมีความเป็นกันเองกับพนักงานทุกคน ชี้แนะ ทักทายด้วยความเป็นมิตร มีการทำกิจกรรมกลุ่ม เพื่อเพิ่มความสามัคคี

1.8 พนักงาน มีป้ายบอกลักษณะงานที่ชัดเจนของแต่ละตำแหน่ง มีปัญหาอะไรจะต้องมีการแจ้งรวมศูนย์กลาง มีการฝึกอบรมมารยาท การแต่งตัว วิธีการบริการ และภาษาอังกฤษ เพื่อความเป็นพนักงานมืออาชีพ

1.9 การบริการ การแต่งกาย กิริยาต้องเรียบร้อยมีการส่งต่อรอบงานมีการสื่อสารกับทั้งองค์กร มีคนที่เพียงพอ มีการตรวจสอบซ้ำในการทำงาน พนักงานต้องมีความพร้อม ขั้นตอนไม่ซ้ำซ้อน มีการประเมินผลการทำงาน และปัญหา

1.10 อาคารสถานที่ ต้องเช็กอุปกรณ์ภายในห้องพักและ โรงแรมอยู่เสมอหรือตามกำหนดเวลา หากพบว่าชำรุด หรือเสื่อมก็ควรแจ้งเปลี่ยนทันที โดยมีแบบฟอร์มที่ละเอียด มีสถิติความพึงพอใจไว้ อุปกรณ์ทุกตัวก็ต้องแจ้งพนักงานให้ทุกคนสามารถใช้งานได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตต่อไป

จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถนำผลมาเขียนข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปได้ดังนี้

2.1 ควรจะได้มีการศึกษาค้นคว้าในลักษณะเดียวกันในสถานประกอบการหรือองค์กรอื่น ๆ เพื่อสะท้อนให้เห็นความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง อันจะนำไปสู่แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรในอนาคตต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาในลักษณะเดียวกันนี้ โดยการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น อาทิ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องหรือมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริหาร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรต่อไป

2.3 ควรจะได้มีการศึกษาค้นคว้าในลักษณะเดียวกันนี้โดยศึกษาให้ครอบคลุมทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้สารสนเทศเชิงลึก เพื่อนำไปสู่การวางแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรต่อไป





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรรณิกา เจิมเทียนชัย. (2552). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2552,
จาก <http://learners.in.th/file/sudamacom/01.doc>.
- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2552). มาตรฐานการบริการ. สืบค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2552,
จาก <http://www.industry.go.th/service/Lists/List4/view.aspx>.
- กัมปนาท ผุดผ่อง. (2548) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม
ในเกาะสมุย. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สุราษฎร์ธานี.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2547). รายงานขั้นสุดท้าย “โครงการศึกษามาตรฐานบุคลากร
ในสถานประกอบการที่พักรวมในประเทศไทย. คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภูเก็ต. (2551). จำนวนนักท่องเที่ยวประจำปี 2551.
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กุลนดา โชติมุกตะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานเขตบางซื่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์
มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จूरี่รัตน์ คงตระกูล. (2551). ภาพรวมธุรกิจ Hospitality. สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2552,
จาก http://www.etatjournal.com/upload/243/7_Thai_Hospitality.pdf
- จำเนียร จวงตระกูล. (2530). การบริหารคนกับองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี เที้ยศิริเพชร. (2551). อุตสาหกรรมบริการ. สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2552,
จาก <http://www.etatjournal.com>.
- ฉาน ตรรกวิจารณ์. (2552). แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธ. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน
2552, จาก <http://www.polpacon7.ru.ac.th/download>.
- เทศบาลเมืองป่าดอง. (2551). แผนพัฒนาเศรษฐกิจ เทศบาลเมืองป่าดอง ปี 2551 - 2554. ม.ป.ท
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยศ สันติวงษ์. (2533). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
จำกัด.

- ธานีรินทร์ สุทธิคุณุชร. (2543). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธานีรินทร์ สุวรรค์วาร. (2541). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ความการรับรู้ของหัวหน้างาน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (ศิลปกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธารีทิพย์ ทากิ. (2547). การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ : วิรัตน์ เอ็ดดุกะชั้น จำกัด.
- นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์. (2542). พัฒนาบุคลากรผู้นำและนักบริหาร. กรุงเทพฯ : คอมแพคท์ปริ้นนภา ไชยอุบล. (2545). ประสิทธิภาพในการทำงานของการจัดซื้อของบรรษัทข้ามชาติในเขตนิคมอุตสาหกรรมไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (วิชาการบริหารทั่วไป). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นรินทร์ นำเจริญ. (2552) การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัย. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2552, จาก http://www.narinsite.com/knowledges/mc_306/07.ppt.
- บังอร ฉัตรรุ่งเรือง และวรพล วัฒนเหลืออรุณ. (2547). การบริหารและการจัดการงานโรงแรม. กรุงเทพฯ : วิรัตน์ เอ็ดดุกะชั้น .
- บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ์. (2540). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปิยรัตน์ จิตรภักดี. (2536). การศึกษาความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในวิทยาลัยการสาธิตสุโขทัย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรรัตน์ เจริญศักดิ์จักร. (2543 : บทคัดย่อ) การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย (จำกัด) มหาชน สาขามหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). เอกสารประกอบการบรรยาย PS708 องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). แรงจูงใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ : โอเอส พรินติ้ง เฮาส์.
- พิชัย ลิขิตพัฒน์ไพบูลย์. (2552). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2552, จาก <http://www.school.net.th/library/create-web/10000/general/10000-2589.html>.
- ไพบูลย์ สุจินดานนท์. (2551). “เรียนง่ายได้งาน,” ใน การโรงแรมลากรท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : เอกซีทีบี.
- ภูมิศ วงศ์หล่อสายชล. (2550). “ความพึงพอใจคุณภาพการบริการสถานที่พักแรมในเมืองพัทยา

- ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ,” ใน วารสาร
พาณิชยศาสตร์บริหารปริทัศน์, 3(1), 61-81.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2552). พัฒนาการ e-learning. สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2552,
จาก [http://vclass.mgt.psu.ac.th/~465-521/2005-2/Assignment-02/MPA_14_02/
development.htm](http://vclass.mgt.psu.ac.th/~465-521/2005-2/Assignment-02/MPA_14_02/development.htm).
- มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2552). การบัญชีเฉพาะกิจการ. สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2552,
จาก http://tsl.tsu.ac.th/file.php/1/courseware/260/Less1_2.html.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2544). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รัตนา ลือวานิช. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการเสริมสร้างพลังอำนาจ
ในงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวง
สาธารณสุขภาคใต้. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุ่งฤดี กิจควร. (2552). การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
ขององค์กร. สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2552, จาก www.hrd.ru.ac.th.
- วุทธิศักดิ์ โภชนุ. (2552). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2552,
จาก <http://www.pochanukul.com>.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ไคมอนแอนบิวซิเนสเซอร์วิส.
สมชาติ กิตยรรยง. (2536). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
สมชาย ไตรรัตภิรมย์. (2537). บุคลากรหัวใจแห่งความสำเร็จของธุรกิจ. กรุงเทพฯ : คอกหญ้า.
สมาคมโรงแรมไทย. (2552). การจัดระดับโรงแรมตามมาตรฐานสากล. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน
2552. จาก www.thaihotelstaff.com.
- สมาคมโรงแรมหาดป่าตอง. (2552). รายชื่อสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง. สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม
2552, จาก <http://www.patonghotelsassociation.com>.
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2552). มาตรฐานการท่องเที่ยวไทยมาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยว
ประเภทโรงแรม. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2552, จาก www.thaits.org.
- _____. (2552). มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2552, จาก www.thaits.org.
- สุทธิวรรณ แซ่ฝ้า. (2543). ความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อพฤติกรรมกาให้บริการของพนักงาน
โรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- สุทธิ พนมวร. (2533). คุณภาพของการบริการ. กรุงเทพฯ : เนชั่นบุ๊ค.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาสน์.
- อรจรีย์ ฉ ตะกั่วทุ่ง. (2549). การบริหารงานบุคคลเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- อรศิริ หงษา. (2544). เชาวน์อารมณ์และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ
โรงแรมในกรุงเทพฯ.
- อดิศรณ มีชัยเจริญ. (2546). ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการโรงพยาบาล
ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการโรงพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อำนาจ บุญศรี. (2531). ความพึงพอใจ. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2551, จาก <http://www.vcharkarn.com/uploads/56/56921.doc>.
- Bitner, M. J, Booms B. H. and tetreault, M. S. "The service Encounter : Diagnosing favorable and Unfavorable Incidents," Journal of marketing. 54 (January 1990) 71-84.
- Bitner, M.J., Booms, B. H. and Mohr, L. A. "Critical service Encounters : The Employee Viewpoint," Journal of Marketing. 58 (October 1994) : 95-106.
- French, Derek and Saward, Heater. (1975). Dictionary of Management. Epping : Gower.
- Marit G. Gundersen. (2009). "Hotel Guest Satisfaction among Business Travelers," Retrieved. (September 20) from <http://cqx.sagepub.com>.
- Heskett, J. L. (1988). "Lessons In the Service Secor," In C.H. Lovelove, Managing Services: Marketing Operations and Human Resources. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- Milltet, John D. (1954). Management in the public service. NewYork : McGrew-Hill.
- Penchansky, R. and Thomas, W.J. (1981). The concepts of access: Definition and relationship to consumer satisfaction. Medical Care, 21 (2), 127-120
- Rana Mostaghel. (2006). Customer Satisfaction Service Quality in Online purchasing in Iran. Lulea University of Technology Master Thesis Business Administration and Social Sciences.
- Superpage. (2009). "Hotel star ratings," Retrieved. (September 25). from <http://www.superpages.com/supertips/what-is-the-star-rating-for-hotels.html>.
- Zaleanik, Abraham and Others. (1958). Motion Productivity and Satisfaction of Workers Massachusetts : Devotion of research, Harward University.
- Simon, Herbert A. (1997). Administration behavior. New York : The McMillan.

ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

รายชื่อสมาชิกในสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง



สมาชิกสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง

1. โรงแรมอันคามันบีชสวีท

ระดับโรงแรม 3 ดาว

ที่ตั้ง 60/2 ถ.ราษฎร์อุทิศ 200 ปี ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต Tel : 66 76 341 879 - 83

Fax : 66 76 340 893

สภาพทั่วไป 80 ห้องพัก ตั้งอยู่บนถนนสายหลักของของหาดป่าตอง สามารถเดินไปถึงหาดป่าตอง 5 นาที สามารถมองเห็นบริเวณหาดได้ ใกล้สถานบันเทิงรวมถึง ห้างสรรพสินค้า มีการตกแต่งอย่างหรูหราพร้อมเฟอร์นิเจอร์ครบครัน ในมาตรฐาน 3 ดาวที่คุ้มค่าในการเข้าพัก <http://www.beachsuites.com/>

2. โรงแรมอริมาน่า

ระดับโรงแรม 3 ดาว

ที่ตั้ง 64/1 ถ.นาโหนด ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต Tel : +66 76 342 782 - 3, +66 76 342 851

สภาพทั่วไป 49 ห้องพัก เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ริมเขา มีความเป็นส่วนตัวในการเข้าพัก เงียบสงบ แต่สามารถเดินทางไปในที่ต่าง ๆ ในบริเวณหาดป่าตองได้สะดวก สะดวกด้วยการเดินทางไปโดยรถยนต์ หรือรถรับจ้าง อื่น ๆ เหมาะกับผู้เข้าพักที่ต้องการลดค่าใช้จ่าย ด้วยราคาที่คุ้มค้ำกับมาตรฐานของโรงแรม <http://www.arimanahotel.com/>

3. บ้านบัวรีโซเทล

ระดับโรงแรม สามดาว

ที่ตั้ง 16 ถ.ทิวังศ์ใน ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต Tel : (66 76) 292869 - 72

Fax : (66 76) 292 859

สภาพทั่วไป 55 ห้องพัก ตั้งอยู่ริมหาดป่าตองที่เงียบสงบสามารถมองเห็นวิวทะเลได้อย่างชัดเจน และอยู่ใกล้สถานบันเทิงและห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ มีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ครบครัน และมีการตกแต่งอย่างหรูหรา <http://www.baanboaresort.com/>

4. บ้านไทยบีชรีสอร์ทแอนด์สปา

ระดับโรงแรม 4 ดาว

ที่ตั้ง 94 ถ.ทิวังศ์ ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต Tel : (66 - 76) 340 - 850 - 4

Fax : (66 - 76) 340 - 330

สภาพทั่วไป 290 ห้องพัก ตั้งจุดศูนย์กลางของถนนหาดป่าตอง สามารถมองเห็นวิวทะเลได้อย่างชัดเจน ใกล้สถานบันเทิง และห้างร้านต่าง ๆ มีบริการต่าง ๆ ที่ครบครันในโรงแรมในบริเวณ

โรงแรมที่มีความกว้างขวางจึงมีการจัดตกแต่งอย่างเป็นธรรมชาติ และความหรูหราที่กลมกลืนกัน
<http://www.banthaiphuket.com/>

5. โรงแรมบาวแมนบุรี

ระดับโรงแรม 3 ดาว

ที่ตั้ง 239/1 ถ.ราษฎร์อุทิศ 200 ปี ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150 Tel : 076345951 - 5

สภาพทั่วไป 225 เป็นโรงแรมที่อยู่ใกล้สถานบันเทิง และห้างร้านต่าง ๆ มาก รวมถึงสามารถเดินทางไปหาดป่าตองเพียง 5 นาที มีการตกแต่งที่สวยงาม เป็นที่รู้จักในระดับนานาชาติ

<http://www.baumanburi.com/>

6. โรงแรมบุราสารี

ระดับโรงแรม 4 ดาว

ที่ตั้ง 18/110 ถ.ร่วมใจ ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150 Tel : +66 (0) 7629 2929

สภาพทั่วไป 186 ห้องพัก เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณจุดศูนย์กลางของหาดป่าตอง สามารถเดินทางไปหาดป่าตอง สถานบันเทิง และแหล่งร้านค้าต่าง ๆ ได้ภายใน 1 นาที มีการตกแต่งที่มีเอกลักษณ์เป็นของโรงแรมเอง ด้วยความมากประสบการณ์ของผู้บริหารที่มีความเข้าใจในระดับนานาชาติ

<http://www.burasari.com/>

7. ซีแอนเอ็นรีสอร์ทแอนด์สปา

ระดับโรงแรม 4 ดาว

ที่ตั้ง 3 ถ.ศิริรัตน์ ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150, Thailand Tel : (66 - 76) 345949 - 50, (66 - 76) 345957 - 60, (66 - 76) 345050

สภาพทั่วไป 50 ห้องพัก เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้สถานบันเทิง และห้างสรรพสินค้า และร้านค้าต่าง ๆ ตรงจุดศูนย์กลางของหาดป่าตองแต่มีความเป็นส่วนตัวและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน สามารถเดินทางไปหาดป่าตองได้เพียง 5 นาที <http://www.phuketresortandspa.com/>

8. โรงแรมคลับอันดามันบีชรีสอร์ท

ระดับโรงแรม 4 ดาว

ที่ตั้ง 2 ถ.ทวิวงศ์ ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150 Tel : (66 - 76) 340530 (30 lines)

Fax : (66 - 76) 340527

สภาพทั่วไป 225 ห้องพัก ตั้งอยู่ใกล้หาดป่าตองโดยการเดินเพียง 2 นาที สามารถมองเห็นวิวทะเล บริเวณโรงแรมมีการตกแต่งที่เน้นอิงธรรมชาติ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน และอยู่ไม่ไกลจากสถานบันเทิงต่าง ๆ <http://www.clubandaman.com/>

9. โรงแรมโคโคนัทวิลเลจ

ระดับโรงแรม 3 ดาว

ที่ตั้ง 20 ถ.ประชานุเคราะห์ ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150 Tel : (66 76) 340 - 146 to 8,
Fax : (66 76) 340 - 144

สภาพทั่วไป 80 ห้องพัก ตั้งอยู่ห่างจากหาดป่าตองเพียง 100 เมตร เป็นสถานที่ที่เงียบสงบ มีความเป็นส่วนตัว เน้นการตกแต่งที่เป็นธรรมชาติ และความสะอาดครบครันของเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และสามารถเดินทางไปสถานบันเทิงและแหล่งร้านค้าได้อย่างสะดวก <http://www.coconutvillageresort.com/>

10. โรงแรมคิวนาป่าตองรีสอร์ทแอนด์สปา

ระดับโรงแรม 3 ดาว

ที่ตั้ง 43/2 ถ.ราษฎร์อุทิศ 200 ปี ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150
Tel : (66) 76 341414 - 5, 341705 Fax : (66) 76 341706

สภาพทั่วไป 286 ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ตกแต่งอย่างเป็นธรรมชาติเพื่อให้รู้สึกว่าจะไม่ได้อยู่ในสถานที่ที่มีความวุ่นวาย สามารถเดินทางไปหาดป่าตองเพียง 10 นาที และไปสถานบันเทิงหรือร้านค้าต่าง ๆ ได้ง่าย <http://www.deevanapatong.com/>

11. โรงแรมไดมอนด์คิลฟ์รีสอร์ทแอนด์สปา

ระดับโรงแรม 5 ดาว

ที่ตั้ง 284 ถ.พระบารมี ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150 Tel : +66 (0)76 - 340 - 501 to 6
Fax : +66 (0)76-340-507

สภาพทั่วไป 333 ห้องพัก ตั้งอยู่เชิงภูเขาสามารถมองเห็นวิวทะเลได้อย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ครบครัน การตกแต่งอย่างหรูหรา <http://www.diamondcliff.com/>

12. ดวงจิตต์รีสอร์ท

ระดับโรงแรม 4 ดาว

ที่ตั้ง 18 ถ.ประชานุเคราะห์ ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150 Tel : + 66 (0) 76 340 778 - 9
Fax : + 66 (0) 76 340 288

สภาพทั่วไป 508 ห้องพัก เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีการตกแต่งอย่างสวยงามด้วยเน้นแนวอิงธรรมชาติ ด้วยต้นไม้ขนาดใหญ่ มีสระว่ายน้ำขนาดใหญ่ถึง 3 สระไว้บริการผู้เข้าพักสามารถมองเห็นวิวทะเลและสามารถเดินทางไปสถานบันเทิงและแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ได้ง่าย <http://www.duangjittresort-spa.com/>

13. โรงแรมไฮตันลีลาวดี

ระดับโรงแรม 3 ดาว

ที่ตั้ง 3 ถ.ประชาชนเคราะห์ ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150 Tel : (66 - 76) 292091 - 2

Fax : (66-76) 345272

สภาพทั่วไป 95 ห้องพัก มีการตกแต่งที่หรูหราเน้นธรรมชาติและความสะดวกสบายในการพัก มีเครื่องอำนวยความสะดวกครบครัน เดินเพียง 3 นาที ไปถึงหาดป่าตอง อยู่ไม่ไกลจากสถานบันเทิง และร้านค้าต่าง ๆ <http://www.hytonleelavadee.com/>

14. โรงแรมเมอร์เคียวป่าตอง

ระดับโรงแรม 4 ดาว

ที่ตั้ง 239/14 ถ.ราษฎร์อุทิศ 200 ปี ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150 Tel : +66 (0) 7630 2100

สภาพทั่วไป 249 ห้องพัก เป็นโรงแรมขนาดใหญ่อีกโรงแรมหนึ่งที่เป็นที่รู้จักของระดับนานาชาติ ตั้งอยู่บนถนนหลัก เดินทางไปหาดป่าตองเพียง 10 อยู่ใกล้สถานบันเทิง และร้านค้าต่าง ๆ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน และการตกแต่งที่หรูหรา <http://www.mercurepatongphuket.com/>

15. ป่าตองสวีตโฮเต็ล

ระดับโรงแรม 3 ดาว

ที่ตั้ง 30/8 ถนนทิววงศ์ ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150 Tel : 076340133

สภาพทั่วไป 38 ห้องพัก ตั้งอยู่หน้าหาดป่าตองที่มีความเงียบสงบและมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ครบครัน สามารถเดินทางไปสถานบันเทิง และร้านค้าต่าง ๆ ได้ง่าย

16. โรงแรมป่าตองเบย์การ์เด้นทีริสอร์ท

ระดับโรงแรม 3 ดาว

ที่ตั้ง 33/1 ถนนทิววงศ์ ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150 Tel : 076292914 - 5

สภาพทั่วไป 63 ห้องพัก เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่บนหาดป่าตองที่มีความเป็นส่วนตัว สามารถเดินออกจากโรงแรมและลงหาดได้ทันที มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน อยู่ไม่ไกลจากสถานบันเทิง และร้านค้าต่าง <http://www.patongbaygarden.com/>

17. โรงแรมป่าตองเบย์ชอร์

ระดับโรงแรม 3 ดาว

ที่ตั้ง 89 ถ.ราษฎร์อุทิศ 200 ปี ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150 Tel : 076 - 340607

สภาพทั่วไป 83 ห้องพัก เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่บนถนนหลักของป่าตอง มีการตกแต่งที่สวยงามเน้นธรรมชาติ สามารถพักผ่อนได้อย่างสบายในธรรมชาติที่เงียบสงบ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน สามารถเดินไปหาดป่าตองได้เพียง 10 นาที <http://www.patongbayshore.co.th/>

18. โรงแรมป่าตองลอดจ

ระดับโรงแรม 3 ดาว

ที่ตั้ง 284/1 ถ.พระบรมมี ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150 Tel : (66 - 076) 341020 - 4,
340286 Fax : (66 - 076) 340287, 213295

สภาพทั่วไป 144 ห้องพัก เป็นโรงแรมที่มีความเงียบสงบ อยู่ใกล้กับหาดป่าตองแต่เป็นอีกหาดหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าหาดกะหลิม แต่สามารถเดินทาง มายังสถานบันเทิง และร้านค้าต่าง ๆ ได้ด้วยรถยนต์ และรถรับจ้าง อื่น ๆ www.phuket-patonglodge.com/

19. โรงแรมป่าตองบิซออรัคคิส

ระดับโรงแรม 3 ดาว

ที่ตั้ง ซอยแสนสบาย

สภาพทั่วไป ตั้งอยู่ตรงจุดศูนย์กลางของป่าตอง ด้วยการจัดห้องพักที่สะอาดและเป็นระเบียบ ตลอดจนมีความเงียบสงบเหมาะกับการพักผ่อน <http://www.orchid-guesthouse.de/>

20. โรงแรมป่าตองจีเคซีโรม

ระดับโรงแรม 3 ดาว เปิด ปี 2510

21. โรงแรมป่าตองพาราгон

ระดับโรงแรม 4 ดาว

ที่ตั้ง 280 ถ.พระบรมมี ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150 Tel : (66-76) 290 555
Fax : (66 - 76) 290 530

สภาพทั่วไป 121 ห้องพัก ตั้งอยู่ตรงจุดศูนย์กลางและถนนหลักของป่าตอง อยู่ใกล้สถานบันเทิง และ ห้างสรรพสินค้าและ ร้านค้าต่าง ๆ มีการจัดตกแต่งห้องพักที่มีความหรูหราและบริการที่เป็นระบบ <http://www.patongparagon.com/>

22. โรงแรมป่าตองวิลล่า

ระดับโรงแรม 3 ดาว

ที่ตั้ง 152/1 ถ.ทวิวงศ์ ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150 Tel : 076340132-3

สภาพทั่วไป 52 ห้องพัก เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้ถนนหน้าหาดป่าตอง อยู่ตรงจุดศูนย์กลางของหาด และคุ้มค่าในการที่จะเข้าพักด้วยราคาและความสะดวกสบาย

<http://www.patongvilla.com/>

23. โรงแรมรอยัลคราวน์

ระดับโรงแรม 3 ดาว

ที่ตั้ง 32 ถนนนาใน ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150 Tel: 076340975 - 8

สภาพทั่วไป 102 ห้องพัก เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่บนเชิงเขาสามารถมองเห็นวิวทะเลและบริเวณหาดป่าตองได้ทั่วไป พื้นที่มีความเป็นส่วนตัว เป็นธรรมชาติ เงียบสงบ อยู่ห่างไกลจากหาดป่าตองมากสามารถเดินทางโดยรถยนต์ หรือ รถรับจ้างอื่น ๆ ใช้เวลาประมาณ 10 นาที รวมถึงสถานบันเทิงและร้านค้า ห้างสรรพสินค้าก็สามารถเดินไป หรือนั่งรถไปก็ได้

<http://www.royalcrownphuket.com/>

24. โรงแรมศาลาไทย

ระดับโรงแรม 3 ดาว

ที่ตั้ง 10/4 ถ.สวัสดิรักษ์ ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150 Tel: 076296631 - 4

สภาพทั่วไป 41 ห้องพัก เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้หาดสามารถเดินเท้า 3 นาที 5 นาที ไปสถานบันเทิง และ 10 นาที ไปห้างสรรพสินค้า ส่วนร้านค้าต่าง ๆ อยู่ใกล้บริเวณโรงแรม การตกแต่งเน้นเอกลักษณ์ความเป็นไทยแบบประยุกต์ เพื่อเพิ่มความคลาสสิกให้กับผู้เข้าพัก รวมถึงมีเครื่องอำนวยความสะดวกครบครัน <http://www.phuketsalathai.com/>

25. โรงแรมเดอะรอยัลพาราไดส์

ระดับโรงแรม 4 ดาว

ที่ตั้ง 135/23 ถ.ราษฎร์อุทิศ 200 ปี ต.ป่าตอง อ.กะทู้ 83150 Tel: 076340661 - 6

สภาพทั่วไป 350 ห้องพัก ตั้งอยู่บนถนนสายหลักของป่าตองสามารถเดินทางไปต่าง ๆ ได้สะดวก ทั้งสถานบันเทิงที่อยู่ใกล้ และหาดสามารถเดินไปได้เพียง 10 นาที การตกแต่งภายในเน้นหรูหรารูปทรงการสร้างเป็นตึกสูงตระหง่านมองเห็นวิวได้รอบป่าตอง

<http://www.royalparadise.com/>

26. โรงแรมซีซันแซนด์รีสอร์ท

ระดับโรงแรม 3 ดาว

ที่ตั้ง 206/24 ถ.ราษฎร์อุทิศ 200 ปี ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150 Tel: 076341806 - 7

สภาพทั่วไป 78 ห้องพัก เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่บนถนนสายหลักของป่าตองเดินทางไปต่าง ๆ ได้สะดวก 1 นาที ไปสถานบันเทิง และร้านค้า ห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ 8 นาที ถึงหาดป่าตอง โรงแรมนี้เน้นตรงที่ให้ผู้เข้าพักพึงพอใจในราห้องพักที่มีความเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ

<http://seasunsandresort.com/>

27. ชันเช็ทบีชีรีสอร์ท

ระดับโรงแรม 3 ดาว

ที่ตั้ง ถนนพระบรมมี

สภาพทั่วไป 95 ห้องพัก เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในสถานที่ธรรมชาติที่เงียบสงบสามารถเดินทางไปทีต่าง ๆ ได้สะดวก การไปหาดสามารถใช้บริการรถของโรงแรมที่มีไว้บริการ และการเดินทางไปสถานบันเทิง หรือ ร้านค้าต่าง ๆ ก็สามารถเดินทางไปได้สะดวกเช่นกัน

28. เดอะบีชเฮาส์รีสอร์ท

ระดับโรงแรม 3 ดาว

ที่ตั้ง 6 ถ.ทวิวงศ์ ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150 Tel : 076 - 345639

สภาพทั่วไป 15 ห้องพัก ตั้งอยู่หน้าหาดป่าตองในพื้นที่ที่เงียบสงบไม่วุ่นวาย รวมถึงสามารถเดินทางไปสถานบันเทิง ร้านค้า และห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ ได้สะดวก การตกแต่งภายในเน้นความสะดวกสบายของผู้เข้าพักเป็นหลัก <http://www.thebeachhousephuket.com/>

29. โรงแรมเดอะบลูมารีนรีสอร์ทแอนสปา

ระดับโรงแรม 4 ดาว

ที่ตั้ง ถ.ทวิวงศ์

สภาพทั่วไป 77 ห้องพัก สถานที่ตั้งอยู่หน้าหาดป่าตอง ด้วยการตกแต่งที่เน้นเอกลักษณ์ความเป็นไทยผสมกับการตกแต่งแบบตะวันตกที่มีความกลมกลืนกันได้อย่างลงตัว การเดินทางไปทีต่าง ๆ ได้สะดวกเนื่องจากอยู่ตรงจุดศูนย์กลางของถนนหน้าหาดป่าตอง

<http://www.theblumarine.com/>

30. เดอะรอยัลปาล์มรีโซเทล

ระดับโรงแรม 3 ดาว

ที่ตั้ง 31 ถ.ทวิวงศ์ ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150 Tel : 076 - 292510 - 2

สภาพทั่วไป 62 ห้องพัก สถานที่ตั้งอยู่ตรงจุดศูนย์กลางบนถนนหน้าหาดป่าตอง สามารถเดินทางไปสถานบันเทิง ห้างสรรพสินค้า และร้านค้าต่าง ๆ ได้สะดวก การตกแต่งภายในเน้นความหรูหรา

<http://www.theroyalpalm.com/>

31. ฮอติเคย์อินน์รีสอร์ทภูเก็ต

ระดับโรงแรม 4 ดาว

ที่ตั้ง 52 ถ.ทวิวงศ์ ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150 Tel : ++ 66 76 340 608 - 9

Fax : ++ 66 76 340 435

สภาพทั่วไป 405 ห้องพัก เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีสถานที่ตั้งอยู่จุดศูนย์กลางของป่าตอง สะดวกในการเดินทางไปเที่ยวต่าง ๆ เพราะบริเวณโรงแรมมีพื้นที่กว้างติดกับถนนสายหลักและถนนหน้าหาดป่าตอง ภายในโรงแรมมีการตกแต่งอย่างหรูหราและป็นธรรมชาติ เครื่องนวยความสะดวกภายในโรงแรมมีครบ <http://www.phuket.holiday-inn.com/>

จากการจัดตั้งสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง ซึ่งมี 31 โรงแรมในกลุ่มที่ใหญ่ คือ โรงแรมระดับ 3 ดาว ที่มีขนาดกลาง 30 - 100 ห้อง





ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของพนักงาน : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานโรงแรม เนื่องจากท่านเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อองค์กร คำตอบของท่านจะนำไปสู่การปรับปรุง แก้ไขในการบริหารเพื่อการวางแผน โยบาย และการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและองค์กรต่อไป โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีทั้งหมด 29 ข้อ

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง เพียงคำตอบเดียว และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
0. การส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาดูงาน และฝึกอบรม		✓			

จากตัวอย่างข้อ 0. แสดงว่า ในสภาพปัจจุบันท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาดูงานและฝึกอบรมในระดับมาก

คำตอบที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะถูกเก็บเป็นความลับและจะนำผลไปใช้ประโยชน์สำหรับการวิจัย ข้อมูลที่ได้ถือเป็นสิทธิ์ส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม การประมวลผลจะแสดงออกมาในลักษณะกลุ่มและขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่ส่งผลเสียต่อองค์กรและตัวท่านเอง และขอความกรุณาจากท่านให้ตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

มหาวิทยาลัยทักษิณ

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างระดับความคิด เห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
 ความความเป็นจริง เพียงคำตอบเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ โดยแต่ละช่องตัวเลือกมีความหมาย
 ดังนี้

- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับน้อย
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก
- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
สภาพสถานที่ทำงาน					
1. สภาพแวดล้อม โดยทั่วไปของสถานที่ทำงานของท่านมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
2. สภาพที่ตั้งที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศร่มรื่น					
3. มีการจัดสถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วน แบ่งแยกส่วนและฝ่ายอย่างชัดเจน					
4. วัสดุอุปกรณ์ในที่ทำงานของท่านมีความเพียงพอและอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์					
5. ความปลอดภัยต่อสุขภาพ และร่างกายในการปฏิบัติงาน					
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
6. การพิจารณามอบหมายงานที่มีความสำคัญให้ทำเพื่อความเจริญก้าวหน้าในงาน					
7. การพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพ					
การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ					
8. การส่งเสริมให้พนักงาน ได้มีโอกาสศึกษาดูงาน และฝึกอบรม					
9. การฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน					
10. การมีโอกาสได้เข้าร่วมการอบรม สัมมนาต่าง ๆ					

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
11. ความร่วมมือในการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา					
12. ความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา					
13. ความเป็นกันเองทั้งในและนอกเวลาการทำงานระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา					
14. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง กล้าตัดสินใจ					
15. ผู้บังคับบัญชากระตุ้นให้เกิดการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน					
16. การช่วยเหลือซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหา					
17. เพื่อนร่วมงานแต่ละคนมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน					
ผลประโยชน์ตอบแทน					
18. ความเหมาะสมของเงินเดือนกับความรู้ความสามารถ และหน้าที่รับผิดชอบ					
19. เงินเดือนและค่าตอบแทน เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายปัจจุบัน					
20. การมีโอกาสได้รับอนุญาตในการลาป่วย ลากิจ เมื่อจำเป็น					
21. เวลาพักร้อนและลาหยุดประจำปีมีระยะเวลาที่เหมาะสม					
22. ความเหมาะสมและเพียงพอของสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ เช่น ที่พัก รถรับส่งพนักงาน ประกันชีวิต อาหาร ชุดพนักงานเป็นต้น					
งานที่ปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงาน					
23. ท่านมีความชอบและพอใจในงานที่ทำอยู่					
24. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ทำมีความท้าทายความสามารถของท่าน					
25. การมอบหมายงานให้ทำมีความเหมาะสมกับกำลังความสามารถของพนักงาน					
26. การมอบหมายงานมีความยุติธรรมกับพนักงานทุกคน					
นโยบายและการบริหาร					
27. นโยบายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน					
28. ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ในการทำงาน					
29. โครงสร้างการบริหารงาน และอัตรากำลังคนที่เหมาะสมกับงาน					

ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการของผู้รับบริการในโรงแรม เนื่องจากท่านเป็นผู้รับบริการที่มีความสำคัญต่อองค์กร คำตอบของท่านจะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขในการบริหารเพื่อการวางแผนนโยบายและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและองค์กรต่อไป โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีทั้งหมด 62 ข้อ

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริงเพียงคำตอบเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับบริการ	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ใช้บริการ
	5	4	3	2	1	
0. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ		✓				

จากตัวอย่างข้อ 0. แสดงว่า ในสภาพปัจจุบันท่านมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ ในระดับมาก

คำตอบที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ จะถูกเก็บเป็นความลับและจะนำผลไปใช้ประโยชน์สำหรับการวิจัย ข้อมูลที่ได้ถือเป็นสิทธิ์ส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม การประมวลผลจะแสดงออกมาในลักษณะกลุ่มและขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่ส่งผลเสียต่อองค์กรและตัวท่านเอง และขอความกรุณาจากท่านให้ตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นางสาว รุศดา แก้วแสงอ่อน

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

มหาวิทยาลัยทักษิณ

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างระดับความคิด เห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ตามความเป็นจริง เพียงคำตอบเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ โดยแต่ละช่องตัวเลือกมีความหมาย ดังนี้

ไม่ใช้บริการ	หมายถึง	ไม่ได้เข้ารับบริการในส่วนงานนั้น ๆ
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับน้อย
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก
5	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด

ข้อความเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ ของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	ไม่ใช้บริการ
1. พนักงาน						
พนักงานต้อนรับส่วนหน้า						
1. ทักษะความสามารถหรือความชำนาญในการบริการ						
2. ความสามารถในการประสานงานกับแผนกต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้						
3. ความสามารถในการด้านภาษาอังกฤษที่ต้องใช้สื่อสารกับ ผู้รับบริการ						
4. ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำแก่ผู้รับบริการ						
5. มนุษยสัมพันธ์ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน						
6. พนักงานมีความเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกในการบริการ						
7. การแต่งกาย และบุคลิกภาพที่สุภาพเรียบร้อย						
แม่บ้าน						
8. ความสามารถในการดูแลทำความสะอาดห้องพักและ บริเวณโดยรอบโรงแรม						
9. ความสามารถในการด้านความคิดสร้างสรรค์ในการจัด ระเบียบ และความสวยงามของที่พัก						

ข้อความเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ ของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	ไม่ใช้ บริการ
10. ความสามารถทางด้านภาษาพื้นฐานเพื่อสื่อสารกับ ผู้รับบริการขั้นต้น						
11. ความรวดเร็วและคล่องแคล่วในงานที่ทำ						
12. มนุษยสัมพันธ์ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน						
13. พนักงานมีความเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกในการบริการ						
14. การแต่งกาย และบุคลิกภาพที่สุภาพเรียบร้อย						
15. การบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน						
พนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม						
16. ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มและสามารถอธิบาย ให้รายละเอียดให้ผู้เข้ารับบริการ ได้อย่างชัดเจน						
17. ความรวดเร็วคล่องแคล่วในการบริการ						
18. ความสามารถและความเข้าใจภาษาอังกฤษเพื่อใช้ ในการสื่อสารกับผู้รับบริการ						
19. พนักงานสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น						
20. มนุษยสัมพันธ์ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน						
21. พนักงานมีความเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกในการบริการ						
22. การแต่งกาย และบุคลิกภาพที่สุภาพเรียบร้อย						
23. การบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน						
2. การบริการ						
การจองห้องพัก						
24. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ						
25. สามารถเสนอบริการใหม่ ๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการ ของลูกค้า						
26. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
27. ขั้นตอนในการขอรับบริการ ไม่มีความยุ่งยาก						
28. การได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์						
29. ความประทับใจต่อการบริการ						

ข้อความเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ ของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	ไม่ใช้ บริการ
การต้อนรับ และการลงทะเบียนเข้าพัก						
30. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ						
31. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
32. ความประทับใจต่อการบริการ						
33. ขั้นตอนในการขอรับบริการ ไม่มีความยุ่งยาก						
34. การได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์						
การบริการและการขอความช่วยเหลือขณะที่พัก						
1. การบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกต้อนรับ						
35. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ						
36. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
37. ความประทับใจต่อการบริการ						
38. ขั้นตอนในการขอรับบริการ ไม่มีความยุ่งยาก						
39. การได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์						
2. การบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกแม่บ้าน						
40. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ						
41. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
42. ความประทับใจต่อการบริการ						
43. การได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์						
3. การบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนก อาหารและเครื่องดื่ม						
44. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ						
45. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
46. ความประทับใจต่อการบริการ						
47. การได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง						

ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการของ ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	ไม่รับ บริการ
การลงทะเบียนนอกจากที่พัก						
48. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ						
49. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
50. ความประทับใจต่อการบริการ						
51. ขั้นตอนในการขอรับบริการไม่มีความยุ่งยาก						
52. การได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์						
3. อาคารและสถานที่						
53. ความสะอาดของห้องพัก						
54. ความสะอาดบริเวณ โรงแรม						
55. สิ่งอำนวยความสะดวกมีครบครัน						
56. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัย และใช้งานได้ดี						
57. ระบบควบคุมความปลอดภัยในโรงแรมมีความสมบูรณ์						
58. พนักงานรักษาความปลอดภัยมีเพียงพอ						
59. ความสะดวกในการเดินทางมาโรงแรม						
60. บรรยากาศภายในโรงแรมและสถานที่ใกล้เคียง						
61. ความสะดวกต่อการเดินทางไปสถานที่ท่องเที่ยวและ สถานประกอบการอื่น ๆ						
62. สถานที่พักมีความเหมาะสมกับราคาที่พัก						

ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Questionnaire in English

Satisfaction of service consumer : The case study in Patong Hotels Association, Phuket Province.

Explanation : This questionnaire is designed to study the satisfaction of service consumer in hotels. Because you are the important subscriber for the organization. Your answers will lead to improvements, changes in management and efficient service. That will benefit to customer and organizations. The questionnaire about the satisfaction with 62 questions.

Explanation Please check ✓ on a five point scale the extent to which you are satisfied of dissatisfied with the following statements, as fact, only one answer and please answer all questions.

Questions about the satisfaction to obtain services	Satisfaction level					
	Most 5	More 4	Medium 3	Less 2	least 1	Not obtain Services
0. The ease of contacting the service.		✓				

An example from 0. Show that the current conditions you have satisfied the ease of contacting the service level more.

Answers received from respondents in this collection will be confidential and results will be utilized for research. Information that is the right of private respondents. The process is reflected in the nature and warrant that your answer will not negatively impact the organization and yourself. The respondents are kindly requested to complete all items in the questionnaire.

Thank you for your cooperation .

Miss. Rudsada Kaewsang-on

Postgraduate student : Education for human Resource Development.

Thaksin University.

Satisfaction questionnaires of customer

Explanation Please check ✓ on a five point scale the extent to which you are satisfied of dissatisfied with the following statements

Not obtain Services	=	Not participate in the services
1	=	least satisfaction
2	=	less satisfaction
3	=	medium satisfaction
4	=	more satisfaction
5	=	most satisfaction

Questions about satisfaction of customer in receiving services	Satisfaction level					
	5	4	3	2	1	Not obtain Services
1. Hotel staff						
Front office staff						
1. The ability of facilities.						
2. The ability of coordination with other departments to Solve the problems.						
3. The ability to use English to communicate with customer						
4. The ability to provide accurate information to the customer						
5. Interpersonal relations and beaming of front office staff.						
6. Staff is attentive and service minded						
7. Dress and personality refined.						
Housekeeping staff						
8. The ability to clean rooms and around hotel.						
9. The creation to organize and decorate.						
10. The ability to use English to communicate with Customer						
11. Fast and maneuverable						
12. Interpersonal relations and beaming						
13. Staff is attentive and service minded						

Questions about satisfaction of customer in receiving services	Satisfaction level					
	5	4	3	2	1	Not obtain Services
14. Dress and personality refined.						
15. Services equally.						
Food and beverage staff						
16. Knowledge of food and beverage						
17. Fast and maneuverable						
18. Ability to understand and use English to communicate.						
19. Communication with customer accurately relevant.						
20. Interpersonal relations and beaming.						
21. Staff is attentive and service minded.						
22. Dress and personality refined.						
23. Services equally.						
2. Services.						
The reservation						
24. The ability to offer new services based on customer needs.						
25. The ease of contacting the service.						
26. Fast of service.						
27. Undifficult in process to obtain services.						
28. Accurate to obtain services.						
29. The impression to the service.						
Welcome guests and registration check – in						
30. The ease of contacting the service.						
31. Fast of service.						
32. The impression to the service.						
33. Undifficult in process to obtain services.						
34. Accurate to obtain services.						

Questions about satisfaction of customer in receiving services	Satisfaction level					
	5	4	3	2	1	Not obtain Services
Services and assistance while residents						
Front Desk Reception						
35. The ease of contacting the service.						
36. Fast of service.						
37. The impression to the service.						
38. Undifficult in process to obtain services.						
39. Accurate to obtain services.						
Housekeeping department						
40. The ease of contacting the service.						
41. Fast of service.						
42. The impression to the service.						
43. Accurate to obtain services.						
Food and beverage department						
44. The ease of contacting the service.						
45. Fast of service.						
46. The impression to the service.						
47. Accurate to obtain services.						
Registration check-out						
48. The ease of contacting the service.						
49. Fast of service.						
50. The impression to the service.						
51. Undifficult in process to obtain services.						
52. Accurate to obtain services.						
3. Buildings and facilities.						
53. Cleanness in the room.						
54. Cleanness in the hotel area.						



ภาคผนวก ค

ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และพนักงาน



ตารางที่ 26 แสดงการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของพนักงานโรงแรม

ผู้เชี่ยวชาญ คนที่

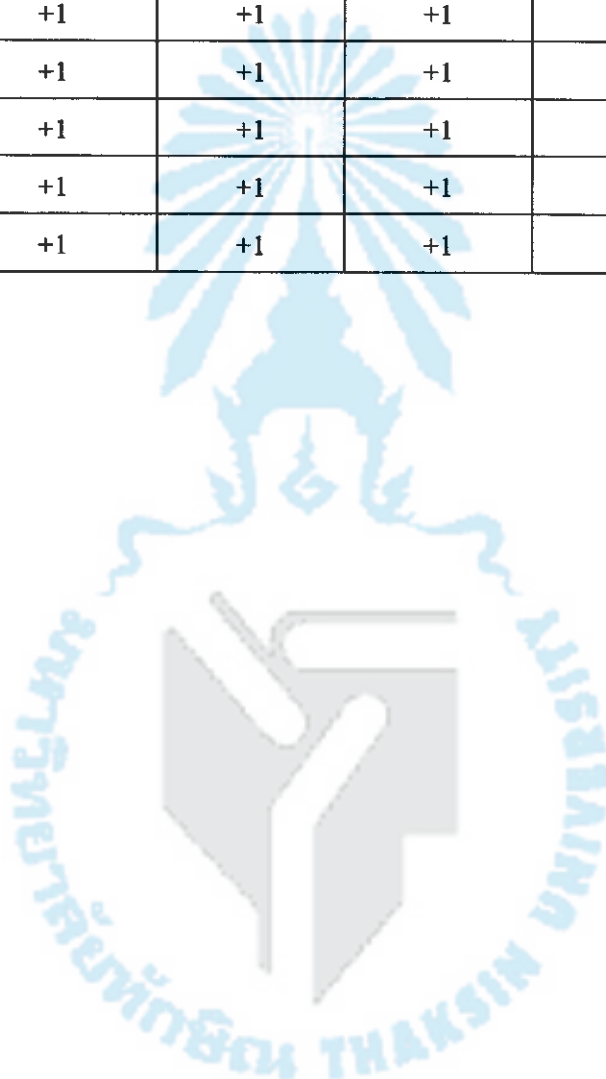
- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. รศ.ดร. ประมาณ เทพสงเคราะห์ | ตำแหน่งรองอธิการบดี มหาวิทยาลัยทักษิณ |
| 2. อาจารย์ กุลคารา เพ็ชรเจริญ | ตำแหน่งอาจารย์ภาควิชา การโรงแรม
และการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ศรีวิชัย |
| 3. คุณ พงศ์พัศุ ธรรมรักษ์ | ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ
โรงแรมวันติกา ภูเก็ต |



ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	0.67	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
28	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
34	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
35	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
38	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
39	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
40	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
41	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
42	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
43	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
44	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
45	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
46	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
47	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
48	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
49	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
50	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
51	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
52	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
53	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
54	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
55	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
56	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
57	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
58	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
59	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
60	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
61	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
62	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้



ตารางที่ 27 แสดงการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของพนักงานโรงแรม

ผู้เชี่ยวชาญ คนที่

1. รศ.ดร. ประมาณ เทพสงเคราะห์ ตำแหน่งรองอธิการบดี มหาวิทยาลัยทักษิณ
2. อาจารย์ กุลดารา เพียรเจริญ ตำแหน่งอาจารย์ภาควิชา การ โรงแรม
และการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ศรีวิชัย
3. คุณ พงศ์พัล ธรรมรักษ์ ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ
โรงแรมวันดีกา ภูเก็ต



ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded (a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item - Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Question 1	227.60	349.766	.431	.941
Question 2	227.63	348.930	.503	.941
Question 3	227.63	347.826	.466	.941
Question 4	227.53	350.464	.385	.942
Question 5	227.57	345.357	.505	.941
Question 6	227.37	349.895	.399	.942
Question 7	227.40	349.766	.392	.942
Question 8	227.60	343.834	.629	.940
Question 9	227.47	355.223	.260	.942
Question 10	227.73	352.961	.347	.942
Question 11	227.40	352.869	.327	.942
Question 12	227.47	352.947	.301	.942
Question 13	227.47	353.430	.281	.942
Question 14	227.50	351.638	.346	.942

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Question 15	227.73	354.754	.263	.942
Question 16	227.57	352.254	.335	.942
Question 17	227.60	352.386	.323	.942
Question 18	227.60	347.007	.505	.941
Question 19	227.63	352.516	.312	.942
Question 20	227.63	355.137	.227	.942
Question 21	227.63	354.654	.225	.942
Question 22	227.70	353.321	.273	.942
Question 23	227.60	350.179	.382	.942
Question 24	227.63	350.585	.391	.942
Question 25	227.53	352.395	.308	.942
Question 26	227.60	349.076	.460	.941
Question 27	227.50	345.017	.572	.941
Question 28	227.47	349.430	.413	.942
Question 29	227.57	348.737	.484	.941
Question 30	227.37	346.654	.490	.941
Question 31	227.37	340.171	.688	.940
Question 32	227.47	347.637	.523	.941
Question 33	227.50	349.707	.465	.941
Question 34	227.30	349.872	.477	.941
Question 35	227.63	348.723	.468	.941
Question 36	227.60	350.524	.440	.941
Question 37	227.60	346.800	.556	.941
Question 38	227.57	349.289	.460	.941
Question 39	227.50	348.810	.505	.941
Question 40	227.57	350.530	.450	.941
Question 41	227.77	348.668	.496	.941
Question 42	227.40	344.662	.635	.940

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Question 43	227.53	344.189	.592	.940
Question 44	227.70	354.079	.243	.942
Question 45	227.77	349.082	.406	.942
Question 46	227.67	353.402	.299	.942
Question 47	227.70	349.734	.455	.941
Question 48	227.57	351.495	.405	.942
Question 49	227.47	354.464	.347	.942
Question 50	227.57	354.599	.348	.942
Question 51	227.47	350.120	.519	.941
Question 52	227.60	347.559	.575	.941
Question 53	227.60	349.559	.484	.941
Question 54	227.60	351.766	.384	.942
Question 55	227.63	341.068	.728	.940
Question 56	227.67	342.368	.670	.940
Question 57	227.60	346.593	.564	.941
Question 58	227.70	349.045	.485	.941
Question 59	227.67	349.471	.399	.942
Question 60	227.60	343.559	.640	.940
Question 61	227.47	348.120	.503	.941
Question 62	227.73	343.651	.612	.940

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded (a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.


Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.932	29

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Question 1	103.63	193.551	.321	.932
Question 2	103.27	193.099	.365	.932
Question 3	103.43	187.978	.517	.930
Question 4	103.70	186.148	.546	.930
Question 5	103.40	187.145	.597	.929
Question 6	103.83	187.799	.628	.929
Question 7	103.70	189.045	.570	.930
Question 8	103.93	193.030	.321	.933

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Question 9	104.03	191.895	.363	.932
Question 10	103.83	194.351	.229	.934
Question 11	103.57	182.668	.785	.927
Question 12	103.50	180.810	.810	.926
Question 13	102.87	187.775	.501	.931
Question 14	103.43	180.599	.687	.928
Question 15	103.63	183.964	.709	.928
Question 16	103.43	187.357	.544	.930
Question 17	103.57	186.116	.539	.930
Question 18	103.83	186.213	.665	.928
Question 19	103.80	188.372	.560	.930
Question 20	103.27	186.409	.593	.929
Question 21	103.23	185.909	.602	.929
Question 22	103.20	191.131	.471	.931
Question 23	103.60	188.800	.560	.930
Question 24	103.67	188.989	.577	.930
Question 25	103.57	194.461	.338	.932
Question 26	103.67	186.644	.616	.929
Question 27	103.87	185.568	.659	.928
Question 28	103.97	181.826	.675	.928
Question 29	103.97	186.930	.521	.930

The logo of Thaksin University is centered in the background. It features a blue sunburst at the top, a central emblem with a crown-like structure, and a circular base containing a stylized 'Y' shape. The text 'มหาวิทยาลัยทักษิณ' (Mahavithayalai Thaksin) is written in Thai script along the top inner edge of the circle, and 'THAKSIN UNIVERSITY' is written in English along the bottom inner edge.

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ และหนังสือขอความอนุเคราะห์
ในการเก็บข้อมูล

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ โทร. 7501

ที่ ศธ 0531.18/2087

1 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ประมาณ เทพสงเคราะห์

ด้วยนางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนารัพยากรมนุษย์ ชั้นปีที่ 3 ภาคปกติ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต

โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

อาจารย์ ดร.จิตาภา สุวรรณฤกษ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จึงใคร่ขอกความอนุเคราะห์ เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ประคิษฐ์ มีสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(สำเนา)

ที่ 64.27/2088

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

1 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์

เรียน อาจารย์กุลดาร่า เพ็ชรเจริญ

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอรับรองว่า นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน เป็นนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาคปกติ ชั้นปีที่ 3 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้นี้กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

อาจารย์ ดร.จิตกาภา สุวรรณฤกษ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ประคิษฐ์ มีสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทรสาร 0-7444-398

(สำเนา)

ที่ 64.27/2089

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

1 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน คุณพงศ์พัศุ ธรรมรักษ์

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอรับรองว่า นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน เป็นนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาคปกติ ชั้นปีที่ 3 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้นี้กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

อาจารย์ ดร.จิตาภา สุวรรณฤกษ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ประคิษฐ์ มีสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทรสาร 0-7444-398

(สำเนา)

ที่ 64.27/2063

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

9 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมอันดามันบีชสวีท

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอรับรองว่า นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน เป็นนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาคปกติ ชั้นปีที่ 3 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้นี้กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

อาจารย์ ดร.จิตภา สุวรรณฤกษ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ประคิษฐ์ มีสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทรสาร 0-7444-398

(สำเนา)

ที่ 64.27/2064

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

9 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมอรินาน่า

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอรับรองว่า นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน เป็นนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาคปกติ ชั้นปีที่ 3 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้นี้กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

อาจารย์ ดร.จิตภา สุวรรณฤกษ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ประคิษฐ์ มีสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทรสาร 0-7444-398

(สำเนา)

ที่ 64.27/2062

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

9 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมบ้านบัวรีโซเทล

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอรับรองว่า นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน เป็นนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาคปกติ ชั้นปีที่ 3 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้นี้กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษา โรงแรมในเครือสมาคม โรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

อาจารย์ ดร.จิตาภา สุวรรณฤกษ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษา โรงแรมในเครือสมาคม โรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ประคิษฐ์ มีสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทรสาร 0-7444-398

(สำเนา)

ที่ 64.27/2061

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

9 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมโคโคไนท์วิลเลจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอรับรองว่า นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน เป็นนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาคปกติ ชั้นปีที่ 3 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้นี้กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

อาจารย์ ดร.จิตาภา สุวรรณฤกษ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ประคิษฐ์ มีสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทรสาร 0-7444-398

(สำเนา)

ที่ 64.27/2060

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

9 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมไฮตันลีลาวดี

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอรับรองว่า นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน เป็นนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาคปกติ ชั้นปีที่ 3 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้นี้กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

อาจารย์ ดร.จิตาภา สุวรรณฤกษ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ประคิษฐ์ มีสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทรสาร 0-7444-398

(สำเนา)

ที่ 64.27/2059

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

9 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมป่าตองสวีตโฮเทล

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอรับรองว่า นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน เป็นนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาคปกติ ชั้นปีที่ 3 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้นี้กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

อาจารย์ ดร.จิตภา สุวรรณฤกษ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ประดิษฐ์ มีสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทรสาร 0-7444-398

(สำเนา)

ที่ 64.27/2058

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

9 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมป่าตองเบย์กาเด็นรีสอร์ท

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอรับรองว่า นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน เป็นนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาคปกติ ชั้นปีที่ 3 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้นี้กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

อาจารย์ ดร.จิตาภา สุวรรณฤกษ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ประคิษฐ์ มีสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทรสาร 0-7444-398

(สำเนา)

ที่ 64.27/2057

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

9 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมป่าตองบีชรีสอร์ท

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอรับรองว่า นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน เป็นนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาคปกติ ชั้นปีที่ 3 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้นี้กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

อาจารย์ ดร.จิตาภา สุวรรณฤกษ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ประคิษฐ์ มีสุข)

กณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทรสาร 0-7444-398

(สำเนา)

ที่ 64.27/2056

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

9 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมออกคิดแอนเรสเทอร์รอง

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอรับรองว่า นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน เป็นนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาคปกติ ชั้นปีที่ 3 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้นี้กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

อาจารย์ ดร.จิตาภา สุวรรณฤกษ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ประคิษฐ์ มีสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทรสาร 0-7444-398

(สำเนา)

ที่ 64.27/2054

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

9 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมป่าตองวิลล่า

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอรับรองว่า นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน เป็นนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาคปกติ ชั้นปีที่ 3 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้นี้กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษา โรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

อาจารย์ ดร.จิตาภา สุวรรณฤกษ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษา โรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ประคิษฐ์ มีสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทรสาร 0-7444-398

(สำเนา)

ที่ 64.27/2053

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

9 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมศาลาไทย

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอรับรองว่า นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน เป็นนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาคปกติ ชั้นปีที่ 3 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้นี้กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

อาจารย์ ดร.จิตาภา สุวรรณฤกษ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ประคิษฐ์ มีสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทรสาร 0-7444-398

(สำเนา)

ที่ 64.27/2052

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

9 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมซีชั้นแซน

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอรับรองว่า นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน เป็นนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาคปกติ ชั้นปีที่ 3 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้นี้กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

อาจารย์ ดร.จิตภา สุวรรณฤกษ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ประคิษฐ์ มีสุข)

กณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทรสาร 0-7444-398

(สำเนา)

ที่ 64.27/2051

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

9 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมชั้นเซ็ทเป็ชรีสอร์ท

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอรับรองว่า นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน เป็นนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาคปกติ ชั้นปีที่ 3 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้นี้กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

อาจารย์ ดร.จิตาภา สุวรรณฤกษ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ประคิษฐ์ มีสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทรสาร 0-7444-398

(สำเนา)

ที่ 64.27/2050

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

9 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมเดอะบีชเฮาส์

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอรับรองว่า นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน เป็นนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาคปกติ ชั้นปีที่ 3 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้นี้กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

อาจารย์ ดร.จิตาภา สุวรรณฤกษ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ประคิษฐ์ มีสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทรสาร 0-7444-398

(สำเนา)

ที่ 64.27/2049

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

9 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมรอยัลปาล์มริโซเทล

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอรับรองว่า นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน เป็นนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาคปกติ ชั้นปีที่ 3 ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

นิสิตผู้นี้กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

อาจารย์ ดร.จิตาภา สุวรรณฤกษ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.อมลวรรณ วีระธรรมโม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ประคิษฐ์ มีสุข)

กณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทรสาร 0-7444-398



ภาคผนวก จ

เอกสารประกอบการสนทนากลุ่ม



เอกสารประกอบการสนทนากลุ่มเรื่อง
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ:
กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตองจังหวัดภูเก็ต

คำชี้แจง การสนทนากลุ่มในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางในการสร้างแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ สืบเนื่องจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และพนักงานในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง และเนื่องจากท่านเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อองค์กร คำตอบของท่านจะนำไปสู่การปรับปรุง แก้ไขในการบริหารเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและองค์กรต่อไป

ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นของท่านได้ตามความเหมาะสม บนพื้นฐานแห่งความเป็นจริง คำตอบของท่านไม่มีถูกหรือผิด

คำตอบที่ได้รับจากการสนทนากลุ่มในครั้งนี้จะถูกเก็บเป็นความลับและจะนำไปใช้ประโยชน์สำหรับการวิจัย ข้อมูลที่ได้ถือเป็นสิทธิ์ส่วนตัวของผู้ร่วมการสนทนากลุ่ม การประมวลผลจะแสดงออกมาในลักษณะกลุ่มและขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่ส่งผลเสียต่อองค์กรและตัวท่านเอง และขอความกรุณาจากท่านให้ร่วมแสดงความคิดเห็น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความอนุเคราะห์ในการเข้าร่วมการสนทนากลุ่มในครั้งนี้

นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน
 นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
 มหาวิทยาลัยทักษิณ

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง
จังหวัดภูเก็ต

1.1 ตารางเสนอความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 28 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการ ของผู้ใช้บริการ	ระดับ ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อหา แนวทางในการพัฒนา
1. พนักงาน		
พนักงานต้อนรับส่วนหน้า		
1. ทักษะความสามารถหรือความชำนาญ ในการบริการ	มาก	
2. ความสามารถในการประสานงานกับแผนก ต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้	มาก	
3. ความสามารถในการด้านภาษาอังกฤษที่ต้องใช้ สื่อสารกับผู้รับบริการ	มาก	
4. ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ แก่ผู้รับบริการ	มาก	
5. มนุษยสัมพันธ์ ความยิ้มแย้มแจ่มใส ของพนักงาน	มาก	
6. พนักงานมีความเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกในการ บริการ	มาก	
7. การแต่งกาย และบุคลิกภาพที่สุภาพเรียบร้อย	มาก	
รวม	มาก	

ตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านพนักงาน (แม่บ้าน)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการ ของผู้ใช้บริการ	ระดับ ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อหา แนวทางในการพัฒนา
แม่บ้าน		
8. ความสามารถในการดูแลทำความสะอาด ห้องพักและบริเวณโดยรอบโรงแรม	มาก	
9. ความสามารถในด้านความคิดสร้างสรรค์ในการ จัดระเบียบ และความสวยงามของที่พัก	มาก	
10. ความสามารถทางด้านภาษาพื้นฐานเพื่อสื่อสาร กับผู้รับบริการขั้นต้น	มาก	
11. ความรวดเร็วและคล่องแคล่วในงานที่ทำ	มาก	
12. มนุษยสัมพันธ์ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของ พนักงาน	มาก	
13. พนักงานมีความเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกในการ บริการ	มาก	
14. การแต่งกาย และบุคลิกภาพที่สุภาพเรียบร้อย	มาก	
15. การบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	มาก	
รวม	มาก	

ตารางที่ 30 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านพนักงานแผนกอาหาร
และเครื่องดื่ม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการ ของผู้ใช้บริการ	ระดับ ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อหา แนวทางในการพัฒนา
พนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม		
16. ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มและสามารถอธิบายให้รายละเอียดให้ผู้เข้ารับบริการ ได้อย่างชัดเจน	มาก	
17. ความรวดเร็วคล่องแคล่วในการบริการ	มาก	
18. ความสามารถและความเข้าใจภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสารกับผู้รับบริการ	มาก	
19. พนักงานสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น	มาก	
20. มนุษย์สัมพันธ์ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน	มาก	
21. พนักงานมีความเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกในการบริการ	มาก	
22. การแต่งกาย และบุคลิกภาพที่สุภาพเรียบร้อย	มาก	
23. การบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	มาก	
รวม	มาก	

ตารางที่ 31 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านการบริการ
(การจองห้องพัก)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการ ของผู้ใช้บริการ	ระดับ ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อหา แนวทางในการพัฒนา
2. การบริการ		
การจองห้องพัก		
25. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	มาก	
26. สามารถเสนอบริการใหม่ ๆ ที่เหมาะสมกับ ความต้องการของลูกค้า	มาก	
27. ความรวดเร็วในการให้บริการ	มาก	
28. ขั้นตอนในการขอรับบริการไม่มีความยุ่งยาก	มาก	
29. การได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์	มาก	
30. ความประทับใจต่อการบริการ	มาก	
รวม	มาก	

ตารางที่ 32 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านการบริการ
(การต้อนรับ และการลงทะเบียนเข้าพัก)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการ ของผู้ใช้บริการ	ระดับ ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อหา แนวทางในการพัฒนา
การต้อนรับ และการลงทะเบียนเข้าพัก		
31. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	มาก	
32. ความรวดเร็วในการให้บริการ	มาก	
33. ความประทับใจต่อการบริการ	มาก	
34. ขั้นตอนในการขอรับบริการไม่มีความยุ่งยาก	มาก	
35. การได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์	มาก	
รวม	มาก	

ตารางที่ 33 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านการบริการและการขอความช่วยเหลือขณะที่พัก (การบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกต้อนรับ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา
การบริการและการขอความช่วยเหลือขณะที่พัก		
การบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกต้อนรับ		
36. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	มาก	
37. ความรวดเร็วในการให้บริการ	มาก	
38. ความประทับใจต่อการบริการ	มาก	
39. ขั้นตอนในการขอรับบริการไม่มีความยุ่งยาก	มาก	
40. การได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์	มาก	
รวม	มาก	

ตารางที่ 34 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านการบริการและการขอความช่วยเหลือขณะที่พัก (การบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกแม่บ้าน)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา
การบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกแม่บ้าน		
41. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	มาก	
42. ความรวดเร็วในการให้บริการ	มาก	
43. ความประทับใจต่อการบริการ	มาก	
44. การได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์	มาก	
รวม	มาก	

ตารางที่ 35 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านการบริการและการขอความช่วยเหลือขณะที่พัก (การบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา
การบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม		
45. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	มาก	
46. ความรวดเร็วในการให้บริการ	มาก	
47. ความประทับใจต่อการบริการ	มาก	
48. การได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง	มาก	
รวม	มาก	

ตารางที่ 36 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านการบริการและการขอความช่วยเหลือขณะที่พัก (การลงทะเบียนออกจากที่พัก)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา
การลงทะเบียนออกจากที่พัก		
49. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	มาก	
50. ความรวดเร็วในการให้บริการ	มาก	
51. ความประทับใจต่อการบริการ	มาก	
52. ขั้นตอนในการขอรับบริการไม่มีความยุ่งยาก	มาก	
53. การได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์	มาก	
รวม	มาก	

ตารางที่ 37 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการด้านอาคารและสถานที่

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา
3. อาคารและสถานที่		
54. ความสะอาดของห้องพัก	มาก	
55. ความสะอาดบริเวณโรงแรม	มาก	
56. สิ่งอำนวยความสะดวกมีครบครัน	มาก	
57. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัย และใช้งานได้ดี	มาก	
58. ระบบควบคุมความปลอดภัยในโรงแรมมีความสมบูรณ์	มาก	
59. พนักงานรักษาความปลอดภัยมีเพียงพอ	มาก	
60. ความสะดวกในการเดินทางมาโรงแรม	มาก	
61. บรรยากาศภายในโรงแรมและสถานที่ใกล้เคียง	มาก	
62. ความสะดวกต่อการเดินทางไปสถานที่ท่องเที่ยวและสถานประกอบการอื่น ๆ	มาก	
63. สถานที่พักมีความเหมาะสมกับราคาที่พัก	มาก	
รวม	มาก	

1.2 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรม ภูมิศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมภาคป่าตอง จังหวัดภูเก็ต มีข้อเสนอแนะจากศึกษา ดังรายละเอียดในตารางที่ 38

ตารางที่ 38 ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวต่อการปฏิบัติงานบริการของโรงแรม

ข้อเสนอแนะ*	จำนวน (n=392)	ข้อเสนอแนะเพื่อหา แนวทางในการพัฒนา
ด้านพนักงานโรงแรม		
1. พนักงานยังขาดทักษะในการให้บริการ เช่น ภาษา การให้บริการต่าง ๆ ของโรงแรม	5	
2. ควรให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะทางด้านภาษา การให้บริการต่างๆ	5	
3. จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	2	
4. ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจกับการให้บริการที่เหมาะสมกับหน้าที่	1	
ด้านอุปกรณ์ สถานที่		
5. สถานที่ยังไม่เอื้อต่อการให้บริการ เช่น สระว่ายน้ำที่เล็กเกินไป	3	
6. อุปกรณ์ต่างๆ ของสถานบริการ เช่น เฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์ในห้องนอน ห้องน้ำ ชาร์จ ไม่ได้รับการซ่อมแซม หรือปรับปรุงให้สะอาด ใหม่อยู่เสมอ	7	
ด้านอื่น ๆ		
7. ราคาที่ให้บริการสูง เมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ	3	

2. ความพึงพอใจของพนักงาน : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง
จังหวัดภูเก็ต

2.1 ตารางเสนอความพึงพอใจของพนักงาน

ตารางที่ 39 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรม ด้านสภาพ
สถานที่ทำงาน

ความพึงพอใจด้านสภาพสถานที่ทำงาน	ระดับ ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อหา แนวทางในการพัฒนา
1. สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของสถานที่ทำงาน ของท่านมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	มาก	
2. สภาพที่ตั้งที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศร่มรื่น	มาก	
3. มีการจัดสถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วน แบ่งแยกส่วนและฝ่ายอย่างชัดเจน	มาก	
4. วัสดุอุปกรณ์ในที่ทำงานของท่านมีความ เพียงพอและอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์	มาก	
5. ความปลอดภัยต่อสุขภาพ และร่างกายในการ ปฏิบัติงาน	มาก	
รวม	มาก	

ตารางที่ 40 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรมด้านความก้าวหน้า
ในหน้าที่การงาน

ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ระดับ ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อหา แนวทางในการพัฒนา
6. การพิจารณามอบหมายงานที่มีความสำคัญให้ ทำเพื่อความเจริญก้าวหน้าในงาน	ปานกลาง	
7. การพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นจากการ ทำงานที่มีประสิทธิภาพ	ปานกลาง	
รวม	ปานกลาง	

ตารางที่ 41 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรมด้านการเพิ่มพูน
ความรู้ความสามารถ

ความพึงพอใจด้านการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ	ระดับ ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อหา แนวทางในการพัฒนา
8. การส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาดูงาน และฝึกอบรม	ปานกลาง	
9. การฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงาน	ปานกลาง	
10. การมีโอกาสได้เข้าร่วมการอบรม สัมมนาต่าง ๆ	ปานกลาง	
รวม	ปานกลาง	

ตารางที่ 42 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรมด้านความสัมพันธ์
กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	ระดับ ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อหา แนวทางในการพัฒนา
11. ความร่วมมือในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย จากผู้บังคับบัญชา	มาก	
12. ความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา	มาก	
13. ความเป็นกันเองทั้งในและนอกเวลาการทำงาน ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	มาก	
14. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง กล้าตัดสินใจ	มาก	
15. ผู้บังคับบัญชากระตุ้นให้เกิดการประยุกต์ใช้ ในการปฏิบัติงาน	มาก	
16. การช่วยเหลือซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหา	มาก	
17. เพื่อนร่วมงานแต่ละคนมีความรับผิดชอบใน หน้าที่ของตน	มาก	
รวม	มาก	

ตารางที่ 43 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรมด้านผลประโยชน์
ตอบแทน

ความพึงพอใจด้านผลประโยชน์ตอบแทน	ระดับความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา
18. ความเหมาะสมของเงินเดือนกับความรู้ความสามารถ และหน้าที่รับผิดชอบ	ปานกลาง	
19. เงินเดือนและค่าตอบแทน เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายปัจจุบัน	ปานกลาง	
20. การมีโอกาสได้รับอนุญาตในการลาป่วย ลา กิจ เมื่อจำเป็น	มาก	
21. เวลาพักร้อนและลาหยุดประจำปีมีระยะเวลาที่เหมาะสม	มาก	
22. ความเหมาะสมและเพียงพอของสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ เช่น ที่พัก รถรับส่งพนักงาน ประกันชีวิต อาหาร ชุดพนักงาน เป็นต้น	ปานกลาง	
รวม	ปานกลาง	

ตารางที่ 44 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรมด้านงานที่ปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงาน

ความพึงพอใจด้านงานที่ปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงาน	ระดับความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา
23. ท่านมีความชอบและพอใจในงานที่ทำอยู่	มาก	
24. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ทำมีความท้าทายความสามารถของท่าน	ปานกลาง	
25. การมอบหมายงานให้ทำมีความเหมาะสมกับกำลังความสามารถของพนักงาน	มาก	
26. การมอบหมายงานมีความยุติธรรมกับพนักงานทุกคน	ปานกลาง	
รวม	ปานกลาง	

ตารางที่ 45 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน โรงแรมด้านนโยบาย
และการบริหาร

ความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหาร	ระดับความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา
27. นโยบายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน	ปานกลาง	
28. ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ในการทำงาน	ปานกลาง	
29. โครงสร้างการบริหารงาน และอัตรากำลังคนที่เหมาะสมกับงาน	ปานกลาง	
รวม	ปานกลาง	

ตารางที่ 46 ข้อเสนอแนะของพนักงานต่อการปฏิบัติงานบริการของผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ*	จำนวน (n = 392)	ข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา
1. ควรรับพนักงานเพิ่มให้เพียงพอต่อปริมาณงาน	2	
2. ควรให้สวัสดิการแก่พนักงานที่เหมาะสม เช่น ที่พัก อาหาร บริการรับส่ง	4	
3. ควรจัดให้มีการฝึกอบรม เพิ่มความรู้และทักษะให้แก่พนักงาน เช่น ภาษา การให้บริการ	4	
4. จัดระบบการบริหารบุคคล โดยเฉพาะในส่วนของพนักงานให้มีความชัดเจน และเป็นระบบ	4	
5. จัดสรรเงินตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระงาน	1	
6. อำนวยความสะดวกในด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ	4	

ขอขอบคุณผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มทุกท่าน

นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน



แนวทางการสนทนากลุ่ม (focus group)

การวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ :
กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตองจังหวัดภูเก็ต

คำกล่าวต้อนรับ

ก่อนอื่นต้องขอสวัสดิ และขอบคุณทุกท่านที่สละเวลามาร่วมการสนทนากลุ่ม ดิฉันขอเรียนว่าที่เชิญทุกท่านมาเพราะเราได้พิจารณาแล้วว่าความคิดเห็นของท่าน มีความสำคัญและมีคุณค่าต่องานวิจัยชิ้นนี้เป็นอย่างมาก แม้ว่าท่านมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบมากและไม่ค่อยมีเวลา แต่ท่านก็ได้เสียสละและให้เกียรติมาร่วมสนทนากับเรา การสนทนาครั้งนี้ไม่ใช่การทดสอบ ทุกคำถามไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด เรื่องที่คุยเป็นเรื่องที่เราสนใจ หากท่านรู้สึกอย่างไรและมีความคิดเห็นอย่างไรในประเด็นต่างๆ ความคิดเห็นของท่านจะเหมือนหรือต่างจากท่านอื่น ๆ ไม่ใช่ประเด็นปัญหา หากท่านมีความคิดเห็นอย่างไรช่วยบอกปัญหาและหากใครมีแนวทางแก้ไขสามารถเสนอแนะได้เพื่อปัญหาทุกปัญหาจะได้มีแนวทางหาคำตอบ

บอกจุดมุ่งหมาย

จุดมุ่งหมายของการจัดสนทนากลุ่มวันนี้ คือ เพื่อขอรับฟังความคิดเห็นของท่าน เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ : กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตองจังหวัดภูเก็ต ดังนี้

ส่วนที่ 1 ส่วนงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง

1. พนักงาน

- 1.1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้า
- 1.2 แม่บ้าน
- 1.3 พนักงานอาหารและเครื่องดื่ม

2. การบริการ

- 2.1 การจองห้องพัก
- 2.2 การต้อนรับ และการลงทะเบียนเข้าพัก
- 2.3 การบริการและการขอความช่วยเหลือขณะที่พัก
 - 2.3.1 การบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกต้อนรับ
 - 2.3.2 การบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกแม่บ้าน

2.3.3 การบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

2.4 การลงทะเบียนออกจากที่พัก

3. อาคารและสถานที่ การจองห้องพัก

ส่วนที่ 2 ส่วนงานที่ปฏิบัติของพนักงานโรงแรม

1. สภาพสถานที่ทำงาน
2. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
3. การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
5. ผลประโยชน์ตอบแทน
6. งานที่ปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงาน
7. นโยบายและการบริหาร

บอกแนวทางการสนทนา

ในการสนทนาวันนี้ มีแนวทางที่จะขอเรียนให้ทุกท่านทราบและปฏิบัติตาม ดังนี้ ถ้าท่านรู้สึกอยากจะพูด อยากจะแสดงความคิดเห็น ขอให้ท่านพูดและแสดงความคิดเห็นออกมาได้อย่างเต็มที่ เพราะความคิดของท่านนั้น เป็นหัวใจในการได้มาซึ่งคำตอบอันแท้จริง เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ: กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตองจังหวัดภูเก็ต ซึ่งทุกท่านมีส่วนเกี่ยวข้องและได้รับประโยชน์โดยตรงจากผลการดำเนินงาน และเรียนให้ท่านทราบว่า สมาชิกทั้งหมด 10 คน ซึ่งหัวใจสำคัญของการจัดสนทนากลุ่มคือการได้รับฟังความคิดเห็นจากทุกคน ท่านไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยกับความคิดเห็นของท่านอื่นแต่ขอให้ท่านบอกความคิดเห็นของท่านให้เราได้รับฟังบ้าง อย่างสุดท้ายเรามีเวลาจำกัด ดังนั้นบางครั้งเราอาจขอร้องให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นพอสมควร เพื่อเปิดโอกาสให้ท่านที่มีคำถามเกี่ยวกับแนวทางการสนทนาได้ถามคำถาม และเริ่มการสนทนาตามขั้นตอนต่อไป

คำถามอุ่นเครื่อง

ก่อนเริ่มการสนทนา บางท่านอาจจะเคยเห็นหน้าหรือเคยรู้จักกันมาบ้าง ขอให้ทุกท่านช่วยรายงานตัวเองด้วยคะ

.....

.....

.....

คำถามเพื่อนิยามศัพท์ให้เข้าใจตรงกัน

ทุกท่านคงทราบรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสอบถามที่ข้าพเจ้าได้เคยเก็บข้อมูลขนาด 3 ความขนาดกลาง ซึ่งขณะนี้ดิฉันได้เก็บข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยซึ่งผลการวิเคราะห์แบบสอบถามดิฉันได้นำมาเพื่อประกอบการพิจารณาหาแนวทางพัฒนา แก้ไขปัญหาต่าง

ส่วนที่ 1 ส่วนงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง

1. พนักงาน

- 1.1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้า
- 1.2 แม่บ้าน
- 1.3 พนักงานอาหารและเครื่องดื่ม

2. การบริการ

- 2.1 การจองห้องพัก
- 2.2 การต้อนรับ และการลงทะเบียนเข้าพัก
- 2.3 การบริการและการขอความช่วยเหลือขณะที่พัก
 - 2.3.1 การบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกต้อนรับ
 - 2.3.2 การบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกแม่บ้าน
 - 2.3.4 การบริการและการขอความช่วยเหลือของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
- 2.4 การลงทะเบียนออกจากที่พัก

3. อาคารและสถานที่

ส่วนที่ 2 ส่วนงานที่ปฏิบัติของพนักงานโรงแรม

1. สภาพสถานที่ทำงาน

- 1.1 มีการจัดสถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วน แบ่งแยกส่วนและฝ่ายอย่างชัดเจน
- 1.2 สภาพที่ตั้งที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศร่มรื่น
- 1.3 ความปลอดภัยต่อสุขภาพ และร่างกายในการปฏิบัติงาน
- 1.4 วัสดุอุปกรณ์ในที่ทำงานของท่านมีความเพียงพอและอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์
- 1.5 สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของสถานที่ทำงานของท่านมีความเป็นระเบียบ

เรียบร้อย

2. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

- 2.1 การพิจารณาขอบหมายงานที่มีความสำคัญให้ทำเพื่อความเจริญก้าวหน้าในงาน
- 2.2 การพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

3. การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ
 - 3.1 การมีโอกาสได้เข้าร่วมการอบรม สัมมนาต่าง ๆ
 - 3.2 การฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
 - 3.3 การส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาดูงาน และฝึกอบรม
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
 - 4.1 ความร่วมมือในการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
 - 4.2 ความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา
 - 4.3 ความเป็นกันเองทั้งในและนอกเวลาการทำงานระหว่างพนักงานกับ

ผู้บังคับบัญชา

- 4.4 เพื่อนร่วมงานแต่ละคนมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน
 - 4.5 ผู้บังคับบัญชากระตุ้นให้เกิดการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
 - 4.6 การช่วยเหลือซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหา
 - 4.7 ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง กล้าตัดสินใจ
5. ผลประโยชน์ตอบแทน
 - 5.1 ความเหมาะสมของเงินเดือนกับความรู้ความสามารถ และหน้าที่รับผิดชอบ
 - 5.2 เงินเดือนและค่าตอบแทน เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายปัจจุบัน
 - 5.3 การมีโอกาสได้รับอนุญาตในการลาป่วย ลากิจ เมื่อจำเป็น
 - 5.4 ความเหมาะสมและเพียงพอของสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ เช่น ที่พัก รถรับส่ง
 - 5.5 พนักงาน ประกันชีวิต อาหาร ชุดพนักงานเป็นต้น
 - 5.6 เวลาพักร้อนและลาหยุดประจำปีมีระยะเวลาที่เหมาะสม
 6. งานที่ปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงาน
 - 6.1 ท่านมีความชอบและพอใจในงานที่ท่านทำอยู่
 - 6.2 งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ทำมีความท้าทายความสามารถของท่าน
 - 6.3 การมอบหมายงานมีความยุติธรรมกับพนักงานทุกคน
 - 6.4 การมอบหมายงานให้ทำมีความเหมาะสมกับกำลังความสามารถของพนักงาน
 7. นโยบายและการบริหาร
 - 7.1 นโยบายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน
 - 7.2 ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ในการทำงาน
 - 7.3 โครงสร้างการบริหารงาน และอัตราค่าจ้างคนที่เหมาะสมกับงาน

(โดยให้ผู้เข้าร่วมการสนทนา 10 คนพูดคุยเพื่อให้เข้าใจตรงกัน) ซึ่งเราใช้เป็นเรื่องที่จะ
จัดสนทนากันในวันนี้

1	สภาพสถานที่ทำงาน	ความคิดเห็นและแนวทางพัฒนาแก้ไขปัญหา
	1. สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของสถานที่ทำงานของท่านมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย 2. สภาพที่ตั้งที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศร่มรื่น 3. มีการจัดสถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนแบ่งแยกส่วนและฝ่ายอย่างชัดเจน 4. วัสดุอุปกรณ์ในที่ทำงานของท่านมีความเพียงพอและอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ 5. ความปลอดภัยต่อสุขภาพ และร่างกายในการปฏิบัติงาน
2	ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ความคิดเห็นและแนวทางพัฒนาแก้ไขปัญหา
	1. การพิจารณามอบหมายงานที่มีความสำคัญให้ทำเพื่อความเจริญก้าวหน้าในงาน 2. การพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
3	การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ	ความคิดเห็นและแนวทางพัฒนาแก้ไขปัญหา
	1. การส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาดูงาน และฝึกอบรม 2. การมีโอกาสได้เข้าร่วมการอบรม สัมมนาต่าง ๆ 3. การฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6	งานที่ปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงาน	ความคิดเห็นและแนวทางพัฒนาแก้ไขปัญหา
	1. ท่านมีความชอบและพอใจในงานที่ทำอยู่ 2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ทำมีความ ทำท้าทายความสามารถของท่าน 3. การมอบหมายงานให้ทำมีความเหมาะสม กับกำลังความสามารถของพนักงาน 4. การมอบหมายงานมีความยุติธรรมกับ พนักงานทุกคน
7	นโยบายและการบริหาร	ความคิดเห็นและแนวทางพัฒนาแก้ไขปัญหา
	1. นโยบายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน 2. ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ในการทำงาน 3. โครงสร้างการบริหารงาน และอัตรา กำลังคนที่เหมาะสมกับงาน

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

คำถามสรุป

เวลาของเราใกล้จะหมดแล้ว ขออนุญาตสรุปประเด็นความคิดหลักที่เราพูดคุยกันมา เพื่อทำเข้าใจให้ตรงกัน และนำความคิดเห็นที่ทุกท่านได้กรุณาพูดแสดงออกมาในครั้งนี้ ไปสรุป วิเคราะห์ และอภิปรายผล เพื่อคำตอบที่ถูกต้องและตรงตามความต้องการ ในการสร้างแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของโรงแรมต่อไป

ปิดการสนทนา

การสนทนาครั้งนี้ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย เนื่องจากความคิดเห็นที่จริงใจของท่าน มีคุณค่ามหาศาลต่องานวิจัยของเรา ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ



ภาคผนวก ฉ

ข้อมูลรายละเอียดการสนทนากลุ่ม

สนทนากลุ่ม กลุ่มที่ 1

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ
ในการให้บริการ: กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมภาคป่าตองจังหวัดภูเก็ต
วันศุกร์ ที่ 2 ธันวาคม 2552 เวลา 10.00 น. ณ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดภูเก็ต
(สนามกีฬาสุรกุล)

- ผู้วิจัย : ค่ะ หากทุกคนพร้อมกันแล้ว ก็ขอให้ทุกคนร่วมแสดงความคิดเห็นกันเลยนะคะ เรื่องที่เราจะคุยกันก็จะเป็นเรื่องในส่วนของในส่วนของในตัวขององค์กร และในส่วนของบริการต่อลูกค้า เพราะคิดกันเห็นว่าการบริการที่ดีจะต้องขึ้นอยู่กับการบริหารงานในตัวขององค์กรเป็นสำคัญนะคะ อยากขอให้ทุกท่านแสดงความคิดเห็น ได้เต็มที่เลยนะคะขอให้ท่านดูเอกสารประกอบการสนทนากลุ่มประกอบให้ท่านคิดว่าความพึงพอใจส่วนไหนที่ท่านไม่เห็นด้วย หรือมีข้อปัญหาเข้ามาถกกันได้เลย แล้วมีแนวทางแก้ไขอย่างไรบ้างนะคะ เริ่มที่ส่วนแรก คือส่วนของการบริหารในองค์กรก่อนนะคะ อันแรกเลยก็จะเป็นด้านสภาพสถานที่ทำงาน ที่ผลจากแบบสอบถามออกมามากในส่วนท่านเห็นด้วยหรือไม่อย่างไรคะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็ดีนะคะ สภาพแวดล้อมส่วนใหญ่ก็ดีมีการแบ่งโซนพื้นที่ความรับผิดชอบกันชัดเจนดี พื้นที่ก็น่าอยู่ร่มรื่นปลอดภัยดีคะ
- ผู้เข้าร่วม : มีกล้องอยู่ทุกที่ ปรก. ก็มีไม่ต้องกลัว
- ผู้วิจัย : แล้ววัสดุอุปกรณ์ละคะ
- ผู้เข้าร่วม : ส่วนใหญ่จะมีเพียงพอแต่บางครั้งหากแขกมากก็จะมีไม่พอ
- ผู้เข้าร่วม : ใช่ ๆ บางครั้งแขกมาก ต้องมานั่งรอเช็คคินอุปกรณ์ห้องที่อื่นอยู่ก็ยังไม่ได้ใส่ของลงไปแขกก็มาว่า
- ผู้วิจัย : แล้วส่วนนี้จะแก้ยังไงละคะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็พยายามบอกหัวหน้าแต่บางครั้ง ก็ยังเบิกไม่ได้อยู่ดี
- ผู้เข้าร่วม : ถ้าจะให้มีการจริง ๆ ก็ต้องมี มีอุปกรณ์เก็บไว้ในสต็อกเกิน 50% ของแขกที่มีอยู่ในแต่ละวัน
- ผู้วิจัย : แล้วคนอื่นมีอะไรเสริมไหมคะ
- ผู้เข้าร่วม : ส่วนใหญ่ในด้านนี้ก็คิดว่าน่าจะ OK ก็คงจะมีส่วนของไม้ครบนั่นแหละ ส่วนของแม่บ้านก็ของที่จะให้แขกนั้นแหละคะ
- ผู้เข้าร่วม : ผมก็ว่าแผนกผมบางที่ก็อาหารที่แขกสั่ง ไม่มี Decorate ค่อยเหมือนที่ ในรูป โคน complain เหมือนกัน ก็คิดว่าต้อง stoke ของให้พอนะครับ
- ผู้เข้าร่วม : ใช่ ใช่ พวกกระดาษ และอุปกรณ์สำนักงานเหมือนกัน ก็ควรมี Spare หากฉุกเฉินจะได้มีไว้ใช้จะได้ไม่มีบกพร่อง หรือของเสียก็ควรมีช่างอยู่ดูแลตลอดนะ

- ผู้เข้าร่วม : ถูกต้องที่สุดทุกส่วนควรความสำคัญกับของในสต็อกอย่าให้ขาดนะดีที่สุดที่สุดเวลาจะทำงานก็ทำได้เลยไม่ต้องรอ
- ผู้วิจัย : ขึ้นด้านสภาพสถานที่ทำงานก็คงจะมีแต่เรื่องของวัสดุอุปกรณ์ที่จะต้องมีไว้ในสต็อกให้พอแล้วดูแลรักษากัน มีช่วงไว้คอยดูแลก็คิดว่าน่าจะOK ต่อไปก็เป็นส่วนของความก้าวหน้าในงานซึ่งส่วนนี้ความคิดเห็นที่ออกมาคือออกมาในระดับกลางทุกส่วนเลยท่านคิดว่าเหมาะสมหรือไม่คะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็คิดว่าใช่ นะคะ ก็ควรให้งานตามความสามารถ แล้วก็พอทำงานหลายปีก็น่าจะขึ้นหรือปรับตำแหน่งบ้างตามสมควร
- ผู้เข้าร่วม : แต่บางครั้งก็ไม่มีตำแหน่งที่จะขึ้นให้กับทุกคนนะ
- ผู้เข้าร่วม : ใช่แต่ก็น่าจะปรับให้ซักหน่อยนะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็คิดว่าคืนะจะได้ทุกคนรู้สึกดีเมื่อได้เลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับมอบหมายงานเพิ่มขึ้น
- ผู้วิจัย : คนอื่นมีอะไรเสริมไหมคะ
- ผู้เข้าร่วม : คิดันว่าไม่มี คนอื่นละคะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็คิดว่าไม่มีก็แค่นั้นน่าจะเพิ่มตำแหน่งให้บ้างก็พอ
- ผู้วิจัย : ส่วนนี้ก็เรียบร้อยแล้ว แล้วในส่วนของการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถละคะท่านเห็นด้วยหรือไม่คะที่ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ผู้เข้าร่วม : อันนี้ก็เห็นด้วย บางครั้งเราเข้างานใหม่ ไม่กี่วันเค้าก็ปล่อยให้เรารับผิดชอบเองแล้ว
- ผู้เข้าร่วม : ก็เห็นด้วยกับคนก่อนนะว่าเรายังทำงานไม่ค่อยเป็นแต่หัวหน้าก็ปล่อยให้ไปลองทำเอง
- ผู้เข้าร่วม : เค้าคงอยากให้เราทดลองทำแล้วพอมีปัญหา ก็คอยถามละมั้ง
- ผู้เข้าร่วม : ก็คงอย่างนั้นแต่บางครั้งคนเข้าใหม่ก็ยังไม่มั่นใจอาจมีข้อผิดพลาดบ้าง
- ผู้เข้าร่วม : ขึ้นเราคิดว่าควรสอนงานก่อนอย่างน้อยเท่าไรละถึงจะOK
- ผู้เข้าร่วม : น่าจะอย่างน้อย 1 เดือนพอ พอ ฤดูได้บ้าง
- ผู้วิจัย : แล้วท่านคิดว่าพอได้ทำงานแล้วมีการฝึกอบรมอื่น ๆ เพิ่มเติมช่วยเหลือในงานบ้างไหม
- ผู้เข้าร่วม : ก็มีบ้างแต่ไม่เคยอะส่วนใหญ่ต้องศึกษาเอง มีการสอนแต่ตอนแรกเข้านิด ๆ หน่อย ๆ อบรมกันบ้าง เดือนละครั้ง แต่ถามปัญหา แต่ไม่ได้แก้ไขอะไรหรอก
- ผู้เข้าร่วม : ที่โรงแรมพีอิงแล้วใหญ่ไม่สอนงานกันเลยปล่อยให้ทำงานเอง ทุกอย่าง ต้องชวนช่วยหาความรู้เอง
- ผู้เข้าร่วม : บางครั้งสอนแต่พื้นฐานเอาไปใช้จริงได้น้อย
- ผู้วิจัย : แล้วพวกเราคิดว่าจะทำยังไงคะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็น่าจะฝึกอบรมกันให้บ่อย ๆ อาทิตย์ละครั้งนะ เพราะปัญหามีเยอะแยะน่าจะอบรมกันบ้าง

- ผู้เข้าร่วม : ใขงานจะออกมาตีต้องฝึกรวมกันฝึกให้เห็นภาพกันไปเลยเราจะ ได้ทำงาน ได้ดียิ่งขึ้น
ไม่ใขรอใให้เราเรียนรู้เองทุกอย่าง
- ผู้วิจัย : ส่วนนี้ พวกเราทุกคนเห็นด้วยใหมจะฝึกรวมกัน อาทิตยัละครั้ง ไม่มากไปนะคะ
- ผู้เข้าร่วม : ไม่มากไปหรอก อาทิตยัละ 1 ครั้ง แค่ 1 ชั่วโมง ไม่เสียเวลามาหรอกใด้ความรู้ใด้วางแผนพัฒนาขึ้นด้วยนะผมคิดว้างั้น
- ผู้เข้าร่วม : คิดใหมเหมือนกันเลยนะอบรมเออะ ๆ ใด้ยั้งคียังด้านภาษาเนั้นภาษาอังกฤษแต่ถ้าเป็นไปใด้ก็นะจะเป็นภาษาอื่นเพิ่มด้วย
- ผู้เข้าร่วม : ใข่ห้องอาหารก็ใหมเหมือนกัน ควรรอบรมทุกระเบียบขึ้นตอนอาหารชนิดใหนเป็นอย่างไรวิธีการจัด ส่วนผสมก็คียังบอกใให้รู้พนักงานจะใด้อธิบายแแจกใด้ถูกเพราะบางครั้งแแจกถามก็ใไม่รู้ ยั้งต้องอธิบายเป็นภาษาอังกฤษด้วยยั้งใใหญ่
- ผู้เข้าร่วม : ใหมเหมือนกันหมดแหละพอล้างานใไม่รู้ชัด หน้าfront ก็ใหมเหมือนกันบางครั้งแแจกก็บ่นใหมเหมือนกันว่าทำใไม่ยูใไม่ใใจ ก็น่าจะปรับตรงนี้ใให้เออะสุด
- ผู้วิจัย : แล้วยส่วนของผลประ โยชน์ตอบแทนที่ใได้ทำนคิดว่าเป็นยังใงบ้างคะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็เห็นด้วยกับผลที่ออกมาแต่คิดวควรมีการ Guarantee service charge กันเพราะบางครั้งคนทำงานก็ต้องการทราบรายใได้ขึ้นต่ำที่แน่นอนว่าแต่ละเดือนจะใด้รับเงินเดือนเท่าใไร
- ผู้เข้าร่วม : อีกอย่างหนึ่งเห็นวน่าจะเพิ่มใเที่ยวรถรับส่งใให้มากขึ้นเพราะบางครั้งใไม่มีรถมาทำงานต้องขับมอเตอร์ไซด์ข้ามภูเขามาเองลำบาก
- ผู้เข้าร่วม : ที่นั้นยั้งคียของที่โรงแรมเราใไม่มีแม้กระทั่งรถรับส่ง ทางที่ใดีควรมีบ้านพักพนักงานก็ใมีเงินเหลือเพราะในส่วนของพนักงานรายใได้ใไม่สูง ถ้ามีที่พักใให้ก็น่าจะคียขึ้น
- ผู้วิจัย : แล้วยคนอื่นมีเอะไรเสริมอีกบ้างคะ
- ผู้เข้าร่วม : สิ่งอื่นใไม่สำคัญเท่าใไร ที่จำเป็นที่สุดก็พวกสวัสดิการ ใไม่ว่าจะเป็นชุดพนักงานที่คียองเพียงพอ รถก็คียองมีพอทุกเวลาการใงาน
- ผู้เข้าร่วม : ใข่ที่พักที่พักใเป็นมากเพราะต้องเช่าบ้านราคาแพงแล้วอยู่ใไกล เงินเดือนน่าจะมีฐานเงินเดือนหรือใไม่service charge ก็คียองการันตีแค้นนี้คิดว่าพนักงานทุกที่ที่น่าจะพึ่งพอใงานะ
- ผู้เข้าร่วม : สวัสดิการอื่นก็ควรมีบ้างที่ใไม่ใส่วนตัวเงินก็ควรมีการจัดการ ไปท่องเที่ยวเพื่อความสามัคคี แล้วยคนก็จะใได้ผูกพันกันด้วย
- ผู้เข้าร่วม : ความคิดนี้ใเข้าทำคิ เห็นด้วย ๆ
- ผู้วิจัย : แล้วยในส่วนงานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรมละคะ พวกเราคิดวเป็นยังใงบ้าง
- ผู้เข้าร่วม : อันนี้งานที่เรากทำก็ทำคียที่ใแต่งงานนั้นมันล้นมือ เพราะบางครั้ง ทางด้านฝ่ายต้อนรับก็รับแต่ลูกค้า แล้วยบางครั้งลูกค้าคียองรอ ฝ่ายที่คียองดูแลห้องพักก็คียองรับจัดทั้งที่ใแกว่านั้นงานคนก็ใไม่พอต้องเร่งงานกันเออะ

- ผู้เข้าร่วม : ที่โรงแรมเราก็ พนักงานก็ไม่พอดังทำงานกันควรรับพนักงานเพิ่มบ้างจะได้แบ่งภาระกันเพราะบางครั้งต้องทำงานควบสองกะเหนื่อยมาก
- ผู้วิจัย : ท่านอื่นละคะ
- ผู้เข้าร่วม : บางครั้งคนทำงานพอคนไหนทำเป็นก็จะมอบหมายงานให้เยอะเป็นพิเศษแล้วก็ปฏิเสธก็ไม่ได้ต้องทำ จนทำให้งานบางครั้งก็มีปัญหาที่น่าจะดูว่าคนทำงานแต่ละคนทำงานได้มากขนาดไหน ไม่ควรให้งานมากเกินไป
- ผู้เข้าร่วม : ตามที่จริงน่าจะบอกหัวหน้าได้นะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็บางที่เขาทำเป็นไม่สนใจ ใครทำงานดีเค้าก็มอบหมายให้แค่คนคนนั้นแหละ
- ผู้เข้าร่วม : จันอันนี้ก็ฝากให้ผู้จัดการช่วยดูด้วยแล้วกันนะ
- ผู้วิจัย : ส่วนนี้ก็พอสมควรคือ อยากให้มอบหมายงานให้เหมาะสมกับเวลา กำลัง และให้แบ่งงานกันทำให้เหมาะสม ไม่มากเกินไป ใครมีอะไรเสริมอีกไหมคะ
- ผู้เข้าร่วม : มีจ๊ะ อันสุดท้ายก็น่าจะมีรางวัลให้กับคนที่ทำงานเยอะ แล้วผลงานโดดเด่นเขาจะได้อะไร และภูมิใจกับงานมากขึ้น
- ผู้วิจัย : ค่ะ ต่อไปก็เป็นด้านนโยบายและการบริหาร
- ผู้เข้าร่วม : ส่วนนี้ ก็เป็นเรื่องของผู้บริหารระดับสูงบางครั้งเราก็ไม่ได้มีส่วนเข้าไปออกความคิดเห็น
- ผู้วิจัย : ยังไงคะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็บางครั้งผู้บริหาร ไม่ได้ลงมาดูด้วยตัวเองมาปีละครั้ง 2 ครั้ง คุยแต่กับหัวหน้าไม่ได้เห็นปัญหาที่ชัดเจน
- ผู้เข้าร่วม : อย่างตัวจำนวนคนที่ทำงานไม่พอก็ไม่ได้รับเพิ่มให้มีพอ เงินเดือนหรือสวัสดิการอื่นที่โรงแรมอื่นมีก็ไม่ได้พัฒนา
- ผู้เข้าร่วม : ใช่บางครั้งระเบียบเยอะไปทำให้พนักงานเครียดเลยไม่อยากทำงาน ควรลดความกดดันลงบ้าง ควรมีการยืดหยุ่นกฎได้บ้างกรณี
- ผู้เข้าร่วม : ที่สำคัญคือต้องมีนโยบายที่แน่นอน มีโครงสร้างอัตราค่าจ้างคนที่แน่นอน มีการแบ่งหน้าที่ให้ชัดเจน ตามจำนวนคนที่จำเป็น
- ผู้วิจัย : แล้วคนอื่นละคะ...ถ้าไม่มีอะไรแล้วก็ดูในส่วนของการบริการต่อลูกค้าเลยนะคะ ซึ่งผลของความพึงพอใจทั้งในส่วนพนักงานทั้ง 3 ส่วนงานคือส่วนของแผนกต้อนรับ อาหารและเครื่องดื่ม และแม่บ้านลูกค้าพึงพอใจในระดับมาก ท่านคิดว่าเหมาะสมหรือสมควรหรือไม่คะ
- ผู้เข้าร่วม : เหมาะสมอยู่แล้วเพราะพนักงานทุกคนตั้งใจทำงานและอย่างเต็มความสามารถ พยายามทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด

- ผู้วิจัย : แล้วมีจุดไหนที่คิดว่าจะต้องพัฒนาบางอะเพื่อจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น
- ผู้เข้าร่วม : อันดับ 1 เป็นส่วนของด้านภาษาที่จะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมากควรฝึกอบรมในทุกส่วนงาน โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ซึ่งถือเป็นภาษากลางของโลกทุกแผนกทุกส่วนทุกคนจำเป็นต้องพูดให้ได้
- ผู้เข้าร่วม : เห็นด้วยนะครับ แต่ที่ผมเจอปัญหาส่วนของลูกค้าหลายชาติที่พูดภาษาอังกฤษไม่ได้ ก็ต้องใช้ภาษาใบ้ น่าจะมีพนักงานที่พูดภาษาอื่นได้บ้าง เช่นภาษารัสเซีย จีน ญี่ปุ่น สเปน หรืออื่น ๆ แต่ถ้าไม่มีทางโรงแรมน่าจะติดต่อกำมไว้ติดต่อกุยให้เวลาลูกค้ามีปัญหาได้ทันที
- ผู้เข้าร่วม : ขอเสนอว่าทุกแผนกทุกคนควรสวัสดิ์แล้วยิ้มอย่างจริงใจเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกดี
- ผู้วิจัย : ตีคะ แล้วทักษะการบริการละคะทำอย่างไรทุกคนถึงจะรู้หน้าที่กันทุกคน
- ผู้เข้าร่วม : ต้องมีการคุยกันบ้าง มีไลน์หรือบันทึกงานส่งต่อกันทุกรอบการทำงาน หากมีรายละเอียดงานย่อยก็ต้องบอกกันทันที เพื่อกันลืมต้องจดลงในสมุด โน้ตทุกครั้ง
- ผู้เข้าร่วม : ใช่ เพื่อกันลืมและงานจะได้ต่อเนื่อง
- ผู้วิจัย : แล้วทำอย่างไรถึงจะทำให้พนักงานบริการลูกค้าอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันกันทุกคน
- ผู้เข้าร่วม : เวลาประชุมกันก็ต้องบอกทุกครั้งว่า ลูกค้าทุกคนทำให้โรงแรมอยู่ได้เราต้องให้บริการแขกทุกคน ไม่หวังเพียงเงินทิปเพราะทุกคนมีความสำคัญหมด หากไม่มีลูกค้า โรงแรมก็อยู่ไม่ได้
- ผู้เข้าร่วม : ใช่ เพราะบางคนหวังแต่เงินทิป เลยให้การบริการไม่เท่าเทียมกัน ควรมีการประเมินกันในแต่ละแผนกควรมีแบบฟอร์มประเมินกันเองและให้ลูกค้าประเมินด้วย
- ผู้เข้าร่วม : ก็เห็นด้วยนะเพื่อการบริการที่ดี
- ผู้วิจัย : ใครจะมีอะไรเสริมอีกไหมคะ
- ผู้เข้าร่วม : อีกอย่างการแต่งกายต้องเป็นระเบียบ ทำผม แต่งหน้า ให้เหมาะสมกับการบริการ ไม่มากเกินไปจนจัด หรือไม่แต่งหน้าทำให้ดูไม่ดี
- ผู้เข้าร่วม : ใช่ การแต่งกายดี พุดจาดี ยิ้มแย้มน่าจะทำให้แขกพึงพอใจมากขึ้น
- ผู้วิจัย : ผู้วิจัยขอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการเลขนะคะ ทุกส่วนของการบริการก็ลูกค้าพึงพอใจในระดับมาก ไม่ว่าจะการจองห้องพัก การต้อนรับการลงทะเบียนเข้าพัก การขอความช่วยเหลือขณะที่พัก และการลงทะเบียนออกจากที่พัก
- ผู้เข้าร่วม : ส่วนของความสะอาดน่าจะให้แขกติดต่อไปที่หน้าฟร้อนก่อน แล้วให้หน้าฟร้อนช่วยประสานให้จะได้สะดวกไม่ว่าจะเป็นส่วนงานไหน หากทำเรียบร้อยแล้วก็ให้มาแจ้งหรือเซ็นว่าได้ทำเสร็จแล้วนะจะดีงานจะได้ไม่มีปัญหา
- ผู้เข้าร่วม : ใช่คิดว่าดีนะ เพราะหน้าฟร้อนติดต่อได้สะดวก และมีคนอยู่ทุกเวลา เวลามีปัญหา ก็จะได้ประสานได้สะดวก

- ผู้เข้าร่วม : แล้วมันจะไม่ทำงานซ้ำซ้อนหรือ
- ผู้เข้าร่วม : ไม่ซ้ำซากหรอก เพราะงานที่ถูกต้องและสะดวกหน้าฟร้อนน่าจะทำได้ดี
- ผู้เข้าร่วม : เงินหน้าฟร้อนก็ต้องรับงานทุกอย่างสิ
- ผู้เข้าร่วม : ใช่แต่คิดว่าสมควรนะเพราะแค่ลูกค้าติดต่อ หน้าฟร้อนประสาน แค่เพิ่มสมุดไว้เซ็นหรือเขียนเพิ่มว่าปัญหาอะไรแล้วแก้ไขช่วยเหลือโดยใคร หากยังไม่มีผู้ช่วยเหลือก็เห็นได้ชัดเจน
- ผู้วิจัย : แล้วเราจะทำให้ลูกค้าประทับใจได้อย่างไรคะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็แค่เมื่อลูกค้ามีปัญหา ต้องการขอความช่วยเหลือก็รีบแก้ปัญหมาให้ทันที หรือเร็วที่สุด ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ผู้เข้าร่วม : หากทำผิดพลาดก็ต้องมีการขอโทษ อาจจะต้องพูดขอโทษ มีcomplimentary ผลไม้ เค้ก อาหาร หรือupgrade ห้องพักในชั้นที่ดีขึ้น ราคาเท่าเดิม
- ผู้วิจัย : แล้วจะทำอย่างไรให้งานรวดเร็วขึ้น
- ผู้เข้าร่วม : มีคนช่วยงานให้มากขึ้น ทางที่ดีน่าจะรับคนเพิ่มเพราะอย่างที่บอกตอนแรกว่ามีคนน้อย แล้วทำงานไม่ทัน จึงน่าจะรับคนเพิ่มบ้าง และก็มีเห็นลูกค้า comment ลูกค้าก็คงเห็นใจ คนทำงานเหมือนกันแหละ
- ผู้วิจัย : แล้วในส่วนของอาคารสถานที่ละคะ
- ผู้เข้าร่วม : จริง ๆ คิดว่าอาคารสถานที่ไม่ค่อยมีปัญหาเพราะมีการตกแต่งให้อยู่ในสภาพคืออยู่ตลอดเวลา แต่อาจจะมีบ้างที่คุณดูแลไม่ทั่วถึง เช่นในห้องพักรบางครั้งคนทำกับคนตรวจจะคิดต่างกัน คนทำคิดว่าทำสะอาดแล้วแต่คนตรวจบอกว่ายังไม่สะอาด
- ผู้เข้าร่วม : และในส่วนของอุปกรณ์ในห้องพักรู้สึกก็เหมือนกันตอนลูกค้ายังไม่เข้าพักรวบรวมเช็คก็รีบร้อยแต่เวลาเข้าพักรลับเสียได้ ทางที่ดีน่าจะต้อง recheck อีกซักรอบเพื่อความชัวร์ หากเสียก็รีบเปลี่ยนใหม่ทันที แต่ในส่วนของเฟอร์นิเจอร์บางครั้งยังไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนนะเพราะราคาค่อนข้างสูง
- ผู้เข้าร่วม : แต่ถ้าคุณไม่ดีแล้วก็ควรเปลี่ยนนะ อุปกรณ์ก็ควรมีให้ครบเพื่อที่จะลูกค้าจะได้ไม่ผิดหวัง
- ผู้เข้าร่วม : แต่ทางที่ดีเวลาที่มีการโฆษณาใน website ไม่ควรโฆษณาเกินจริงนะเพราะเวลาลูกค้าเข้ามาจะรู้สึกไม่ดี และไม่พอใจหากสิ่งที่นำเสนอกับที่เป็นจริงแตกต่างกันมาก ถ้าเป็นไปได้ควรบอกรายละเอียดให้มากที่สุด
- ผู้เข้าร่วม : ดีมากเลยแหละเพราะบางครั้งลูกค้ามาแล้วบอกว่าราคาสูงไป ขอต่อรองราคาก็ไม่ทราบจะทำอย่างไรเหมือนกัน

- ผู้เข้าร่วม : ที่จริงน่าจะบอก มาตรฐานของ โรงแรมและซีให้เห็นให้ชัดเจนว่าราคาทุกตัวรวมอยู่ในตัวไหนบ้าง และควรมีการอบรมพนักงานส่วนของการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเพราะพนักงานบางคนไม่สามารถแก้ปัญหาตรงนี้ได้หากแก้ปัญหาไม่ได้จริง ๆ ควรเรียกหัวหน้างานเพื่อเคลียร์ปัญหาต่าง ๆ ได้
- ผู้เข้าร่วม : เห็นด้วยคะ เพราะเราจะลดราคาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าก็ไม่ถูกคะ
- ผู้วิจัย : นอกเหนือจากที่พูดมาทั้งหมดมีใครอยากแสดงความคิดเห็นอื่นอีกบ้างไหม
- ผู้เข้าร่วม : ทุกคนควรทำงานให้ตรงเวลา
- ผู้เข้าร่วม : รู้หน้าที่ในส่วนงานที่ตัวเองต้องทำ
- ผู้เข้าร่วม : ซื่อสัตย์กับอาชีพ
- ผู้เข้าร่วม : จริงใจทำจากใจข้างใน ไม่เสแสร้งเพราะลูกค้าจะรู้ได้ถึงการกระทำ
- ผู้เข้าร่วม : อย่าลืมเก็บทุกรายละเอียดทั้งในส่วนของในโรงแรม และต่อลูกค้าพยายามจำหน้าและทักทายลูกค้าให้ถูกต้อง ลูกค้าจะรู้สึกดี



สนทนากลุ่ม กลุ่มที่ 2

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ
ในการให้บริการ: กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมภาคป่าดองจังหวัดภูเก็ต
วันศุกร์ ที่ 2 ธันวาคม 2552 เวลา 12.30 น. ณ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดภูเก็ต
(สนามกีฬาสุรกุล)

- ผู้วิจัย : ค่ะ หากทุกคนพร้อมกันแล้ว ก็ขอให้ทุกคนร่วมแสดงความคิดเห็นกันเลยนะคะ เรื่องที่เราจะคุยกันก็จะเป็นเรื่องในส่วนของในตัวองค์กร และในส่วนของบริการต่อลูกค้า เพราะดิฉันเห็นว่าบริการที่ดีจะต้องขึ้นอยู่กับการบริหารงานในตัวองค์กรเป็นสำคัญ นะคะอยากขอให้ทุกท่านแสดงความคิดเห็นได้เต็มที่เลยนะคะขอให้ท่านดูเอกสารประกอบการสนทนากลุ่มประกอบให้ท่านคิดว่าความพึงพอใจส่วนไหนที่ท่านไม่เห็นด้วย หรือมีข้อปัญหาเข้ามาถกกันได้เลย แล้วมีแนวทางแก้ไขอย่างไรบ้างนะคะ เริ่มที่ส่วนแรก คือ ส่วนของการบริหารในองค์กรก่อนนะคะ อันแรกเลยก็จะเป็นด้านสภาพสถานที่ทำงาน ที่ผลจากแบบสอบถามออกมามากในทุกส่วนท่านเห็นด้วยหรือไม่อย่างไรคะ
- ผู้เข้าร่วม : สภาพแวดล้อมก็ดี พื้นที่สะดวกสบายดีนะ อยู่ใกล้ทะเล อากาศก็ดี
- ผู้วิจัย : แล้วท่านคิดว่ามีส่วนไหนที่ต้องปรับปรุงบ้างคะ อย่างเช่น วัสดุอุปกรณ์ ความปลอดภัย ในที่ทำงาน หรือความเป็นสัดส่วน ในงานคะ
- ผู้เข้าร่วม : อุปกรณ์บางทีก็ครบบ้าง ไม่ครบบ้างก็มีปัญหาอยู่เหมือนกัน ส่วนนี้น่าจะมีให้มาก เช่น บางทีพวกผ้าที่จะต้องใส่ห้องแขกมีไม่พอ พอแขกจะใช้ก็ต้องเร่งและต้องบอกให้แขกรอ
- ผู้เข้าร่วม : ไซ้ ๆ บางทีของก็ไม่มีให้เบิก ไม่ว่าจะเป็สบู่ แชมพู ก็หมดคนน่าจะมาให้แม่บ้าน หรือหน้าฟรอนท์เก็บบ้าง ให้เก็บพอสมควรพอมีใช้ก็ได้
- ผู้เข้าร่วม : ที่ของเราก็เหมือนกันนะพวกผ้าเช็ดปากลูกค้าบางทีมันสกปรกสกักก็ไม่สะอาดเลยไม่มีใช้ เลยต้องใช้กระดาษทิชชูแทน ดูไม้โปร น่าจะมีสำรองไม้ที่ไม่ได้ใช้เวลาเหลือน้อยจะได้เอามาซักไว้ใช้
- ผู้วิจัย : งั้นอันนี้ถ้าจะให้มิชของพอก็ควรมิชของสำรองไว้ใช้ใช่ไหมคะ
- ผู้เข้าร่วม : คิดว่าสมควรนะ เพราะหากไม่มีของก็ไม่รู้จะบริการแขกได้ทันได้ยังไง
- ผู้วิจัย : สัดส่วนในการทำงานละคะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็มีการแบ่งการรับผิดชอบกันดี
- ผู้วิจัย : แล้วคนอื่นละคะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็ใครมีหน้าที่อะไรก็ไปทำ

- ผู้เข้าร่วม : แต่หน้าเพื่อนรับผิดชอบหน้าที่ทั้งหมด นะ เพราะเวลาเขมมากี่ว่าแต่หน้าเพื่อน
- ผู้เข้าร่วม : ก็น่าจะรับแล้วส่งต่อแค่ประสานก็พอนะ
- ผู้เข้าร่วม : แต่เราก็ยังต้องเร่งอยู่ดี เพราะเวลาถูกคำถามความคืบหน้าเราก็ต้องรับหน้าอยู่ดี
- ผู้วิจัย : มีใครพอจะมีแนวทางแก้ไขส่วนนี้บ้างคะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็น่าจะมีบอร์ด โครงสร้างงาน และหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน
- ผู้เข้าร่วม : อย่างนี้แหละดีจะได้ใครมีหน้าที่อะไรก็ทำหน้าที่ตัวเองให้ดีกว่าแล้วค่อยไปช่วยคนอื่น หากมีปัญหา
- ผู้เข้าร่วม : แต่อย่างไรหากเราพบปัญหาก็อย่าเฉยกันล่ะเพราะต้องนึกไว้ว่าโรงแรมเป็นของเรา เราต้องรักษาหน้าตาโรงแรมให้ดีที่สุด
- ผู้เข้าร่วม : อันนี้ก็เข้าใจกันอยู่แล้ว
- ผู้วิจัย : แล้วส่วนของความปลอดภัยล่ะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็มีการรักษาความปลอดภัยกันดีนะมียาม มีกล้องวงจรปิดไม่เคยมีเหตุการณ์อันตรายนะ
- ผู้วิจัย : Ok งั้นผ่านไปที่ความก้าวหน้าในงานความพึงพอใจเฉลี่ยออกมาที่ระดับปานกลาง ท่านคิดว่าสมควรไหมคะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็สมควรดีแหละเพราะบางครั้งทำงานกันหลายปีทั้งตำแหน่ง ทั้งเงินก็เท่าเดิม
- ผู้เข้าร่วม : จริง ๆ น่าจะเพิ่มตำแหน่งกันบ้างเนอะ
- ผู้วิจัย : ท่านคิดว่าควรทำอย่างไรคะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็น่าจะมีการตั้งกฎมีการวางแผนบอกให้ลูกน้องทราบแน่นอนว่า ระยะเวลาทำงานเท่าไร แล้วจะได้ปรับตำแหน่งนะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็บางทีที่มันเล็กตำแหน่งก็มีน้อย จะให้ทำยังไง
- ผู้เข้าร่วม : ก็แค่มองไว้แล้วถ้าใครทำงานถึงตามที่กำหนดก็ให้เลื่อนขั้นขึ้นมาตามระเบียบไป
- ผู้เข้าร่วม : อันนี้ก็เห็นด้วย แต่มีอีกอย่างคือถ้าใครทำงานเก่งงานดีก็เลื่อนขั้นเร็วกว่าปกติก็ดี ไม่ใช่รอให้ติดคานอยู่ตำแหน่งเดิม คนจะได้รู้ว่าตัวเองมีค่า
- ผู้เข้าร่วม : ต้องให้เพื่อน ๆ หรือ ตนเองและหัวหน้างานประเมินกันแหละ
- ผู้วิจัย : ด้านการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเป็นยังไงบ้างคะ
- ผู้เข้าร่วม : จริงจริงด้านนี้ก็คิดว่าคืออยู่จะมีการสอนงาน แล้วมีหัวหน้างานคอยดูแลอยู่ดี
- ผู้เข้าร่วม : แต่ที่ของเราไม่เนะ ค่อยปล่อยให้เราทำเองไม่ได้สอนหรืออบรมให้รู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่ม
- ผู้เข้าร่วม : ก็ลองเสนอหัวหน้าสิ เรว่าน่าจะเสนอเพราะบางทีเค้าคิดว่าเราไม่สนใจเลยไม่ได้ให้เข้าฝึกอบรม
- ผู้วิจัย : แล้วสิ่งที่พวกเราสนใจมีอะไร มีข้อเสนอแนะยังงัยบ้างคะ

- ผู้เข้าร่วม : น่าจะมีการมีคนมาสอนที่สำคัญคือด้านภาษาอังกฤษที่จำเป็นต้องใช้ให้เยอะ ๆ พวกศัพท์ หรือทางที่คีน่าจะมีคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษที่จำเป็นเลขแหละ
- ผู้เข้าร่วม : ใช่ เอาเฉพาะที่จำเป็นกับงานก็น่าจะดี ได้ใช้จริง เคียวพวกเราก็ทำได้เอง
- ผู้เข้าร่วม : อีกอย่างนึงน่าจะมีการออกไปทัศนศึกษาภายนอกดูที่อื่นที่เขาประสบความสำเร็จบ้าง จะได้ช่วยเหลือกัน
- ผู้เข้าร่วม : ดี ๆ จะได้ผ่อนคลายแล้วได้ความรู้ด้วย
- ผู้วิจัย : แล้วความสำคัญกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเราคิดว่าน่าจะปรับปรุงยังไงบ้างคะ
- ผู้เข้าร่วม : คีน่าจะจะให้หัวหน้าหรือเจ้าของพูดคุยกับพนักงานเป็นกันเอง ไม่ใช่พูดแต่เรื่องงาน หรือเรื่องเครียด ๆ นะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็หัวหน้าบางครั้งเค้าก็ไม่มีเวลา มีเวลาก็คุยหรือประชุมแต่เรื่องงาน
- ผู้เข้าร่วม : คีน่าจะเพิ่มความเป็นกันเองให้ลูกน้องบ้าง เช่น ทักทาย หรือคอยดูประวัติว่าเจ็บป่วย หรือไม่ หากเจ็บป่วยก็แค่ส่งการ์ด หรือให้ของฝากเล็ก ๆ น้อย ๆ
- ผู้เข้าร่วม : ก็คินะเทศกาลต่าง ๆ คีน่าจะมีจะได้ลูกน้องรู้สึกดี
- ผู้เข้าร่วม : ถ้าจะให้ดีก็เข้ามาร่วมทำงานกันเวลาเจอปัญหาอะไรก็จะได้รู้และแลกเปลี่ยนกันเมื่อเจอ ปัญหาหัวหน้าก็ควรแสดง spirit ตัดสินใจงานทันที
- ผู้เข้าร่วม : ใช่มีอะไรใหม่ ๆ ก็มาบอกลูกน้องบ้าง และควรเปลี่ยนแปลงงานไปตามสภาพที่มี
- ผู้วิจัย : ด้านเพื่อนร่วมงานละคะ
- ผู้เข้าร่วม : คีน่าจะช่วยเหลือกันมากกว่านี้ ถ้ามีอะไรก็ช่วยเหลือกันตามสมควร คือถ้ามีเวลาก็ช่วยกันนะ
- ผู้เข้าร่วม : น่าจะมีการอบรม หรือกิจกรรมกลุ่มให้ได้ทำกิจกรรมกันจะได้รู้สึกเป็นที่เพื่อน้องกัน เวลาทำงานจะได้ทำงานได้สะดวก
- ผู้วิจัย : ด้านต่อไปก็เป็นด้านผลประโยชน์ตอบแทน ไม่ว่าจะเป็นความเหมาะสมของเงินเดือน กับความรู้ รายได้ที่เหมาะสมกับค่าครองชีพ การลาป่วยลาพัก เวลาพักร้อนและวันหยุด สวัสดิการที่ได้รับ
- ผู้เข้าร่วม : ด้านนี้จริง ๆ รายได้ของพนักงานโรงแรมมีไม่เยอะ แต่ที่อยู่กันได้ดีตรงส่วนของ Service charge ถ้าช่วงไหนแขกเยอะก็ได้เยอะ ช่วงไหนแขกน้อยก็ได้น้อย
- ผู้วิจัย : รายได้ขึ้นอยู่กับจำนวนแขกใช่ไหมคะ
- ผู้เข้าร่วม : ใช่ครับ จริง ๆ service charge น่าจะ guarantee จะได้เห็นใจไว้ได้ว่ามีเงินใช้แน่นอน
- ผู้วิจัย : ถ้าอย่างนั้นแล้วช่วงที่ไม่มีแขก หรือแขกน้อยทำยังไงล่ะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็เอา service ช่วงที่แขกน้อยมาเฉลี่ยกันแต่ช่วงที่แขกเยอะก็จัดให้มากกว่า เพราะงาน เหนื่อยกว่าคีน่าจะได้รับเงินมากกว่า
- ผู้วิจัย : แล้วคนอื่นจะมีอะไรเสริมไหมคะ

- ผู้เข้าร่วม : ส่วนอื่นก็ไม่มีอะไร ลาป่วยลากิจก็ดี แค่เขียนใบรับรองแพทย์มาก็ได้ แต่ถ้าจะให้ดีก็น่าจะเวลาบางที่เราป่วยแบบที่ไม่ต้องไปหาหมอก็น่าจะเห็นใจเพราะบางครั้ง ไม่ได้ไปโรงพยาบาลก็ไม่มีใบรับรองแพทย์ต้องหักเงินอันนี้ก็อยากให้ปรับปรุง
- ผู้เข้าร่วม : โช้แหละ คิดว่าอันนี้ fair ค่ะ
- ผู้เข้าร่วม : แล้วจะคุยกันอย่างไรละทีนี้
- ผู้เข้าร่วม : ก็ดูสภาพการมาทำงานวันถัดมาพอจะดูออกโช้ไหม
- ผู้เข้าร่วม : อันก็ได้ อีกอย่างน่าจะมีประกันสุขภาพด้วย นอกจากประกันอุบัติเหตุ และเรื่องที่หักให้พนักงานก็น่าจะมีนะ
- ผู้วิจัย : แล้วงานที่ทำรู้สึกชอบ หรือทำท่ายความสามารถ เหมาะสม การมอบหมายงานยุติธรรมไหม
- ผู้เข้าร่วม : ก็น่าจะให้ทำงานตามเวลาให้เหมาะสมเพราะบางครั้งงานมากเกินไปเวลาจำกัด เลยต้องทำงานเกินเวลาไปบ้าง ควรมอบหมายงานตามกำลังคนที่มี
- ผู้เข้าร่วม : คนไม่โช้เครื่องจักร งาน 9 ชั่วโมง เดินทางไปกลับ รวมก็เป็น 10 ชม. แต่งตัวเวลาก็หมดไปเป็น 12 ชม. น่าจะเห็นใจ กับ 12 ชม.ที่หมดไป หากต้องทำงานเพิ่มขึ้นเป็น 2 กะก็คิดว่าชีวิตมีแต่งงานคงมีเวลาพักก็ไม่มี
- ผู้เข้าร่วม : เห็นใจจริง ๆ เข้าใจว่าพวกเราคิดยังไง น่าจะมีคนช่วยเพิ่ม โดยเฉพาะช่วงที่มีแขกเยอะ
- ผู้เข้าร่วม : อันนี้เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง คนน้อยทำงานไม่ทัน ต้องรับผิดชอบมาก งานไม่เสร็จกลับบ้านไม่ได้
- ผู้วิจัย : ต่อ ไปก็เป็นนโยบายและการบริหาร
- ผู้เข้าร่วม : นโยบายก็ชัดเจนดีแต่ด้านโครงสร้างอัตรากำลังคนควรดูให้ดีเพราะการจัดสรรกำลังคนไม่เหมาะสมกับงาน ต้องเตรียมคนไว้ให้เยอะจะได้เวลาแขกเยอะจะได้ทำงานกันทันนะขอให้หัวหน้าเห็นใจด้วยคะ
- ผู้เข้าร่วม : โช้ ระเบียบปฏิบัติงานเหมือนกันก็ควรมีการผ่อนผันกันเวลาเบิกของหากไม่มีของโช้แล้วไม่มีคนเซ็นก็ต้องลดขั้นตอนกันบ้างไม่โช้รอ งานอาจมีปัญหาได้
- ผู้วิจัย : แล้วคนอื่นมีอะไรเสริมอะไรอีกบ้างคะ.....ถ้าไม่มีอะไรแล้วก็ขอขอบคุณที่ลูกค้าได้รับการบริการว่าเรามีความพึงพอใจที่เราคิดว่าเราจะปรับปรุงยังไงบ้าง ซึ่งทุกค้านลูกค้าพึงพอใจระดับมากเราจะทำยังไงให้เขารู้สึกให้ได้ถึงความพึงพอใจมากที่สุดเริ่มที่ ส่วนของพนักงาน
- ผู้เข้าร่วม : ส่วนนี้ถ้าให้ลูกค้าพอใจ ก็ต้องฝึกอบรมพนักงานบ่อย ๆ ไม่ว่าจะป็นด้านกิริยามารยาท การแต่งตัว วิธีการบริการที่ประทับใจลูกค้า ให้พนักงานเียบพร้อมไปด้วยการบริการที่สมบูรณ์แบบ ทางทางกายและทางใจ
- ผู้เข้าร่วม : อบรมด้านภาษาก็สำคัญนะ จะได้โดนลูกค้าคำหามิ ต้องให้มี course ไว้คอยสอน โดยเฉพาะทั้งการบริการ และภาษา หรือมีอะไรใหม่ ๆ ก็ต้องบอกกันให้ทุกแผนกงาน

- ผู้เข้าร่วม : หากใครมีปัญหาอะไรก็ให้เขียนใส่ไว้ในกล่อง หรือมีสมุดบันทึกไว้เพื่อจะได้ให้หัวหน้างานไปพิจารณาว่าปัญหาต่าง ๆ ต้องแก้ไขยังไง
- ผู้เข้าร่วม : แต่ไม่ใช่หัวหน้าไม่คุณนะเพราะทุกปัญหาสะท้อนให้เห็นว่าหัวหน้างานคุณแลมน้อยแค่ไหน
- ผู้วิจัย : การที่จะทำให้ลูกค้ำรู้สึกว่าคุณพนักงานมีความชำนาญรู้ถึงหน้าที่ที่ตนเองทำจะต้องทำอย่างไรบ้างคะ
- ผู้เข้าร่วม : เรื่องนี้การที่จะทำให้ชำนาญ หรือไม่ชำนาญนั้นต้องใช้เวลาในการฝึกฝนเยอะ ๆ และต้องมีหัวหน้างานที่มีประสบการณ์ที่จะต้องดูแลหากมีปัญหาอะไรก็ช่วยแก้ไขทันที
- ผู้เข้าร่วม : อาจจะมี case มาดูกันแล้วลองหาทางแก้ไขปัญหากันก็ได้ แต่ที่สำคัญแต่ละคนต้องเข้าใจงานที่ปฏิบัติงานกัน
- ผู้วิจัย : แล้วจะทำอย่างไรให้ทุกคนเข้าใจตรงกันคะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็จะต้องมีการจัดงานให้เป็นระบบ มีจะศูนย์รวมอยู่ในที่ที่เดียวไว้เวลามีปัญหาทุกคนจะได้ทราบทั่วกันและรู้รายละเอียดแต่เจ้าของเรื่องก็ต้องรีบดำเนินงานหากแก้ไขปัญหาก็ต้องแจ้งให้ทราบเพื่องานนั้นจะได้ไม่ค้าง
- ผู้เข้าร่วม : พี่ว่างานเราก็มีเยอะ แต่ให้พวกเราพยายามทำกันนะจะได้รู้เรื่องกัน ถ้ามีอะไรใหม่ ๆ ก็ต้องแจ้ง หากมีพนักงานใหม่ก็ต้องแนะนำทำความรู้จักกัน สอนงานกันก็น่าจะทำให้แต่ละคนรู้หน้าที่ของตนเองกันนะพี่ว่านะ
- ผู้วิจัย : แล้วด้านการบริการบ้าง ในส่วนของกรจองห้องพัก การต้อนรับและ check in การขอความช่วยเหลือขณะที่พักของทั้ง 3 แผนก จนไปถึงการ check out คิดว่าน่าจะมีการปรับปรุงอะไรบ้าง
- ผู้เข้าร่วม : ส่วนใหญ่ความสะดวกก็ค่อนข้างมีอยู่แล้วเพราะสามารถติดต่อกับหน้าเพื่อนได้ตลอด 24 ชั่วโมงอยู่แล้ว
- ผู้เข้าร่วม : แต่บางครั้งหน้าเพื่อนก็ประสานงานซ้ำเหมือนกัน เพราะบางทีแขกบอกแล้วแต่หน้าเพื่อนแจ้ง วันถัดไป
- ผู้เข้าร่วม : บางทีก็มีบ้างเพราะมีแขกเยอะ ก็พยายามอยู่
- ผู้เข้าร่วม : ที่จริงน่าจะมีการจดบันทึกไว้ก่อนเพื่อกันลืมจะต้องทำให้เป็นระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน
- ผู้เข้าร่วม : ใช่ หากจดแล้วเพื่อเป็นหลักฐานแล้วโทรแจ้งจะได้ไม่ลืม ลงวันที่และเวลาให้ชัดเจนจะได้ทำได้ทัน
- ผู้วิจัย : แล้วงานที่ซ้ำส่วนใหญ่เกิดจากอะไรคะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็บางทีคนไม่พอ งานเลขอาจซ้ำบ้าง หรือบางทีก็ได้รับเรื่องซ้ำกว่าที่บอก
- ผู้เข้าร่วม : ที่สำคัญจะต้องมีคนให้พอ จะทำได้เร็ว เมื่อมีคนพอ งานก็จะได้ช่วยกันดูแลข้อผิดพลาดในการทำงานได้เยอะ ลูกค้ำก็ประทับใจด้วย

- ผู้เข้าร่วม : งานทุกอย่างที่สำคัญแม้จะมีข้อผิดพลาดบ้างแต่การที่เรารู้จักขอโทษและขมั้นนั่นคือสิ่งที่จำเป็นต้องทำ
- ผู้วิจัย : คนอื่น มีอะไรเสริมไหมคะ
- ผู้เข้าร่วม : การบริการทุกส่วนงานจะต้องให้ความร่วมมือกัน พยายามทำให้การติดต่อสะดวก คือไม่ว่าใครก็สามารถรับเรื่องได้ คือมีความรู้เกี่ยวกับการบริการนั้นอย่างเต็มที่ มีการตั้งเวลาการแก้ไขไว้แน่นอนเช่น ไม่เกิน 2 ชั่วโมงให้แก้ไขให้เสร็จ หรือหากมีปัญหาอะไร เราก็น่าจะมีการให้ complimentary ไม่ว่าจะเป็นพวกการให้ทานอาหารฟรี เครื่องดื่มฟรี ตามที่เหมาะสม
- ผู้เข้าร่วม : ใจเวลาเป็นสิ่งจำเป็น หากลูกค้าได้รับการบริการทันทีเค้าจะรู้สึกพึงพอใจ แต่งานนั้นก็ต้องสมบูรณ์ ไม่ใช่ ยังสกปรกอยู่แต่งานเสร็จเร็วแบบนี้ก็ยังไม่เพิ่มความพึงพอใจขึ้นหรอก
- ผู้เข้าร่วม : คุณก็พูดถูก ฉะนั้นเราก็ต้องมีคนคอยดูแลใช้ใหม่จะต้องตรวจสอบประเมินความพึงพอใจอยู่ตลอดเวลา พัฒนาตามที่ลูกค้า comment นะ
- ผู้วิจัย : แล้วพวกวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ระบบความปลอดภัย และความสะอาดภายในโรงแรม น่าจะปรับปรุงแก้ไขอย่างไรบ้างคะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็ส่วนใหญ่บรรยากาศในโรงแรมดีนะ แต่อาจบางที่สถานที่อาจไม่กว้างใหญ่มากที่จะบริการให้พร้อม เช่นลูกค้าบางคนอาจจะคิดว่า ทำไมไม่มีห้อง fitness ไม่มีสระว่ายน้ำ หรือสระว่ายน้ำเล็ก แต่อันที่จริง ส่วนนี้เราก็ต้องแจ้งลูกค้าแล้วก่อนที่ลูกค้าจะเข้ามาพักว่า โรงแรมเรามีอะไรบ้างเพื่อที่จะได้ไม่มีปัญหาที่หลัง
- ผู้เข้าร่วม : ราคาก็เหมือนกัน เราต้องแจ้งราคาให้แน่นอน อาจมีการยืดหยุ่นได้บ้างหากลูกค้าพักนาน หรือหากมีการเปรียบเทียบกับโรงแรมระดับเดียวกันจริง ๆ ราคาก็ไม่สำคัญเท่าการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ
- ผู้วิจัย : แล้วด้านความสะอาดละคะ มีcomment ในห้องพักเหมือนกันว่าห้องไม่ค่อยสะอาด
- ผู้เข้าร่วม : ก็บางทีเราคิดว่าสะอาดแล้วนะ
- ผู้วิจัย : ก็มีบ้าง แต่เรามีคนตรวจสอบ ถึง 3 คน คือ 3 รอบ น่าจะสะอาดมากพอ
- ผู้เข้าร่วม : ขอเสนอว่าน่าจะมีฟอร์มการเช็คที่ละเอียด แต่การเช็คก็ต้องละเอียดด้วยหากเจอของชำรุดหรือไม่สะอาดก็ต้องแจ้งเปลี่ยน หรือทำความสะอาดใหม่ทันที พยายามทำสถิติความไว้ด้วยว่าห้องไหนหรือพนักงานคนไหนทำแล้วลูกค้าไม่พึงพอใจ หัวหน้างานจะต้องคัดเตือนทันที
- ผู้วิจัย : ถึงตอนนี้ใครมีปัญหาอะไร หรือข้อเสนอแนะอะไรเพิ่มเติมสามารถเพิ่มเติมได้คะ

- ผู้เข้าร่วม : เพิ่งคิดได้ว่า สิ่งหนึ่งที่จะทำให้งานนั้นราบรื่นก็จะต้องให้พนักงานแต่ละคนมีอำนาจตัดสินใจ หรือคนที่สามารถตัดสินใจ ต้องสามารถติดต่อได้ทันทีไม่ใช่ต้องรออนุญาตฯ หงุดหงิด และหากเป็นเรื่องไม่ได้หนักหนาควรให้พนักงานตัดสินใจได้เลย
- ผู้เข้าร่วม : ใช่เพราะถ้าการตัดสินใจไม่ได้งานก็ไม่เดิน ไม่ว่าพนักงานมีการบริการการที่ดี พุดจาคล่องแคล่ว แต่ไม่ใช่ว่าส่วนอื่นไม่สำคัญทุกส่วนสำคัญเหมือนกันหมดนะอย่าลืม และอีกอย่างพวกเฟอร์นิเจอร์หากเก่าก็ควรเปลี่ยนให้ตามสมควรนะ โรงแรมจะได้ดูดีมีระดับเหมาะสมกับราคา



สนทนากลุ่ม กลุ่มที่ 3

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ
ในการให้บริการ: กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตองจังหวัดภูเก็ต
วันศุกร์ ที่ 3 ธันวาคม 2552 เวลา 12.00 น. ณ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดภูเก็ต
(สนามกีฬาสุรกุล)

- ผู้วิจัย : คะ หากทุกคนพร้อมกันแล้ว ก็ขอให้ทุกคนร่วมแสดงความคิดเห็นกันเลขนะคะ เรื่องที่เราจะคุยกันก็จะเป็นเรื่องในส่วนของในตัวขององค์กร และในส่วนของการบริการต่อลูกค้า เพราะดิฉันเห็นว่าบริการที่ดีจะต้องขึ้นอยู่กับการบริหารงานในตัวขององค์กรเป็นสำคัญนะคะอยากขอให้ทุกท่านแสดงความคิดเห็นได้เต็มที่เลขนะคะขอให้ท่านดูเอกสารประกอบการสนทนากลุ่มประกอบให้ท่านคิดว่าความพึงพอใจส่วนไหนที่ท่านไม่เห็นด้วย หรือมีข้อปัญหาเข้ามาถกกันได้เลย แล้วมีแนวทางแก้ไขอย่างไรบ้างนะคะ เริ่มที่ส่วนแรกคือ ส่วนของการบริหารในองค์กรก่อนนะคะ อันแรกเลยก็จะเป็นด้านสภาพสถานที่ทำงานที่ผลจากแบบสอบถามออกมามากในทุกส่วนท่านเห็นด้วยหรือไม่อย่างไรคะ
- ผู้เข้าร่วม : จริง ๆ สถานที่บริเวณโรงแรมโดยรวมก็มีความร่มรื่น น่าอยู่ดีนะ เพราะเค้าตกแต่งไว้ต้อนรับลูกค้า แต่มีบางส่วนที่เป็นส่วนของพนักงาน ซึ่งลูกค้าไม่สามารถเข้ามา การจัดระเบียบยังไม่ดีเท่าที่ควร
- ผู้เข้าร่วม : ใช่ น่าจะมีการ จัดที่พักให้พนักงานที่เป็นสัดส่วนไว้พักผ่อนเวลาพักจากการทำงานบ้าง น่าจะดี
- ผู้วิจัย : แล้วในที่ที่จะต้องทำงาน ดีไหมคะ
- ผู้เข้าร่วม : ส่วนนี้ดีนะ มีการแบ่งที่รับผิดชอบอย่างส่วนหน้าฟร้อน ตกแต่งสวยงามดี ห้องอาหารก็ดี
- ผู้วิจัย : ที่ทำงานปลอดภัยดีไหมคะ
- ผู้เข้าร่วม : ปลอดภัยดี ไม่เคยมีเหตุการณ์ที่เป็นอันตรายเลย
- ผู้วิจัย : คนอื่นละคะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็ดีนะ มียามดูแลตลอดเวลา อีกทั้งเวลามีเหตุการณ์อะไรก็สามารถใช้วิทยุเรียกกันได้เลยสะดวก
- ผู้วิจัย : แล้ววัสดุอุปกรณ์คิดว่า อยู่ในสภาพดี หรือ มีเพียงพอไหม
- ผู้เข้าร่วม : บางครั้งของก็เก่ามีปัญหาบ่อย ชื่อของก็ยากต้องมีหลายขั้นตอนในการจัดการซื้อ หรือซ่อมของบางครั้งที่ใช้ก็ไม่พอ น่าจะมีสำรองไว้ใช้ได้บ้าง หรือถ้าของเสียก็เรียกช่างได้ทันที 24 ชั่วโมง
- ผู้เข้าร่วม : เวลาฉุกเฉินเรียกจะได้เรียกได้ทันที

- ผู้วิจัย : แล้วด้านความก้าวหน้าในงานเป็นอย่างไรบ้างคะ
- ผู้เข้าร่วม : น่าจะมีการแข่งขันให้คนทำงานบ้าง คือ เหมือนว่าเป็นพนักงานต้อนรับ ก็แบ่งเป็น พนักงานต้อนรับ ระดับ 1 ,2,3.....เป็นต้นน่าจะดีกว่าคงตำแหน่งงานเดิมเพราะจะทำให้พนักงานรู้สึกดีขึ้น
- ผู้เข้าร่วม : ใช่เพราะการทำงานไม่น่าจะอยู่ที่เดิมต้องมีการ ไปข้างหน้าบ้าง
- ผู้เข้าร่วม : อำนวยความสะดวกจิตใจก็น่าจะมีตามไปด้วยกับตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วยนะ
- ผู้วิจัย : หากไม่มีใครเสริมแล้วก็ขอเลื่อนไปที่การเพิ่มความรู้ความสามารถ
- ผู้เข้าร่วม : ก่อนข้างจะมีน้อย หรือนาน ๆ ครั้ง แต่มีการประชุมกันบ้างแต่เรื่องอบรมก่อนข้างมีน้อย จะมีก็ตอนต้นที่เข้าทำงาน หลังจากนั้นเค้าก็ปล่อยให้ทำงานเอง
- ผู้เข้าร่วม : การอบรมที่นั่นมีบ้างหรือเปล่าหลังจากที่เข้างาน
- ผู้เข้าร่วม : ก็มีนะ ประมาณ 2 เดือนครั้ง
- ผู้เข้าร่วม : น่าจะมี สัปดาห์ละครั้งจะได้รับความรู้กันปัญหาที่แน่นอน แต่การอบรมจริง ๆ ไม่ว่าจะป็นแนวปฏิบัติงาน ก็น่าจะมีอย่างต่ำเดือนละครั้งน่าจะดี
- ผู้เข้าร่วม : เห็นด้วยละ งานมีเยอะแยะหากสอนงาน หรืออบรมบ่อย ๆ จะได้ทำงานที่ถูกต้อง
- ผู้เข้าร่วม : ฉะนั้นหัวหน้างานก็ต้องส่งเสริมมี course ฝึกอบรมที่เกี่ยวกับงานที่ไหนอาจจะฟรี หรือ โรงแรมเสียเงินบ้างก็อย่างเสียตาย ทำเรื่องเสนอไปบ้าง เพราะพนักงานมีความรู้มากเท่าไรก็เป็นประโยชน์กับโรงแรมเท่านั้น
- ผู้วิจัย : ก็จริงนะ แล้วใครมีอะไรเสริมอีกบ้างคะ ถ้าไม่มีก็ดูที่ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานเลยนะคะ
- ผู้เข้าร่วม : ผู้บังคับบัญชาก็ดี ก็พยายามมาถามทุกข์ สุข อย่างไม่เคาท์ก็ให้ความสนใจลูกน้องดีตามสมควรนะ
- ผู้เข้าร่วม : ที่นั่นดีจัง ที่นี้เจ้าของก็แค่เดินผ่าน เราสวัสดิ์แล้วก็ผ่านไปไม่ได้คุยกันเลย เค้ายุแต่กับหัวหน้าเรา แต่กับหัวหน้าเรายุได้สบายเลย
- ผู้เข้าร่วม : แล้วมีช่วงไหนบ้างที่เราได้เข้าไปใกล้หัวหน้า หรือผู้บริหารบ้าง
- ผู้เข้าร่วม : มีบ้างก็เป็นช่วงปีใหม่ ประมาณนี้
- ผู้เข้าร่วม : อันนี้ก็คืออยู่นะ ได้ทำกิจกรรมร่วมกันบ้าง จริง ๆ น่าจะมีกิจกรรมเยอะ ๆ จะได้ไม่เกร็งเวลาเจอหัวหน้า จะได้สามัคคีกัน ไม่ว่าจะป็นพนักงานระดับไหน
- ผู้วิจัย : แล้วหัวหน้าคอยหาสิ่งใหม่ ๆ ให้เราได้เรียนรู้ไหม
- ผู้เข้าร่วม : มีบ้าง คอยหาวิธีการบริการ การจัดตกแต่ง ตามทาง internet ก็ดีนะทุกคนก็ให้ความร่วมมือดี เพราะเวลาขอความช่วยเหลือเค้าก็เอามาพูดก่อนแล้วลองทำโดยที่เขาเป็นคนดู

- ผู้เข้าร่วม : ถ้าหัวหน้าสนใจดูลูกน้องก็เดินตัวตามไปด้วย
- ผู้วิจัย : แล้วกับเพื่อนร่วมงานละคะ
- ผู้เข้าร่วม : เพื่อนเพื่อนก็ดี แต่แบ่งแยกแต่ละแผนก
- ผู้เข้าร่วม : จริง ๆ อยู่ทีเดียวกันก็น่าจะรวมสามัคคีงานเวลาประสานก็จะได้ดี ราบรื่นดีด้วย
- ผู้เข้าร่วม : น่าจะให้ทำกิจกรรมบ่อย ๆ นะ ต้องให้แต่ละแผนกรวมกลุ่มกันทุกวันก่อนเข้างานจะได้เหมือนทุกคนได้เข้ามาที่พร้อมจะทำงาน
- ผู้เข้าร่วม : อีกอย่างอยากให้มีป้ายบอกหน้าที่ทั้งที่เป็นที่รวมกลุ่ม และแต่ละแผนกเพื่อให้เป็นระเบียบปฏิบัติกันทุกคน
- ผู้วิจัย : ต่อไปก็เป็นด้านผลประโยชน์ตอบแทนซึ่งผลรวมออกมาปานกลาง ท่านคิดว่าเหมาะสมและสมควรพัฒนาอย่างไร
- ผู้เข้าร่วม : เงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ แต่น่าจะมี ตัว service charge ที่แน่นอน น่าจะดี เพราะนี่เป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจที่จะทำงานหรือไม่ทำงาน
- ผู้เข้าร่วม : อีกอย่าง น่าจะมีสวัสดิการให้คนทำงานได้มั่นใจขึ้น เช่นมีประกันให้กับพนักงานทุกคน ตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน
- ผู้เข้าร่วม : ทุกโรงแรมน่าจะมีหอพักพนักงาน และรถรับส่งให้จะได้ประหยัดค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน และเป็นสิ่งที่พวกเราทุกคนใช้ในการตัดสินใจที่จะอยู่ทำงานเหมือนกัน
- ผู้เข้าร่วม : ก็ใช่นะ คนจะได้อยู่ทำงานประจำไม่ย้ายงานกันบ่อย
- ผู้วิจัย : ด้านงานปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงานละคะ
- ผู้เข้าร่วม : ด้านนี้ก็น่าจะมีการมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถจริง ๆ ไม่ใช่ตามความชอบพอของหัวหน้างาน
- ผู้เข้าร่วม : จริงด้วย เพราะบางครั้งคนทำงานก็รู้สึกไม่ดีเหมือนกัน คุณก็น่าจะดูที่งาน
- ผู้เข้าร่วม : น่าจะจัดสรรกำลังคนให้เหมาะสมกับงานที่ค่อนข้างมีเยอะ แล้วงานก็ทำไม่ทัน อาจจะต้องเร่งแล้วงานออกมาไม่ดี
- ผู้เข้าร่วม : จริง ๆ น่าจะมีสถิติว่าระดับแขกเท่าไรควรจะมีพนักงานเท่าไรจะได้ไม่มีปัญหาเรื่องกำลังคน
- ผู้วิจัย : ต่อไปก็เป็นนโยบายและการบริหาร
- ผู้เข้าร่วม : เรื่องนี้ นโยบายจริงจริงไม่ค่อยชัดเจน คนทำงานก็ทำตามหน้าที่ไปวันวัน คนวางแผนหรือวางแผนนโยบาย ไม่ได้เข้ามาดูด้วยตนเอง นโยบายอาจจะไม่ถูกต้อง
- ผู้เข้าร่วม : ใจส่วนใหญ่จะวางไว้ แต่เน้นแผนด้านการเงินเป็นสำคัญ แต่ นโยบายด้านกำลังคนไม่ค่อยมี น่าจะเน้นคุณเป็นสำคัญนะเพราะคนไม่ใช่เครื่องจักรต้องดูแลเป็นพิเศษ

- ผู้เข้าร่วม : จริงด้วย ควรมีนโยบาย และ โครงสร้างงานที่แน่นอน ต้องเข้ามาดูว่าควรวางนโยบายอย่างไร กฎระเบียบมี แต่น่าจะมีนโยบายที่ยืดหยุ่นบ้างตามเหตุการณ์นะ ไม่ใช่ พอล่างกฎก็เป็นกฎเหล็กที่ไม่ยืดหยุ่นให้
- ผู้เข้าร่วม : ใช่ กฎระเบียบ หรือ นโยบายควรมีไว้ให้พนักงานแล้วบอกแก่พนักงานทุกคนด้วยนะ ถึงจะดี
- ผู้วิจัย : ต่อ ไปดูในส่วนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อตัวพนักงาน การบริการ และอาคารสถานที่ ซึ่งส่วนใหญ่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ดูในส่วนแรกกันเลย คือ ส่วนของความพึงพอใจต่อตัวพนักงานท่านคิดว่าควรพัฒนาอย่างไรบ้าง
- ผู้เข้าร่วม : ส่วนตัวพนักงานเราส่วนใหญ่ก็ทำงานอย่างเต็มที่ให้ลูกค้าพอใจนะ แต่อาจจะมีบางส่วนงานบ้างที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ แต่ค่อนข้างมีน้อย
- ผู้วิจัย : แล้วที่มีน้อยนี้มีอะไรบ้าง
- ผู้เข้าร่วม : ก็บางที่อาจจะหงุดหงิดเรื่องการใช้จ่าย ซึ่งอาจจะสื่อกับเขาไม่เข้าใจบางประ โยค เรา ก็พยายามเรียนรู้แต่ทาง โรงแรมก็น่าจะมีให้เรียน หรือจ้างครูมาสอนภาษาที่เกี่ยวกับงานนะ
- ผู้เข้าร่วม : ใช่ อันที่จำเป็นและเจอบ่อยบ่อย คนทำงานนานน่าจะ list ไว้ว่าส่วนใหญ่มีอะไรบ้างนะ จะได้ใช้ได้ดี
- ผู้เข้าร่วม : แล้วส่วนของบุคลิกภาพ หรือการแต่งกายก็เหมือนกัน น่าจะมีการ train กันเยอะ ๆ ถ้าับการบริการก็เหมือนกัน ทุกแผนกก็ต้องสอนกันให้แน่น ๆ
- ผู้เข้าร่วม : อย่างลืมให้พนักงานทุกคนยิ้ม เวลาทำงานให้เป็นนิสัย และต้องสวัสดิด้วยเมื่อเจอแขก เพราะเมืองไทย เอกลักษณ์ไทยนะ
- ผู้เข้าร่วม : ใช่ทำให้เป็นนิสัย และควรมีกิจกรรมเห็นพนักงานเห็นความสำคัญที่จะต้องมีให้กับแขก ด้วยความจริงใจ และเท่าเทียมกัน
- ผู้วิจัย : แล้วส่วนของการบริการของส่วนงานต่าง ๆ ควรพัฒนาอย่างไรบ้างคะ ไม่ว่าจะเป็นการจองห้องพัก การต้อนรับ การบริการ และลงทะเบียนออกจากที่พัก
- ผู้เข้าร่วม : น่าจะให้ทุกส่วนงานมีเบอร์โทรศัพท์ตรง และคนที่รับโทรศัพท์ต้องสื่อสารกับลูกค้าได้ด้วย ไม่ใช่ถามอะไรก็ไม่รู้ เพื่อให้ลูกค้าได้สะดวกเวลาติดต่อ
- ผู้เข้าร่วม : อีกอย่างทำอย่างนี้จะได้รวดเร็วด้วย ไม่ต้องผ่านคนอื่นเยอะแยะ แต่ยังไงที่สำคัญแต่ละฝ่ายก็ต้องแจ้งให้ส่วนงานอื่นรู้ด้วย โดยเฉพาะแผนกต้อนรับที่ควรรู้ทุกเรื่องที่เกิดขึ้นในโรงแรม เพื่อจะได้ทำงานได้ถูกต้องตรงกันและสามารถตอบแขกได้รวดเร็ว
- ผู้วิจัย : มีวิธีไหนอีกบ้างคะ
- ผู้เข้าร่วม : จริง ๆ การบริการที่ประทับใจ ก็มีพื้นฐาน จากการที่ลูกค้าได้รับความเอาใจใส่ อิ่มเอมทำงานรวดเร็ว งานที่ได้รับ ไม่ผิดพลาด ควรมีแผนงานที่แน่นอน

- ผู้เข้าร่วม : งานทุกอย่างก็ต้องมีการ เช็ค 2-3 รอบเพื่อกันการผิดพลาด
- ผู้วิจัย : คนอื่นมีอะไรเสริมอีกบ้างคะ..ถ้าไม่มีก็ขอไปคู่มืออาคารและสถานที่นะคะส่วนนี้ลูกค้า ก็พึงพอใจในระดับมากเหมือนกันแต่มี comment ตรงส่วนของความสะอาด และเครื่องมือ เครื่องใช้ที่อาจจะเก่า หรือชำรุด ตลอดถึงการ บางส่วนที่อาจจะเล็กหรือคับแคบเกินไป
- ผู้เข้าร่วม : ส่วนของความสะอาดบางที่ บางที่ที่เป็นชอกหลืบ หรือตามริมผนังที่เก่า หรือตามซอก พรม ก็อาจจะมึบ้างแต่ก็พยายามตรวจเช็คหลาย ๆ รอบแต่อาจจะมึบพื้นสายตาไปบ้าง แต่ comment ก็มีน้อยมากเพราะเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดที่จะเกิด
- ผู้เข้าร่วม : แต่ของที่เก่าเราก็พยายามบอกเจ้าหน้าที่บางครั้งของอนุมัติซ้ำบ้าง
- ผู้เข้าร่วม : ของก็เลยใช้ไปตามที่มี ที่จริงควรมีฝ่ายวัสดุอุปกรณ์ที่แน่นอน ยิ่งอุปกรณ์ที่แขกต้องใช้ ก็ต้องดูแลเป็นพิเศษ ควรมีความผิดพลาดให้น้อย หรือไม่มีเลยจะเป็นการดี
- ผู้วิจัย : แล้วส่วนอื่น ๆ ละคะ
- ผู้เข้าร่วม : ส่วนของห้องพักก็น่าจะมีระบบ Key-card เพื่อความปลอดภัยของแขกนะ
- ผู้เข้าร่วม : ควรมีระยะเวลาการเปลี่ยนของที่ใช้ใน โรงแรมตามอายุการใช้งาน เพราะของทุกชิ้นมัน จะเสื่อมไปตามอายุการใช้งาน
- ผู้เข้าร่วม : ใช่ อีกอย่าง เราจะต้องดูแล โรงแรมของเรา เวลามีคนเข้าออกต้องพยายามกำชับ ปรก. ให้ดูเพื่อความปลอดภัย
- ผู้เข้าร่วม : และน่าจะมีแผนที่อยู่ใต้นามบัตรของ โรงแรมให้ชัดเจน เพราะบางที่แขกไปไหนมาไหน ให้รถมาส่งไม่ถูกเพราะ โรงแรมในป่าคงมีหลายที่อาจจะสับสนและหลงได้ง่าย
- ผู้เข้าร่วม : ถ้าเป็นไปได้ก็น่าจะเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเพื่อเพิ่มระดับของ โรงแรมให้แขกได้ รู้สึกได้ หากแขกมาพักหลายรอบจะได้บอกต่อและรู้สึกถึงการพัฒนาและความพึงพอใจ บอกต่อถึงคนอื่น ๆ ได้

สนทนากลุ่ม กลุ่มที่ 4

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ
ในการให้บริการ: กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมภาคป่าตองจังหวัดภูเก็ต
วันศุกร์ ที่ 3 ธันวาคม 2552 เวลา 15.30 น. ณ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดภูเก็ต
(สนามกีฬาสุรกุล)

- ผู้วิจัย : ค่ะ หากทุกคนพร้อมกันแล้ว ก็ขอให้ทุกคนร่วมแสดงความคิดเห็นกันเลยนะคะ เรื่องที่เราจะคุยกันก็จะเป็นเรื่องในส่วนของในตัวขององค์กร และในส่วนของการบริการต่อลูกค้า เพราะคิดันเห็นว่าบริการที่ดีจะต้องขึ้นอยู่กับการบริหารงานในตัวขององค์กรเป็นสำคัญ นะคะอยากขอให้ทุกท่านแสดงความคิดเห็นได้เต็มที่เลยนะคะขอให้ท่านดูเอกสารประกอบการสนทนากลุ่มประกอบให้ท่านคิดว่าความพึงพอใจส่วนไหนที่ท่านไม่เห็นด้วย หรือ มีข้อปัญหาเข้ามาถกกันได้เลย แล้วมีแนวทางแก้ไขอย่างไรบ้างนะคะ เริ่มที่ส่วนแรก คือ ส่วนของการบริหารในองค์กรก่อนนะคะ อันแรกเลยก็จะเป็นด้านสภาพสถานที่ทำงาน ที่ผลจากแบบสอบถามออกมามากในทุกส่วนท่านเห็นด้วยหรือไม่อย่างไรคะ
- ผู้เข้าร่วม : โดยทั่วไปก็ดีนะคะ สบาย ตกแต่ดูคลาสสิกน่าอยู่
- ผู้เข้าร่วม : พื้นที่สะอาดดี สวยงาม ตกแต่งสวย แต่เฉพาะในส่วนของแขกนะ ของพนักงานไม่ค่อยเท่าไร น่าจะเพิ่มมุมให้พนักงานบ้างไว้นั่งพักผ่อนนะ
- ผู้เข้าร่วม : อากาศก็ดีนะ ก็เหมือนที่ว่าจะให้ความสนใจกับสถานที่ของพนักงานบ้างข้างหน้าดี ข้างหลังก็ต้องดีด้วยใช่ไหม
- ผู้วิจัย : คนอื่นมีอะไรเสริมอีกบ้างคะ
- ผู้เข้าร่วม : มีบ้างบางครั้งของไม่พอ ก็น่าจะมีเสื้อสำรองไว้ใช้เยอะ ๆ
- ผู้วิจัย : แล้วส่วนของความก้าวหน้าในงานละคะ
- ผู้เข้าร่วม : ระดับปานกลางนี่แหละดีแล้ว ส่วนใหญ่จริงจริงการก้าวหน้า ทำได้ยากมาก เพราะในโรงแรมขนาดกลางคนมีน้อยถ้าอยู่กันนาน ๆ การเลื่อนตำแหน่งก็ทำได้ยาก
- ผู้เข้าร่วม : คนเก่าก็อยู่ตำแหน่งเดิมกันอย่างนั้นแหละ
- ผู้เข้าร่วม : ก็น่าจะแบ่งชั้นกันซักหน่อย แต่ไม่ใช่แยกกันนะ เดี่ยวไม่ดีให้สามัคคีกัน แต่แบ่งตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อมีการเคารพเกรงใจกันบ้าง
- ผู้เข้าร่วม : ใ้การทำงานบางครั้งการเกรงใจกันก็สำคัญคนที่มีความหมายมากกว่าเวลาพูดคุยกัน ลูกน้องก็จะเกรงใจ แน่นะอะไรก็จะได้ผลมากกว่าคนที่อยู่ในระดับเดียวกัน เพราะพูดมากแล้วหาว่าแสบ

- ผู้เข้าร่วม : หน้าที่ว่ากล่าวเป็นของผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้า ลงกันตามขั้น
- ผู้วิจัย : ต่อไปเป็นส่วนของการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้างจะ
กับความพึงพอใจระดับกลาง
- ผู้เข้าร่วม : น่าจะมีอบรมบ้าง จะเป็นภายในหรือภายนอกก็ได้จะได้มีความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน
ที่อื่นเค้ามีIdea ดี ๆ ก็จะได้เอามาประยุกต์ใช้
- ผู้เข้าร่วม : อย่างแต่อบรมเลยเวลาทำงานก็แทบจะไม่ทันอยู่แล้ว เหนื่อยมากอยากพักบ้าง
- ผู้เข้าร่วม : แต่การฝึกอบรมก็ดีนะ ยิ่งเกี่ยวกับงานที่เราทำก็น่าจะมีให้ฝึก น่าจะคิดนำมาให้ที่โรงแรม
จะได้ไม่เสียเวลาการทำงานด้วย
- ผู้วิจัย : แล้วอะไรล่ะที่อยากฝึกอบรม หรือต้องการรู้คะ
- ผู้เข้าร่วม : เหมือนอย่าง ห้องอาหารเราก็อยากรู้ระเบียบการทำงาน การบริการแขก วิธีการจัดที่เป็น
แบบ โปร ๆ และภาษาอังกฤษ
- ผู้วิจัย : หน้าพร้อมอยากเรียนรู้โปรแกรมต่าง ๆ ที่ใช้ทำงานอยากให้ทุกคนใช้เครื่องต่าง ๆ ให้เป็น
และที่ภาษาอังกฤษเหมือนกัน
- ผู้วิจัย : แล้วแม่บ้านละคะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็ด้านภาษาอังกฤษนั่นแหละเหมือนกันแหละ ไม่อยากรบกวนหน้าพร้อมบ่อย ๆ เค้า
จะได้ไม่รำคาญ และแขกก็น่าจะประทับใจด้วย
- ผู้วิจัย : ต่อไปก็เป็นความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- ผู้เข้าร่วม : เวลาสั่งงานหัวหน้าสั่งให้เคลียก่อนที่จะเดินไป บางครั้งลูกน้องยังไม่เข้าใจ
- ผู้เข้าร่วม : อันนี้คิดว่าถ้ายังไม่เข้าใจก็รีบบอกว่าให้พูดใหม่ก็ได้เนี่ยนา
- ผู้เข้าร่วม : เค้าพูดแล้วเค้าก็เดินไปเลยไม่ทันได้ฮ้าปากนะ
- ผู้เข้าร่วม : อีกอย่างหัวหน้าก็น่าจะวางใจให้ทำงานบ้าง ไม่ใช่ตรวจเช็คทุกเวลางาน ถ้าเพียงตรวจ
ก็ไม่เป็นไร แต่ไม่น่าจะเช็คคู่กับกล้องวงจรปิด ลูกน้องเกร็ง
- ผู้เข้าร่วม : เค้าแค่ดูพฤติกรรมละมั้ง
- ผู้เข้าร่วม : จริง ๆ ก็ใช่แต่อยากให้ไว้ใจกันบ้างก็แค่นั้น
- ผู้วิจัย : รู้สึกว่าหัวหน้าเป็นผู้นำมั๊ยคะ
- ผู้เข้าร่วม : ภาวะผู้นำเต็มเปี่ยม แต่อยากให้เข้มแข็ง ทักทายพนักงานด้วยมิตรบ้างนะ
- ผู้วิจัย : อย่างอื่น มีอีกมั๊ยคะ....ถ้าไม่มีก็ดูที่ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานบ้างนะคะ

- ผู้เข้าร่วม : คิดทุกคนเป็นมิตรกันดี ช่วยเหลือกัน แต่เป็นแผนกแผนกนอกแผนกก็ไม่ได้สนิทกันมาก น่าจะให้ได้รวมกลุ่มกันบ้าง ให้ทำความรู้จัก เช่นถ้ามีพนักงานใหม่เข้ามาก็น่าจะติดป้ายให้แผนกต่าง ๆ รู้จัก หรือ พาไปแนะนำทุกคน และควรมีกิจกรรมของโรงแรมบ้าง บางโอกาสนะ
- ผู้เข้าร่วม : คิดได้คินะ เพราะบางครั้งแต่ละแผนกก็แบ่งแยกกันเยอะ ทำวิธีนี้ดี
- ผู้วิจัย : ด้านผลประโยชน์ตอบแทนท่านคิดว่าอย่างไรบ้างคะ
- ผู้เข้าร่วม : เงินเดือนสิ บางครั้งไม่พอน่าจะปล่อยเชอวิสเยอะ ๆ จะได้ทำงานได้สบายขึ้น เพราะหมุนเดือนชนเดือนเหมือนกัน
- ผู้วิจัย : แล้วจริง ๆ คิดว่าเงินเดือนเหมาะสมไหม
- ผู้เข้าร่วม : ก็เหมาะสมอยู่นะ แต่อยากให้มีการปรับขึ้นเงินเดือนบ้าง หรือมีการรันทิเชอวิสจะได้อุ่นใจได้
- ผู้เข้าร่วม : ใช่ ส่วนการทำงาน การลา เวลาพักร้อน พวกเราโอเคแต่อยากได้สวัสดิการอื่น ๆ อีก ไม่ว่าจะเป็นบ้างพัก รถรับส่ง ชักรีดให้พนักงานด้วย น่าจะดีขึ้นนะ ชีวิตพวกเราที่น่าจะดีขึ้น
- ผู้เข้าร่วม : แต่การทำงานน่าจะทำงานแค่วันต่อสัปดาห์น่าจะดี เพราะหยุดวันเดียวยังพักไม่พอเลย
- ผู้เข้าร่วม : ใช่ให้พักซักหน่อย 2 วันน่าจะดีกว่านะ
- ผู้วิจัย : แล้วงานที่ปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงานท่านคิดว่าอย่างไรคะ
- ผู้เข้าร่วม : งานที่ทำเราก็ชอบนะ ได้บริการ เรื่อยเมื่อแขกพอใจ แต่สิ่งหนึ่งที่เรายากมีในส่วนนี้คือ ไม่ใช่ให้งานจนมากเกินไป และให้สิทธิพนักงานทุกคนเท่าเทียมกันไม่ใช่เส้นสายในการทำงาน ให้วางงานให้ทุกคนทำเท่ากัน
- ผู้เข้าร่วม : ใช่มีการสลับหน้าที่กันบ้างในส่วนงานเดียวกันงานจะได้ไม่จำเจจะได้รู้สึกตื่นตัวในหน้าที่งานใหม่บ้าง
- ผู้เข้าร่วม : ใช่ ไม่ใช่ทำงาน อยู่ปีหนึ่งก็ทำอย่างนี้ ปีที่สองก็ทำอยู่อย่างนี้ทำให้งานน่าเบื่อ
- ผู้วิจัย : ส่วนของนโยบายละคะ
- ผู้เข้าร่วม : โครงสร้างคนนี่แหละสำคัญที่สุด งานจะออกมาดีได้ยังไงถ้าคนไม่พอ หัวหน้าต้องคอยดูแลงานเยอะเกินไปพวกเราทำกันไม่ไหว
- ผู้เข้าร่วม : ต้องออกมาให้ชัดเจนเลยนะ เพราะบางช่วงแขกเยอะจริง ๆ แล้วให้เราทำงานควบกะเราก็คือต้องการพักผ่อนบ้างนะ
- ผู้เข้าร่วม : ระเบียบก็เหมือนกันควรเขียนให้ชัดเจน การเพิ่มระดับขั้นงาน การขาด ลา มาสาย การลาออก ขึ้นเงินเดือน เชอวิสก็ต้องโปร่งใสนะประกาศทุกตัวเลขให้พนักงานได้รู้ด้วย

- ผู้วิจัย : แล้วคนอื่นมีอะไรเสริมอะไรอีกบ้างคะ ถ้าไม่มีอะไรแล้วก็ขอคุณส่วนที่ลูกค้าได้รับการบริการว่าเขามีความพึงพอใจที่เราคิดว่าเราจะปรับปรุงยังงัยบ้าง ซึ่งทุกด้านลูกค้าพึงพอใจระดับมากเราจะทำยังงัยให้เขารู้สึกให้ได้ถึงความพึงพอใจมากที่สุดเริ่มที่ ส่วนของพนักงาน
- ผู้เข้าร่วม : ส่วนใหญ่ลูกค้าจะชมในส่วนพนักงานนะเพราะพนักงานส่วนให้บริการกันดี ลูกค้าอยากได้อะไรเราก็บริการกันเต็มที่
- ผู้เข้าร่วม : ใช่วูกค้ามีแต่ชม บริการดี ยิ้มแย้มดี น่ารัก
- ผู้วิจัย : แล้วมีส่วนไหนที่พนักงานจะต้องพัฒนา และจะพัฒนาอย่างไรคะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็พัฒนาตรงส่วนของด้านบุคลิกภาพเล็กน้อย ให้เวลาทำงาน smart มากขึ้น จะได้ดูโปรนะ
- ผู้เข้าร่วม : อีกอย่างเวลาพูดก็ให้พูดแบบอ่อนน้อม แบบไทยๆ จะได้อนุรักษ์ความเป็นไทย
- ผู้เข้าร่วม : และพยายามพูดภาษาอังกฤษให้คล่องขึ้นจะได้ดูดี คือ ให้มีการฝึกอบรมภาษาด้วยจะได้พูดได้คล่องเร็ว ๆ
- ผู้วิจัย : แล้วมีอะไรอีกได้บ้างคะ อย่างเช่นทักษะความสามารถในการทำงาน
- ผู้เข้าร่วม : ที่สำคัญคือจะต้องให้ทุกคนได้รู้งาน หรือลักษณะงานตั้งแต่เริ่มต้นให้ชัดเจน หรือมีป้ายบอกลักษณะงานให้ทุกแผนก
- ผู้เข้าร่วม : แล้วเวลามีอะไรเกิดขึ้นในโรงแรมที่เป็นสิ่งใหม่ น่าจะมีการบอกให้แผนกอื่น ๆ รู้ให้หมด จะได้เข้าใจตรงกันให้หมดโดยเฉพาะฝ่ายต้อนรับที่จะต้องรู้
- ผู้เข้าร่วม : แล้วก็ถ้าจะทำให้พนักงานดูแลลูกค้าให้ทั่วถึงทำยังงัยดีคะ เพราะบางทีเค้าดูแลได้บางทีถ้ามีทิปเยอะก็บริการดีกว่า
- ผู้เข้าร่วม : ก็ช่วยกันดูแล หากใครมีพฤติกรรมก็อาจจะต้องรายงาน เพราะหัวใจของงานบริการ คือ ความพอใจของลูกค้า ไม่ใช่ทิป
- ผู้เข้าร่วม : ใช่ แต่อาจจะมีผลต่อกันบ้าง
- ผู้เข้าร่วม : ก็อย่าให้ให้มากจนน่าเกลียดคือดูแลทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
- ผู้วิจัย : แล้วด้านการบริการบ้าง ในส่วนของการจองห้องพัก การต้อนรับและ check in การขอความช่วยเหลือขณะที่พักของทั้ง 3 แผนก จนไปถึงการ check out คิดว่าน่าจะมีการปรับปรุงอะไรบ้าง
- ผู้เข้าร่วม : การที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการบริการมากก็ด้วยการที่ การบริการนั้นสะดวก รวดเร็ว ขึ้นตอนไม่ยุ่งยาก ถูกต้อง ประประทับใจ ซึ่งทุกอย่างต้องมีพร้อม เพราะเป็นสิ่งจำเป็น สิ่งที่จะทำได้ก็ต้องขึ้นอยู่กับว่า ได้รับการอบรมเยอะมากน้อยขนาดไหน เพราะถ้าได้รับการอบรมเรื่องระเบียบการบริการที่มากพอ ได้รับการฝึกบ่อย ๆ ได้รู้จักการบริการ หรือได้ไ้ดัดที่เก่งสอนงาน จะได้เรียนรู้ระเบียบที่ถูกต้องงานก็น่าจะออกมาดี

- ผู้เข้าร่วม : ใช่ คิดว่าเป็นการดีหากสามารถทำได้เช่นนั้นเพราะว่าการที่งานจะออกมาดีหากไม่มีการฝึก ก็เหมือนกับเราไม่ได้ลองทำจริง รู้แค่ทฤษฎีก็เปล่าประโยชน์ เวลาสอนต้องสอนแบบที่ให้ทำได้จริง ๆ ด้วย
- ผู้เข้าร่วม : ลูกค้าจะรู้สึกประทับใจกับการบริการก็ด้วยการบริการนั้นมาจากใจไม่ใช่ทำงานกันแต่งาน แต่สิ่งที่พนักงานต้องเรียนรู้คือทำอะไรที่จะเข้าไปนั่งในใจของแขก และจะต้องรู้ใจแขก เช่น รุยละเอียดกว่าชื่ออะไร มาจากไหน วัตถุประสงค์เค้ามาทำไม เค้ารู้จักประเทศไทยมากน้อยแค่ไหน แล้วรู้จักภูเก็ต หรือ โรงแรมเราซึ่งไง ถ้ารู้ข้อมูลเค้าเราก็จะได้บริการเค้าได้ถูกและถูกใจ อันนี้เป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องศึกษาและทำให้ดี
- ผู้เข้าร่วม : ใช่ ลูกค้าประทับใจก็จะทำให้ลูกค้าบอกต่อทำให้โรงแรมมีชื่อเสียงด้วย
- ผู้วิจัย : คนอื่นมีอะไรเสริมอีกบ้างคะ
- ผู้เข้าร่วม : อีกอย่างคือขั้นตอนแต่ละขั้นตอนต้องไม่ยุ่งยาก แล้วอย่าใช้เวลานาน หากลูกค้าต้องการบริการ หรือความช่วยเหลือใด ๆ ถ้าทำได้ก็ให้ทำทันทีเลย
- ผู้เข้าร่วม : แล้วถ้างานยุ่งจะทำยังไงคะ เพราะบางครั้งงานยุ่งมากก็ไม่สามารถทำได้ทันที
- ผู้เข้าร่วม : ก็อาจจะ โน้ตไว้ก่อนก็ได้ แต่ต้องเป็น โน้ตที่เห็น ได้ชัดหากทำงานชิ้นอื่นเสร็จก็ทำได้ทันที หรือเป็นที่ที่คนอื่นสามารถเห็น ได้ชัดเจน
- ผู้วิจัย : ต่อ ไปก็เป็นด้านอาคารและสถานที่ มีคอมเม้นตรงส่วนของความสะอาดและส่วนของเครื่องมือเครื่องใช้ที่เก่าหรือไม่เพียงพอ และส่วนของราคาที่พักที่ไม่เหมาะกับราคา
- ผู้เข้าร่วม : อันนี้ด้านอาคารสถานที่ ความสะอาดเป็นหน้าที่ของแม่บ้านที่จะต้องดูแล ถ้าจะให้ความสะอาดมืออยู่ตลอดเวลาจะต้องให้ทุกคนต้องช่วยกันดูแล ช่วยเช็ดหลายคน หรือหลายรอบ
- ผู้เข้าร่วม : จริง ๆ งานเราก็ทำกันเต็มที่แต่คิดว่าสะอาดแล้วนะอาจจะมีบ้างที่ไม่สะอาดแต่คนตรวจกับคนทำทัศนคติต่างกัน ใ้ที่เรารู้ว่าสะอาดเค้าก็อาจจะบอกว่าไม่สะอาด
- ผู้เข้าร่วม : อันนี้ก็เห็นใจคนทำเหมือนกัน แล้วยิ่งด้านอุปกรณ์ในห้องพักก็เหมือนกันบางครั้งมันเก่าจะเปลี่ยนก็บางที่ต้องขออนุมัติจากทางฝ่ายบริหารเพื่อให้เอามาเปลี่ยนลดแรงกดดันที่เกิดจากแขกซึ่งแขกบางคนพักนานก็ไม่ว่าจะบอกยังไง เราก็พยายามแก้ไขไปในแต่ละจุด ก็ต้องแจ้งเรื่อย ๆ เพื่อกันลืม แล้วบอกความสำคัญของแต่ละส่วนงานด้วยว่าสิ่งที่เราต้องการนั้นสำคัญอย่างไร แล้วเวลาของเสียก็ต้องมีช่างดูแลด้วยมีตลอดเวลาได้ยิ่งดี
- ผู้เข้าร่วม : เพิ่มเรื่องความสะอาดนิดนึงว่า ของให้เครื่องมือมีใช้เยอะ ๆ และของในห้องแขกทุกอย่างเหมือนกันจะได้ไม่มีข้อบกพร่องในห้องพัก
- ผู้วิจัย : มีอย่างอื่นนอกบ้างไหมคะ

- ผู้เข้าร่วม : อันที่จริงก็ไม่ค่อยมีอะไรมากคือแค่เพิ่มให้ดูรายละเอียดความสะดวก ของตรวจดูให้คิ
 พยายามอย่าให้มีของชำรุดในห้องพัก ต้องตรวจสอบทุกครั้งก่อนมีแขกเข้าพัก แต่เรื่อง
 สถานที่ก็คงไม่สามารถเพิ่มได้ หากสระน้ำเล็กก็เพราะโรงแรมเล็ก ก็ต้องแข็งแขกไปตามนั้น
 เพราะตามจำกัดของพื้นที่
- ผู้เข้าร่วม : ไร้เราจะขยายไม่ได้ เพียงแต่ของที่มีเราต้องบริการให้เต็มที่ บางอย่างแขกก็ไม่ได้คิดมาก
 แค่แต่ต้องการการบริการที่ดีก็น่าจะพอ
- ผู้วิจัย : คนอื่นมีอะไรเสริมอีกบ้างคะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็จริง ๆ อยากให้พวกเราพยายามศึกษาหาความรู้ไว้บริการแขก เรื่องเกี่ยวกับโรงแรม
 หรือเรื่องภายนอกที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อจะได้แนะนำแขกได้ แค้จะได้รู้สึกพึงพอใจ
 เหมือนเราเป็นที่ปรึกษาเค้าอีกที
- ผู้เข้าร่วม : เรื่องการแต่งกายก็ต้องมีระเบียบเรียบร้อยตลอดเวลา และรักษามารยาทไทยตลอดเวลา



สนทนากลุ่ม กลุ่มที่ 5

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ พนักงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ
ในการให้บริการ: กรณีศึกษาโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตองจังหวัดภูเก็ต
วันศุกร์ ที่ 4 ธันวาคม 2552 เวลา 11.00 น. ณ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดภูเก็ต
(สนามกีฬาสุรกุล)

- ผู้วิจัย : ค่ะ หากทุกคนพร้อมกันแล้ว ก็ขอให้ทุกคนร่วมแสดงความคิดเห็นกันเลยนะคะ เรื่องที่เราจะคุยกันก็จะเป็นเรื่องในส่วนของในตัวขององค์กร และในส่วนของการบริการต่อลูกค้า เพราะคิดกันเห็นว่าบริการที่ดีจะต้องขึ้นอยู่กับการบริหารงานในตัวขององค์กรเป็นสำคัญ นะคะอยากขอให้ทุกท่านแสดงความคิดเห็น ได้เต็มที่เลยนะคะขอให้ท่านดูเอกสารประกอบการสนทนากลุ่มประกอบให้ท่านคิดว่าความพึงพอใจส่วนไหนที่ท่านไม่เห็นด้วย หรือ มีข้อปัญหาเข้ามาถกกันได้เลย แล้วมีแนวทางแก้ไขอย่างไรบ้างนะคะ เริ่มที่ส่วนแรก คือ ส่วนของการบริหารในองค์กรก่อนนะคะ อันแรกเลยก็จะเป็นด้านสภาพสถานที่ทำงาน ที่ผลจากแบบสอบถามออกมามากในส่วนที่ท่านเห็นด้วยหรือไม่อย่างไรคะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็เห็นด้วยค่ะ เพราะอยู่ใกล้ทะเลจึงทำให้อากาศดีค่ะ
- ผู้เข้าร่วม : สถานที่ทำงานสะอาดเรียบร้อยดีค่ะ เพราะพวกเราช่วยกันทำอย่างเต็มที่
- ผู้วิจัย : แล้วมีสิ่งไหนต้องปรับปรุงบ้างคะ
- ผู้เข้าร่วม : คิดว่าควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ เพราะบางครั้งก็มีมาก บางครั้งก็ไม่เพียงพอ ควรสำรองไว้อย่าให้ขาด
- ผู้เข้าร่วม : บางครั้งกระดาษทิชชูในห้องหัวเตียงก็ขาด มีแขกบ่นบ่อย ๆ ควรจะให้แม่บ้านเช็ดทุกวัน และเติมให้แขกด้วย
- ผู้เข้าร่วม : น้ำในห้องแขกก็ขาดบ่อย ๆ โคนแขกค่อว่า และโทรมาขอ น้ำบ่อยเลย ควรตรวจเช็คด้วย
- ผู้วิจัย : สรุปว่าส่วนใหญ่ทั้งสภาพแวดล้อม และบรรยากาศก็อยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่ในส่วนของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ควรมีการตรวจเช็คทุกวัน และเติมให้เต็มอยู่เสมอไหม้ค่ะ
- ผู้เข้าร่วม : ค่ะ เราควรตรวจเช็คทุกวัน และควรมีการเก็บสำรองไว้อย่าให้ขาด
- ผู้วิจัย : แล้วในส่วนของคุณภาพหัวหน้าในการทำงาน ท่านคิดว่ามีอะไรจะเสริม หรือมีข้อเสนอแนะอะไรบ้างคะ
- ผู้เข้าร่วม : ตำแหน่งที่ทำอยู่ก็ค่อนข้างพอใจ แต่ถ้าได้เลื่อนขั้น หรือปรับเงินเพิ่มก็จะดีกว่านี้
- ผู้เข้าร่วม : ก็อยากทำงานที่รู้สึกว่ามันดีได้ ทำงานแอคทีฟ งานออกมาดีเราก็ดีใจ

- ผู้เข้าร่วม : งานที่ตื่นเต้น หรือทุกคนร่วมมือกันทำงานก็จะทำให้งานที่เราทำได้รับการชม เป็นการดีต่อตัวทุกคน
- ผู้วิจัย : สรุปก็คือ งานที่ทำค่อนข้างพอใจ แต่อยากทำงานที่ท้าทาย และได้ทำงานในตำแหน่งที่ท้าทายกว่าเดิม หรือได้ทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นแล้วในด้านการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร
- ผู้เข้าร่วม : สำหรับคิดค้นแล้ว คิดว่ามีการอบรมพอสมควร แต่ควรจะมีการอบรมหัวข้อที่เกี่ยวข้องให้กับพนักงานบ่อย ๆ หรือ ด้านบริการก็ต้องให้การอบรมด้วยเยอะ ๆ
- ผู้เข้าร่วม : คิดค้นคิดว่า พนักงานควรจะได้รับ การอบรมบ่อย ๆ เพื่อจะได้พัฒนาตัวเองได้มากยิ่งขึ้น
- ผู้เข้าร่วม : หนูก็คิดว่า ควรจะให้พนักงาน ได้มีโอกาสอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้เก่งในหน้าที่ของตัวเอง
- ผู้เข้าร่วม : คิดว่าควรจะมีมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละคนนะคะ
: เพราะแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน
- ผู้เข้าร่วม : และหนูคิดว่า ควรเลื่อนตำแหน่งหรือให้รางวัลกับผู้ที่ทำงานดี เพื่อเป็นสิ่งกระตุ้นหรือเสริมแรง
- ผู้เข้าร่วม : ค่ะ หนูเห็นด้วยค่ะ เพราะทุกคนทำงานก็ย่อมหวังเกียรติยศ และความก้าวหน้า และรวมทั้งหวังรางวัลกันทุกคน
- ผู้วิจัย : สรุปว่า ทุกคนต้องการตำแหน่งที่สูงกว่าเดิม และต้องการการตอบแทนการทำงานเป็นของรางวัล ซึ่งอาจจะเป็นเงินหรือตำแหน่ง และต้องการทำงานที่ตัวเองถนัดหรืองานที่เหมาะสม แล้วในด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานท่านมีอะไรจะเสนอแนะมั๊ยคะ
- ผู้เข้าร่วม : สำหรับหนู หนูคิดว่าหัวหน้าของหนูดีมากค่ะ เป็นกันเองค่ะ
- ผู้เข้าร่วม : เพื่อร่วมงานของพวกเขาส่วนใหญ่ ช่วยกันดีค่ะ และทุกคนก็ทำงานที่ตัวเองรับผิดชอบอย่างเต็มที่
- ผู้วิจัย : แล้วคนอื่นล่ะรู้สึกอย่างไรบ้างคะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็รู้สึกดีค่ะ เพื่อน ๆ ก็ร่วมมือกันดีค่ะ
- ผู้วิจัย : แล้วมีข้อเสนอแนะอะไรบ้างคะ
- ผู้เข้าร่วม : สำหรับพวกเราแล้ว คืออยากให้หัวหน้างาน รักและเข้าใจ และเพื่อนฝูงช่วยกันทำงาน ไม่แบ่งเป็นพวก ๆ ค่ะ
- ผู้วิจัย : สรุปก็คือ พวกเราปกติก็พอใจกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และต้องการความรัก ความเข้าใจ จากหัวหน้าและเพื่อนฝูงนะคะแล้วในส่วนของการเงินเดือนหรือค่าตอบแทน ท่านคิดว่ามีอะไรจะเพิ่มเติมหรือปรับแก้ไขบ้างไหมคะ

- ผู้เข้าร่วม : อยากให้เพิ่มเงินเดือน เนื่องจากเงินเดือนยังค่อนข้างน้อย กับวุฒิที่จบยังไม่ค่อยเหมาะสมกัน
- ผู้เข้าร่วม : ค่าครองชีพในปัจจุบันค่อนข้างสูง จึงอยากให้ปรับเงินอีกนิดหน่อยค่ะ
- ผู้เข้าร่วม : ต้องการให้เพิ่มสวัสดิการให้ครอบคลุม มีรถรับส่ง มีที่พัก และสวัสดิการอื่นๆ
- ผู้วิจัย : สรุปว่าท่านต้องการให้ปรับเงินเดือน และเพิ่มสวัสดิการใช่ไหมคะ ถ้าอย่างนั้นดิฉันขอ
ไปในส่วนที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่โดยเฉพาะด้านความยุติธรรมในการมอบหมายงาน
ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้าง
- ผู้เข้าร่วม : ควรมอบหมายงานให้กับพนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน และให้ความยุติธรรมกับทุกคน
- ผู้เข้าร่วม : ดิฉันพอใจกับงานที่ทำอยู่ แต่งานที่ได้รับมอบหมายยังไม่ค่อยท้าทาย จึงอยากให้หัวหน้า
ให้งานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถมากกว่าเดิม และควรมีการประเมินพนักงาน
บ่อย ๆ เพื่อจะได้รู้ความสามารถของแต่ละคน
- ผู้วิจัย : คนอื่นมีใครเพิ่มเติมไหมคะ
- ผู้เข้าร่วม : ดิฉันก็เช่นเดียวกัน อยากให้หัวหน้ายุติธรรมกับทุกคน
- ผู้วิจัย : สรุปก็คือ ทุกคนค่อนข้างพอใจกับงานที่ทำ แต่ยังคงต้องการงานที่ท้าทายความสามารถ
และความเท่าเทียมและยุติธรรม แล้วในส่วนของคุณโยบายองค์กร ท่านมีข้อเสนอแนะ
อย่างไรบ้าง
- ผู้เข้าร่วม : นโยบายต่าง ๆ ควรชัดเจน และมีการอบรมแจ้งพนักงานเมื่อหากว่ามีอะไรเปลี่ยนแปลง
ก็ต้องบอกทุกคนไม่ว่าจะอยู่ระดับไหนก็สมควรรู้เหมือนกันหมด
- ผู้เข้าร่วม : ใช่ค่ะ หนูก็คิดว่า ควรแจ้งให้ทุกคนทราบ เพราะที่ผ่านมามีบางครั้งก็ไม่ทราบ ทางที่ดี
น่าจะมียูทูปในบอร์ดของทุกแผนก และในแคนทินตัวใหญ่ ๆ เบิ่ง ๆ จะได้เห็นกันทั่วทุกคน
- ผู้วิจัย : มีใครจะเสนอเพิ่มมั้ยคะ
- ผู้เข้าร่วม : ควรจ้างพนักงานให้เพียงพอกับงาน เนื่องจากเมื่อมีแขกจำนวนมาก พนักงานไม่เพียงพอ
ทำให้ทำงานไม่ทัน
- ผู้เข้าร่วม : ก็เหมือนกับที่เพื่อน ๆ กล่าวมาค่ะ อยากให้มีนโยบายเกี่ยวกับคนทำงาน และการจัดลำดับ
ของการเบิกของ การเช็คและดูแลของในโรงแรมอยากให้มีนโยบายให้ชัดเจน
- ผู้วิจัย : สรุปก็คือ ควรมีการอบรมแจ้งนโยบายหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ให้ชัดเจน และควรรับพนักงาน
เพิ่มให้เพียงพอค่ะ แล้วต่อไปก็จะเป็นในส่วนส่วนของความพึงพอใจของลูกค้าบ้าง
ส่วนแรกก็เป็นส่วนของตัวพนักงานของท่านคิดว่าในด้านพนักงาน ท่านมีอะไรจะเสนอแนะ
หรือมีแนวทางในการพัฒนาเพิ่มเติมอย่างไรบ้างคะ
- ผู้เข้าร่วม : ดิฉันคิดว่า ควรที่จะพัฒนาด้านภาษาอังกฤษ อย่างต่อเนื่อง สอนแบบเป็นขั้นตอนจะได้
เข้าใจ
- ผู้เข้าร่วม : ควรจะอบรมพนักงานให้มีความขี้มเข้มแจ่มใสตลอดเวลา คือมีใจให้บริการด้วยใจ

- ผู้เข้าร่วม : โช้คะควรมีความจริงใจไม่ใช่สักแต่ทำ แต่แขกเค้าก็รู้ว่าถ้าเราเต็มใจ จริงใจ เค้าก็จะรู้สึกได้
- ผู้เข้าร่วม : อย่างนั้นก็น่าจะต้องมีการฝึกฝนหรืออบรมกันบ่อย ๆ ให้ทุกคนได้รู้สึกรักที่ทำงาน ได้รู้จักคนที่เค้ามองก็จะได้ว่าคนคนนั้นทำงานด้วยความภูมิใจและรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของที่จะดูแลทั้งแขกและ โรงแรมให้ดี
- ผู้เข้าร่วม : สำหรับดิฉันแล้ว ดิฉันคิดว่าการบริการที่เท่าเทียมทั้งคนในประเทศและต่างประเทศ ควรจะเท่าเทียมและเสมอภาคกัน เพราะบางทีพอเป็นคนไทยการบริการของเราอาจจะบกพร่องไปบ้าง พอเป็นฝรั่งก็บริการกันเต็มที่
- ผู้วิจัย : สรุปก็คือ ท่านต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง และให้พนักงานเข้มแข็งแจ่มใสตลอดเวลา และมีความเท่าเทียมกันของทุกคนไม่แบ่งชาติ แบ่งภาษาต่อไปดูด้านของการบริการท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้างคะ
- ผู้เข้าร่วม : ดิฉันคิดว่าควรมีผู้ชำนาญการให้ความรู้แก่แขก โดยเฉพาะการบริการต่าง ๆ โดยในแต่ละแผนกของการบริการ จะต้องมีผู้ที่มีความรู้อย่างแท้จริง อาจจะมีการอบรมเพิ่มเติมความรู้ให้พนักงาน
- ผู้เข้าร่วม : อยากให้มีการบริการที่รวดเร็ว เพื่อให้แขกประทับใจ เพราะฉะนั้น เจ้าหน้าที่ที่จะต้องเก่งภาษาอังกฤษ ซึ่งการทำงานทุกขั้นตอนต้องมีการประสานและวางระบบการทำงานที่ดี ไม่ใช่ทำงานไปแต่ละวันทุกคนต้องรวบรวมปัญหาแล้วหาแนวทางกันทุกอาทิตย์ถ้าเป็นไปได้แล้วมาดูกันว่าจะแก้ไขยังไง หากมีข้อผิดพลาดก็มาดูกัน ต้องมีการทำงานที่เป็นระบบงานถึงจะเร็วและถูกต้องนะ
- ผู้เข้าร่วม : ดิฉันคิดว่า ที่พักรับรองแขกมีความจำอย่างมาก ในกรณีที่ต้องรอ ควรที่จะมีที่พักรับรองพร้อมการเสิร์ฟน้ำและสเน็ค และให้มีเจ้าหน้าที่สวย ๆ คอยส่งยิ้ม
- ผู้เข้าร่วม : งานแต่ละเรื่องที่จะต้องมีการกำหนดระยะเวลาแน่นอน ไม่ใช่ให้รอโดยไม่รู้ว่ามีการกำหนดเสร็จเมื่อไหร่
- ผู้เข้าร่วม : แต่บางทีการที่จะตอบแขกได้ก็ต้องไปติดต่อกับแผนกที่ต้องรับผิดชอบแน่นอนถึงจะบอกได้นะ เพราะบางทีหน้าฟร้อนต้องติดต่อกับแม่บ้านการที่จะตอบแขกว่าเวลามากหรือน้อย ก็ต้องคุยกับเค้าก่อน ไม่งั้นบอกแขกไปก็เท่ากับเป็นการตอบแบบส่ง ๆ ไป ซึ่งทุกอย่างอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้
- ผู้เข้าร่วม : ถ้าเป็นอย่างนั้นก็ควรจะมีการติดต่อก่อนระยะนั้นก็ต้อง บอกให้แขกรอ แต่การรอไม่ต้องให้นานมากนะแขกอาจจะหงุดหงิดได้
- ผู้วิจัย : แล้วมีใครจะเสนอเพิ่มเติมอีกหรือเปล่าคะ ไม่มีนะคะ ถ้าฉัน สรุปก็คือ ต้องการผู้ชำนาญการด้านภาษา ต้องการห้องรับรองแขก ต้องการเจ้าหน้าที่สวย ๆ หากมีการทำงานต้องมีการกำหนดเวลาแน่นอนใช่ไหมคะ ต่อไปดูด้านอาคารสถานที่ ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้างคะ

- ผู้เข้าร่วม : หนูคิดว่า เพื่อให้ทางโรงแรมสะอาดมากขึ้น ควรจะมีถังรองรับขยะทุกจุด และมีคนมาตรวจดูขยะบ่อย ๆ
- ผู้เข้าร่วม : ในห้องก็ต้องทำความสะอาดให้ดี ไม่ใช่ว่าวัน ไหนแขกยังอินอยู่ก็เลยทำความสะอาดทุกส่วน เพราะบางคนทำความสะอาดก็เฉพาะวันแรกก่อนที่แขกจะเข้ามาพัก พอวันหลัง ๆ ก็ทำนิด ๆ หน่อย ๆ อันนี้เป็นหน้าที่ของหัวหน้าที่จะต้องคอยกำชับนะ
- ผู้เข้าร่วม : สำหรับหนู หนูคิดว่า อุปกรณ์ความปลอดภัยที่ติดตั้ง ควรที่จะต้องอบรมพนักงานให้ทุกคน ได้มีความรู้ และควรมีการอบรมพนักงานทุกคน มีการเตรียมความพร้อมเรื่องความปลอดภัย เพราะหากเกิดปัญหาอะไรก็ต้องช่วยเหลือแขก
- ผู้เข้าร่วม : ใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยต่าง ๆ ก็ต้องตรวจสอบเรื่องความปลอดภัยด้วยยิ่งเรื่องสีนามิ หากแขกถามเราก็จะต้องบอกแขกว่าโรงแรมเรามีความปลอดภัยยังไง
- ผู้เข้าร่วม : อุปกรณ์อื่น ๆ ก็เหมือนกันต้องคอยตรวจสอบดูแลหากมีอะไรเสียหายก็ต้องรีบแจ้งให้ส่วนที่เกี่ยวข้องได้รู้ไม่ใช่เก็บไว้จนเกิดปัญหา หรือถ้ามีเวลาส่วนที่เกี่ยวข้องก็ต้องเข้ามาตรวจเช็คดูห้องบ่อย ๆ ก่อนที่ให้แขกเช็คอินเข้าพัก เพราะหากเกิดปัญหาใด ๆ ก็จะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงแรม
- ผู้วิจัย : คนอื่นมีอะไรเสริมอีกบ้างคะ
- ผู้เข้าร่วม : มีคะ อีกนิดนึงเรื่อง ราคาที่บางคนแขกบอกว่าราคาแพงเกินไป แล้วมาต่อราคาโดยไม่ได้ดูสิ่งหนึ่งที่ทำได้คือต้องพยายามพาแขกไปดูห้องก่อนก่อนที่จะบอกราคา
- ผู้เข้าร่วม : แล้วถ้าเป็นการ โทรเข้ามาจอง หรือ ทางอินเทอร์เน็ตเราจะทำยังไงล่ะ
- ผู้เข้าร่วม : ก็ต้องบอกรายละเอียดของดี แล้วบอกข้อจำกัดบ้าง อย่าพยายามขายโดยการหลอกลวงเป็นอันขาด เพราะหากเขาเข้ามาจริงมาตรฐานไม่ตรงกับความต้องการแขกก็จะรู้สึกไม่ดี
- ผู้วิจัย : คนอื่นมีอะไรเสริมอีกบ้างคะ..หากไม่มีแล้วก็สามารถเสนอได้ตามความต้องการนะคะ ว่าอยากได้อะไรเพิ่มบ้างเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า และของพวกเราพนักงานโรงแรมด้วยกันเอง
- ผู้เข้าร่วม : ถ้าจะให้ดีก็อยากใช้เวลาทำงานหากไม่มีงานหรือมีแขกกฎไม่ตึงเกินไปให้นั่งพักได้บ้าง ไม่อยากยืนทั้งวันเมื่อยมาก
- ผู้เข้าร่วม : อยากให้มีงานทำแค่ 5 วันต่อสัปดาห์จะได้รู้สึกไม่เหนื่อยมากในการทำงานแล้วได้มีเวลาพักผ่อนบ้าง
- ผู้เข้าร่วม : อยากเห็นฝ่ายบริหารลงมาดูการทำงานบ้าง เพื่อเป็นกำลังใจให้คนทำงาน ไม่ใช่ปล่อยให้พวกเราทำงานโดยไม่มีใครมาดู มีแค่หัวหน้างานที่อาจจะได้เข้าพบผู้บริหารบ้างเท่านั้น

The logo of Thaksin University is centered on the page. It features a blue sunburst at the top, a central emblem with a book and a quill, and a circular border containing the university's name in Thai and English. The text is in a light blue color.

ภาคผนวก ข
คู่มือการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ



คู่มือ

การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของธุรกิจบริการ (โรงแรม)

“รู้เขาสั่งเรา”

คำนำ

คู่มือการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของธุรกิจบริการ (งานโรงแรม) ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเผยแพร่ผลการวิจัย ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ จาก การเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความพึงพอใจของพนักงานโรงแรม ซึ่งผู้บริหารในองค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการนี้

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของธุรกิจบริการ(โรงแรม) ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้บริหาร พนักงาน ที่จะทำให้ภาระงานมีความชัดเจนขึ้น เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ และการบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หากท่านมีความคิดเห็นหรือมีข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำยินดีน้อมรับด้วยความขอบคุณยิ่ง

รศดา แก้วแสงอ่อน
ธันวาคม 2552



สารบัญ

=====

	หน้า
บทนำ.....	1
การบริการ.....	2
การบริการคืออะไร.....	2
การบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร.....	3
การบริการดีทำอย่างไร.....	5
การบริการกับธุรกิจการโรงแรม.....	9
กลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการ.....	13
บรรณานุกรม.....	16



บทนำ

เนื่องจากบริการเป็นงานที่สนับสนุนความสำเร็จขององค์กร เพราะการบริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจ ฟังพอใจในการบริการ สิ่งที่จะทำให้การบริการออกมาดีก็ขึ้นอยู่กับตัวพนักงานเป็นสำคัญ ส่วนสำคัญส่วนแรกคือต้องให้ตัวของพนักงานฟังพอใจ หากพนักงานฟังพอใจก็จะทำให้ลูกค้าฟังพอใจ งานที่ออกมาก็มีประสิทธิภาพตามไปด้วย ซึ่งธุรกิจโรงแรมก็เป็นธุรกิจบริการอีกประเภทหนึ่งที่ขาดไม่ได้ ด้วยโรงแรมมีการบริการทั้ง ที่พัก อาหารและ เครื่องดื่ม การทำความสะอาด ซักกรีด ผัดเนส สปา ฯลฯ ซึ่งเป็นการบริการคนที่มาพักชั่วคราวสิ่งที่ผู้เข้ารับบริการต้องการ ได้คือความสะดวกสบาย สูงสุดขณะที่พัก

ในธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันกันสูงมากยิ่งในเมืองแห่งการท่องเที่ยวเช่น ภูเก็ต สมุย พัทยา จะมีโรงแรมเกิดขึ้นมากมาย การที่จะเข้าไปมีส่วนแบ่งทางการตลาดได้ไม่เพียงแต่การเพิ่มพูนทางด้านอาคารสถานที่ แต่การบริการก็เป็นส่วนสำคัญยิ่งกว่าที่จะต้องดูแล ซึ่งสิ่งที่จะทำได้ดีที่สุดคือต้องพัฒนาพนักงานที่จะต้องติดต่อประสานงานกับแขกผู้เข้าพักเป็นสำคัญ ซึ่งผู้บริหารและพนักงานใน โรงแรมจะต้องตอบ ใจห้ความต้องการของลูกค้าให้ได้

การบริการ



การบริการคืออะไร?

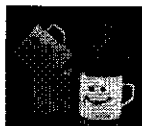
ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ซึ่ง ธีรภักดี นวรัตน์ ณ อุรุทยา (2549 : 14) สามารถสรุปลักษณะเฉพาะของการบริการ ปัญหา และแนวทางการแก้ปัญหา ดังนี้

ลักษณะเฉพาะของบริการ	ปัญหา	แนวทางแก้ไข
1. ไม่อาจจับต้องได้ (Intangible)	บริการส่วนใหญ่ไม่สามารถทดลองก่อนการซื้อได้	เพิ่มหลักฐานทางกายภาพเข้าไปในการบริการ
2. คุณภาพไม่คงที่ (Variability /Heterogeneity)	- คุณภาพของการบริการมักไม่คงที่ - คุณภาพจะขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ เวลา สถานที่ และวิธีการในการให้บริการ	- เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการให้บริการ - มีระบบในการให้บริการและประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า - เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการให้บริการ
3. ไม่สามารถแยกการผลิตออกจากการบริโภคได้ (Inseparability)	การบริการไม่สามารถแยกออกจากผู้ให้บริการได้	- เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ - การให้บริการลูกค้าในจำนวนที่มากขึ้นในการให้บริการหนึ่งครั้ง
4. ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability)	เสียโอกาสในการขายบริการ	พยายามปรับปรุงองค์และอุปทานให้มีความสมดุลกัน



การบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร?



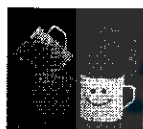
ผลดีต่อลูกค้า

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจ
2. สามารถเพิ่มปริมาณ คุณภาพ และความรวดเร็วของงานได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่าในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง
3. ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็วช่วงประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่าย เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็ว ทำให้ทุกฝ่ายประหยัดเงินและเวลา อีกทั้งทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก จึงสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย
4. เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกันระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและรับบริการอีก และยังสามารถนำผลที่เกิดขึ้นหรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อ ซึ่งเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง
5. เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกันระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า ลูกค้าจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและรับบริการอีก และยังสามารถนำผลที่เกิดขึ้นหรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อ ซึ่งเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง



ผลดีต่อผู้ให้บริการเอง

1. **ความสำเร็จของงาน** เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็วและด้วยความเต็มใจงานที่รับผิดชอบจะสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่ค้างค้ำ และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้น ผู้ให้บริการจะไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่ค้างค้ำ สุขภาพจิตในการทำงาน
2. **เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร** ที่เรียกว่า ภาพลักษณ์ การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อออกไปอย่างน้อย 6 เท่าหรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่นอีก 6 คน แต่ถ้าไม่ประทับใจ ก็จะบอกความไม่พอใจออกไปอีก 8-11 คน เพราะธรรมชาติของคนจะชอบพูดเรื่องไม่ดีของคนอื่นเป็นส่วนใหญ่
3. **มีกำลังใจ** เนื่องจากการให้บริการที่ดีจะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีเสียงหรือการพูดจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่าหรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี
4. **คิดสร้างงานต่อ** เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้นเกิดขวัญกำลังใจดี ทำงานได้มาก และมีคุณภาพ ผลตอบแทนก็จะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง



ผลดีต่องานที่ทำ

1. **งานที่พึงพอใจ** เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน
2. **งานเกิดการพัฒนาต่อ** เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี ทำให้ได้รับความพึงพอใจสูง กล่าวง่าย ๆ ก็คือ ลูกค้าซื้อบริการครั้งหนึ่ง และคุณภาพอีกครั้งหนึ่ง
3. **งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ** เพราะความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับผลผลิต หรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับก็จะมีลูกค้าบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จและมีความประทับใจจากการให้บริการ ซึ่งจะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลผลิต การให้บริการ การนำไปใช้แล้วเกิดผลดี และประทับใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ซึ่งจะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้นต่อไป (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551 : 112 - 114)



การบริการคืออะไร?



หัวใจของการบริการ?

การบริการ มีคำที่ใช้กันโดยทั่วไปคือการบริการต้องทำมาจากใจ (service mind) ซึ่ง ชวัลนุช อุทยาน (2552 สืบค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2552, จาก <http://servicearts.wordpress.com>) ได้กล่าวว่า การบริการ ต้องมีหลักการในการบริการ โดยเริ่มต้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจที่สำคัญของการบริการแยกมาจากคำ เป็นแต่ละตัวอักษรดังนี้คือ

การบริการ (Service)

S = Smile คือ ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น

R = rapidness คือ ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value คือ มีคุณค่า

I = impression คือ ความประทับใจ

C = courtesy คือ มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance คือ ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า "Mind" ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe คือ มีความเชื่อ

I = insist คือ ยืนยัน/ขอมรับ

N = necessitate คือ การให้ความสำคัญ

D = devote คือ อุทิศตน

ซึ่ง สมิต สัจฉกร 2550 :34

1. แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ และประเพณีนิยม
2. ยิ้มแย้มแจ่มใสทั้งใบหน้าและดวงตาทักทายให้รู้สึกชุ่มฉ่ำ
3. แสดงความสนใจให้ความสำคัญต่อผู้มาติดต่อ
4. ให้การต้อนรับผู้มาติดต่อในทันทีที่เห็นหน้า
5. กระตือรือร้นในการรับฟังและตอบข้อซักถามหลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ
6. ใส่ใจในวัตถุประสงค์ของผู้มาติดต่อ แต่อย่าเร่งด่วนรับปากรับคำในเรื่องที่ยังไม่แน่ใจ
7. พุดจาสุภาพอ่อนน้อม น่าเชื่อถือ แต่ไม่ต้องถึงกับพินอบพิเทา
8. พุดจาชัดเจนและมีน้ำเสียงชวนฟัง แสดงให้ปรากฏชัดว่าเต็มใจบริการ

9. มีอัธยาศัยไมตรีอบอุ่น สร้างความประทับใจ

10. ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม

11. ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อ

โดยผู้ทำงานบริการจะต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้คือ

1. มีความชอบติดต่อกับคน คือต้องกล้าพบคนและแสดงออกทางที่เหมาะสม

2. มีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ เมื่อผู้ใดได้พบจะต้องมีเสน่ห์ดึงดูดให้น่าคบหาสมาคม และต้องมีบุคลิกลักษณะที่น่าเชื่อถือไว้วางใจ จึงจะน่าคบหาด้วย

3. มีสุขภาพดี สุขภาพเป็นสิ่งสำคัญและมีผลต่อร่างกาย หากสุขภาพอ่อนแอ ซุบซิด ก็จะดูกร้อแกร้ง ไม่สง่างาม ในทำนองตรงกันข้าม ถ้าอ้วนมากก็จะเสียสุขภาพ เพราะหัวใจต้องทำงานหนักสูบแคลโลหิตไปเลี้ยงทั่วร่างกายอาจจะเป็นโรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวานซึ่งจะทำให้การต้อนรับไม่คล่องแคล่วว่องไว หนื่อยง่าย และบางคนเป็นหวัดมาการ ไอจาม นำรำคาญ

4. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย การแต่งกายเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นภายนอก ก่อนที่จะได้รู้ถึงอุปนิสัยใด ๆ ก็จะมองเห็นการแต่งกายเป็นสิ่งแรก ผู้ทำงานต้อนรับจึงจำเป็นต้องแต่งกายดี แต่มิได้หมายถึงการแต่งกายหรูหรา แพง ต้องแต่งกายถูกกาลเทศะและสะอาด

5. มีความกระตือรือร้น ร่าเริง คนที่มีความร่าเริง และทางทางทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง ย่อมเหมาะกับการต้อนรับมากกว่าผู้ที่มีลักษณะเนิบเนือย เชื่องช้า อืดอาด อู้ยอ้าย

6. กิริยาวาจาสุภาพนุ่มนวล อ่อนน้อม

7. มีความเข้าใจในธรรมชาติของคน รู้ความเหมือนความแตกต่างและวางตัวให้เหมาะสม

8. เป็นนักฟังที่ดี คือรู้จักฟังให้ได้และจับใจความสำคัญ เพราะจะทำให้รู้ความต้องการที่ถูกต้องแท้จริงของผู้มาติดต่อ

9. ใจเย็น อดกลั่น อดทนพอที่จะรับคำติบ่นของคนอื่น

10. ยิ้มแย้มแจ่มใสเพราะการยิ้มเป็นการผูกมิตรและสร้างความรู้สึกรอบอุ่นเมื่อแรกพบ

11. มีมิตรไมตรี ความรู้สึกเป็นเพื่อน และมีความหวังดีต่อกัน แม้จะไม่ใช่เพื่อนก็เหมือนเพื่อน

12. ทักทายถูกต้องเหมาะสม

13. เอาใจใส่และจริงใจ

14. พร้อมตอบคำถาม

15. ช่วยแก้ปัญหาเมื่อเกิดขัดข้องด้วยไหวพริบปฏิภาณ



ประสิทธิภาพในการทำงานบริการ?

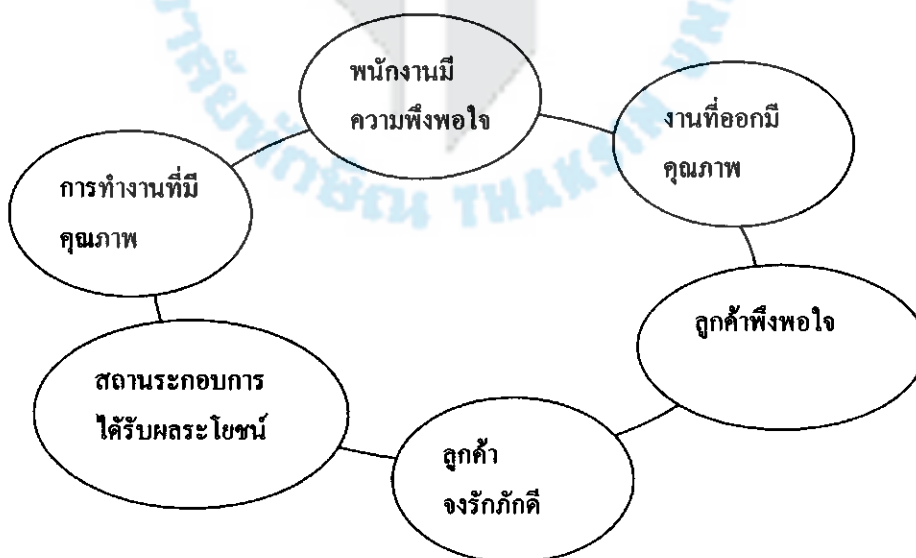
ธานินทร์ สุทธิคุณธร(2543:9) ยังได้กล่าวอีกว่า ประสิทธิภาพยังตีความหมายกว้างรวมถึง การผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัด ได้หลายมิติ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่ ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
4. ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (Out put) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริหารเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า หรือผู้รับบริการ

รานา มอสต้าเฮล (2006 : 27) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อในสถานที่ทำงาน มีสภาพการทำงานที่ดีมีสิ่งจำเป็นและต้องการอย่างเหมาะสม จนทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจก็จะเกิดความจงรักภักดีในงาน งานที่ออกมาก็จะดีตามไปด้วย เมื่องาน ออกมาดีแล้วก็จะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ และลูกค้าก็จะเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ผลกำไร ก็จะเกิดขึ้นซึ่งหากทำได้ดีในทุกขั้นตอนก็จะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพตามรูปภาพดังต่อไปนี้

ภาพที่ 1 วงจรความพึงพอใจของการตลาด

ที่มา : รานา มอสตาเฮล (Rana Mostaghel. 2006 : 27)

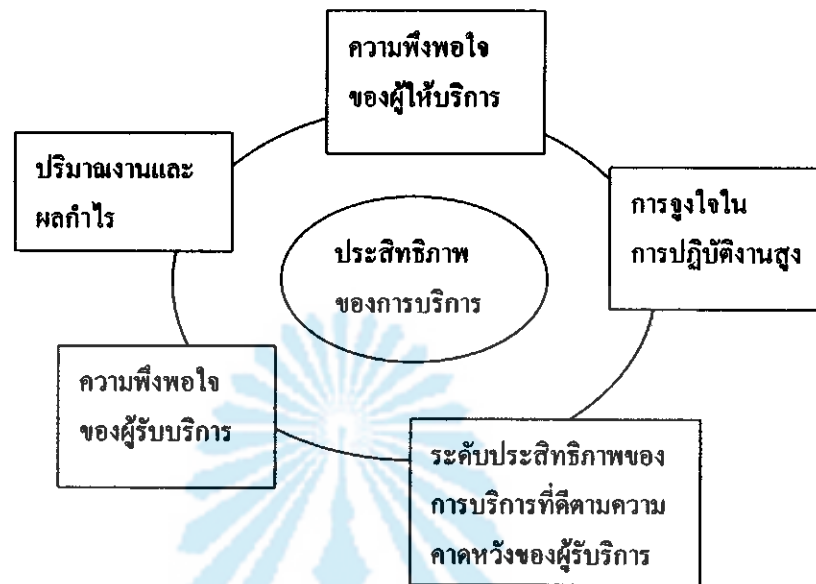


เซอร์เบิร์ต เอ ไชมอน (Simon. 1997 : 180 - 181) ประสิทธิภาพของการทำงานให้ดูจาก ปัจจัยนำเข้า (input) กับ ผลผลิตที่ได้รับออกมา (output) ดังนั้นประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบ ด้วยปัจจัยนำเข้าส่วนองค์กรภาครัฐก็วัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเข้าไปด้วย คือ

$$E = (O - I) + S$$

- โดยที่
- E คือ ประสิทธิภาพของงาน (efficiency)
 - O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (output)
 - I คือ ปัจจัยนำเข้า หรือ ทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (input)
 - S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (satisfaction)

จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพหรือความสำเร็จของธุรกิจ และการบริการมิได้ขึ้นอยู่กับทำให้ ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่เพียงประการเดียวเท่านั้น การตระหนัก ถึงความพอใจของผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ กลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการ การตลาดสมัยใหม่ หรือที่เรียกว่า “การบริการเชิงกลยุทธ์” ซึ่งเฮสเคท (Heskett. 1988 : 374) ได้เน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า จะเป็นผลมาจากความพึงพอใจผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจจะก่อให้เกิดแรงจูงใจโดยตรงต่อการปฏิบัติงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผล ให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และมีผู้ใช้บริการมากขึ้น ดังเช่น “วงจรของความสำเร็จในงาน บริการ



ภาพที่ 2 วงจรของความสำเร็จในงานบริการ

จะเห็นได้ว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพนั้น ไซ่เพียงขึ้นอยู่กับผู้รับบริการเพียงด้านเดียว หากขาดซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานการบริการที่ดีก็ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ หากต้องการพัฒนาประสิทธิภาพองค์กร หรือ ประสิทธิภาพการทำงาน ต้องเริ่มจากการพัฒนา และ ให้ความสำคัญกับตัวพนักงาน เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อไป



การบริการกับธุรกิจการโรงแรม

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2550 : 2) ให้ความหมายของโรงแรม (hotel) ว่าหมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้นเพื่อบริการที่พักชั่วคราวสำหรับผู้เดินทาง ในเรื่องของที่พักออาศัย อาหาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักออาศัย และเดินทาง หรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้อง ติดต่อยเรียงรายกันในอาคารหลังหนึ่ง หรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่าง ๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก โดยมีค่าตอบแทน และคิดค่าบริการเป็นรายวันหรือไม่เกิน 1 เดือน

มหาวิทยาลัยทักษิณ (2552. สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2552, จาก http://ts1.tsu.ac.th/file.php/1/courseware/260/Less1_2.html) โรงแรม หมายถึงสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งเพื่อหารายได้จากผู้เข้าพัก โดยมีการขายอาหารและเครื่องดื่มตามความต้องการของผู้เข้าพัก รายได้หลักได้แก่ ค่าเช่าห้องพัก และการขายอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีรายได้จากการบริการอื่น ๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าซักผ้า เป็นธุรกิจผลิตการบริการ อาจเรียกว่า อุตสาหกรรมโรงแรม เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมแห่งไมตรีจิต (hospitality industry) ที่เกี่ยวข้องกับการใช้เวลาว่าง เป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ซึ่งโรงแรมจึงหมายถึงสถานประกอบการที่เน้นบริการด้านห้องพักเป็นหลักและประกอบด้วยบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความความสะดวกสบาย ผ่อนคลาย ปลอดภัย และพึงพอใจในการเข้ารับบริการนั้น

ภูเก็ตซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักในประเทศไทยเพราะมีแหล่งท่องเที่ยว และสถานบันเทิงในบริเวณใกล้เคียงมากมาย โดยเฉพาะในเขตเทศบาลเมืองป่าตอง ซึ่งมี โรงแรมและที่พักมากที่สุด ในภูเก็ต มีจำนวนโรงแรม จำนวน 83 โรงแรมและเกสเฮ้าส์ 85 แห่ง (เทศบาลเมืองป่าตอง. 2552) ซึ่งนับว่ามีการแข่งขันกันสูงมาก แต่ยังมีสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง (Patong Hotels Association) ซึ่งมีโรงแรมเป็นสมาชิกถึง 31 โรงแรม (สมาคมโรงแรมหาดป่าตอง. 2552. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2552, จาก <http://www.patonghotelsassociation.com>) โดยมีการจัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือและแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในกลุ่มสมาชิกโรงแรมที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมหาดป่าตองมีทั้งสิ้น 32 แห่ง (สมาคมโรงแรมหาดป่าตอง. 2552) ดังนี้ คือ

1. โรงแรมระดับ 5 ดาว มี โรงแรม คือ โรงแรม ไคมอนคลิฟ รีสอร์ท แอนด์ สปา
2. โรงแรมระดับ 4 ดาว มี 10 โรงแรม บ้านไทยบีชรีสอร์ทแอนด์สปา โรงแรมนุราสาห์รีซีแอนเอ็นรีสอร์ทแอนด์สปา โรงแรมคลับอันคามันบีชรีสอร์ท ควงจิตต์รีสอร์ท โรงแรมเมอร์เคียวป่าตอง โรงแรมป่าตองพารา곤 โรงแรมเดอะรอยัลพาราไดส์ โรงแรมเดอะบลูมารินรีสอร์ทแอนด์สปา สอติเคย์อินน์รีสอร์ทภูเก็ต
3. โรงแรมระดับ 3 ดาวมี 20 โรงแรม โรงแรมอันคามันบีชสวีท โรงแรมอรินาน่า บ้านบัวรีโซเทล โรงแรมบาวแมนบุรี โรงแรมโคโคไนท์วิลเลจ โรงแรมคิวาน่าป่าตองรีสอร์ทแอนด์สปา โรงแรมไฮด์ตันลีลาวดี ป่าตองสวีทโฮเต็ล โรงแรมป่าตองเบย์การ์เด็นรีสอร์ท โรงแรมป่าตองเบย์ชอร์ โรงแรมป่าตองลอม โรงแรมป่าตองบีชออร์คิดส์ โรงแรมป่าตองวิลล่า โรงแรมรอยัลคราวน์ โรงแรมศาลาไทย โรงแรมซีซันแซนด์รีสอร์ท โรงแรมซันเซ็ทบีชรีสอร์ท เดอะบีชเฮาส์รีสอร์ท เดอะรอยัลปาล์มรีโซเทล

โดยในส่วนของโรงแรมในสมาคมหาดป่าตอง จะมีโรงแรมขนาด 3 ความมากที่สุด ซึ่งแต่ละที่ก็จะต้องสร้างจุดเด่นให้กับโรงแรม สิ่งที่จะทำได้ดีที่สุดในการแข่งขันก็คือการบริการ การบริการที่ดีกว่าจะเป็นที่ได้เปรียบในยุคการแข่งขันในยุคปัจจุบัน

แผนกที่ต้องติดต่อโดยตรงกับลูกค้าของโรงแรม

1. แผนกต้อนรับ

พนักงานต้อนรับเป็นผู้ทำหน้าที่ต้อนรับแขก ตรวจสอบข้อมูลการจองห้องพัก และการลงทะเบียนจองห้องพัก ซึ่งพนักงานต้อนรับอาจเป็นบุคคลแรกที่ได้พบปะลูกค้า อาทิ พนักงานโทรศัพท์ และเจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก พนักงานต้อนรับมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง กล่าวกันว่า ถ้าให้การต้อนรับดีการกิจของโรงแรมก็จะเรียบร้อยไปกว่าครึ่ง แต่ถ้าการต้อนรับไม่ดีก็เป็นการยากมากที่จะแก้ไขให้ความรู้สึกของลูกค้ากลับเป็นดีได้ ซึ่งวิธีการสร้างความประทับใจของแผนกต้อนรับที่สำคัญที่สุดคือ รอยยิ้ม และความจริงใจที่ปรากฏบนใบหน้า รวมทั้งการบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นกันเอง ซึ่ง แผนกต้อนรับ หรือ สำนักงานส่วนหน้านั้นอาจเปรียบได้กับศูนย์รวมเส้นประสาท (nerve center) หรือศูนย์ประสานงานของ โรงแรม และมีบทบาทอย่างยิ่งในการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ในโรงแรม ซึ่งมีตำแหน่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1.1 ผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า (front office manager) มีหน้าที่ดูแลควบคุมให้การดำเนินงานของแผนกต้อนรับเป็นไปโดยราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

1.2 พนักงานต้อนรับ (reception) เป็นคนแรกที่แขกพูดด้วยหลังจากเดินเข้ามาในโรงแรม พนักงานต้อนรับจะต้องทักทายและให้การต้อนรับแขกอันเป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก ลงทะเบียนแขก และจ่ายห้อง จ่ายกุญแจ ตอบข้อซักถามและจัดการเกี่ยวกับเรื่องที่แขกไม่พอใจ เตรียมบิลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายของแขก รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายด้านอาหารและเครื่องดื่มจากห้องอาหารและบาร์ ตลอดจนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการซักรีด

1.3 พนักงานสัมภาระ (hall porter) พนักงานสัมภาระจะคอยต้อนรับแขกที่เข้ามาในโรงแรม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมพร้อมทั้งบอกทางไปยังจุดต่างๆ ในโรงแรมอีกด้วย หากเป็นแขกพักห้องก็จะช่วยขนสัมภาระต่าง ๆ ของแขกขึ้นไปในห้องพักเมื่อแขกจะเข้าพัก และช่วยขนลงจากห้องพักเมื่อแขกจะกลับ

1.4 พนักงานรับโทรศัพท์ (telephone หรือ telephone operator) มีหน้าที่รับ โทรศัพท์ ที่เรียกเข้ามาแล้ว โอนไปตามบุคคลและแผนกต่าง ๆ จัดข้อความที่มีคนโทรศัพท์ถึงแขกที่บังเอิญไม่อยู่ในโรงแรมในขณะนั้น โทรศัพท์ปลุกแขกตามเวลาที่แขกสั่งไว้

1.5 เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก (reservations clerk) มีหน้าที่ดูแลเรื่องการจองห้องพักของลูกค้า โดยจะต้องยืนยันการจองทางจดหมายหรือการส่งแฟกซ์

1.6 พนักงานแคชเชียร์ (cashier) รับผิดชอบการออกไปเสิร์ฟและเก็บเงินจากแขก รวมถึงการบริการที่ให้แขกแลกเปลี่ยนเงินตรา

2. ลักษณะที่ดีของพนักงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า

2.1 สุขภาพดี (good health) สุขภาพดี หมายถึงสุขภาพกาย สุขภาพจิตดี คือ ไม่มีโรคภัย ซึ่งเป็นเครื่องบั่นทอนอาชีพ เป็นที่รังเกียจแก่สังคม มีจิตใจแจ่มใส ไม่หงุดหงิด โกรธง่าย มองผู้อื่นในด้านดีอยู่เสมอ

2.2 สายตาดี (good eye-sight) สายตาที่ดีเป็นส่วนประกอบอย่างมาก ถ้าพนักงานบริการมีสายตาผิดปกติ สามารถมองแขกและจำแขกได้ตั้งแต่ระยะไกล ๆ

2.3 โสตสัมผัสดี (good hearing) หมายถึงโสตสัมผัสด้านเกี่ยวกับหูที่ดีพอสมควร หากพนักงานบริการเป็นคนหูหนวก หรือหูตึง เรียกไม่ได้ยิน แขกก็จะไม่พอใจ เนื่องจากงานต้อนรับส่วนหน้าเป็นฝ่ายที่ต้องประสานและติดต่อกับแขก

2.4 การปรากฏตัวที่ดี (good appearance) การปรากฏตัวที่ดี คือ การแต่งกายดี สะอาด เรียบร้อย ประณีต ร่างกายสะอาดมองดูสดชื่นและไม่น่ารังเกียจเมื่อเข้าไปใกล้มีบุคลิกดี สง่าภาคภูมิ

2.5 สีหน้าดี (good complexion) สีหน้าเป็นสิ่งสำคัญที่บอกถึงความรู้สึกที่แท้จริงภายใน บางขณะเมื่อพนักงานบริการเกิดความไม่พอใจ หรืออารมณ์เสีย ไม่ควรแสดงสีหน้าออกมาให้แขกเห็น ควรเก็บความรู้สึกภายในเอาไว้ เนื่องจากงานส่วนหน้าต้องคอยรับตั้งแต่แขกเข้าพักจนกระทั่งออกจากโรงแรม

2.6 ท่าทางดี (good posture) คือ ความอ่อนโยนและเหมาะสมในขณะแสดงออก ไม่ว่าจะทางการพูดคุย การยืน หรือการพบปะกับแขก

2.7 ความสูงและน้ำหนักปานกลาง (moderate height and weight) ความสูงและน้ำหนักปานกลาง

2.8 มีความฉลาดไหวพริบ (intelligence) เพราะต้องใช้ไหวพริบอย่างมาก คือต้องมีการสังเกตจดจำสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ใส่ใจ เข้าใจและศึกษาสิ่งต่าง ๆ อย่างฉลาด มีวุฒิภาวะสูง

2.9 การพูดที่ดี (good expression) จะทำให้ผู้ฟังเกิดความพึงพอใจ แต่ไม่ใช่การขยอจนเกินความจริงมากเกินไป ใช้ถ้อยคำไพเราะเสียงนุ่มนวล ไม่ดั่งหรือค่อมจนเกินไป รู้จักใช้ภาษาและศัพท์ที่ถูกต้อง

2.10 ความสะอาดหมัดจกด (neatness) พนักงานต้องอาบน้ําแต่งกายให้สะอาด ไม่มีกลิ่นตัว เสื้อผ้าสะอาดเรียบร้อย ประณีต หน้าตาแจ่มใส

2.11 ความสํารวม (quietness) มีกิริยามารยาท สงบเรียบร้อย นอบน้อมขณะบริการ แม้แขกพูดในสิ่งที่ไม่พอใจก็ต้องสํารวม

2.12 ความจําคี (good memory) สามารถจํา ห้องพัก ชื่อแขก ความชอบของแขกให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

2.13 รู้จักกาลเทศะ (timing) รู้ว่าเวลาไหนควรทำสิ่งใด

2.14 สนใจในงานที่ได้รับมอบหมาย (attention on duty) มีความตั้งใจและสนใจในงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ประสาน ได้ทันเวลาและถูกต้อง

2.15 รักในวิชาชีพโรงแรม (interesting in hotel business) มีใจรักอาชีพที่แท้จริงเป็นสิ่งที่จําเป็นมากเพราะถ้าไม่มีใจรักจะทำให้เหนื่อยและไม่อยากทำงาน อาชีพก็ไม่ก้าวหน้า ไม่มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพเท่าที่ควร

2.16 ปรับปรุงตนเองได้ดี (self-improvement) ปรับปรุงตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์ วางตัวได้เหมาะสม สามารถปรับตัวให้เข้ากับภาวะแวดล้อมหรือบุคคลต่าง ๆ ได้ดี

2.17 ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้มีความรู้ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ ควรหาความรู้เพิ่มเติม คนที่รอบรู้เป็นคนทันสมัย

2.18 เอาประสบการณ์ใช้ให้เป็นประโยชน์ปรับใช้กับงานได้

2.19 มีความคิดริเริ่ม (initiative) การฝึกฝนให้เป็นคนมีความคิดริเริ่มเป็นสิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งสำหรับผู้ทำงาน งานทุกชนิดจะ ไม่มีความเจริญเลยหากไม่มีความคิดใหม่ ๆ

2.20 อดทน (patience) ต่อเหตุการณ์ เช่น อดทนต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา แขก โดยเฉพาะกับแขกต้องมีความอดทนมาก แม้ในสิ่งที่ไม่พอใจ พนักงานบริการต้องทนได้

2.21 ให้ความร่วมมือ (cooperation) มีความสามัคคีและให้ความร่วมมือต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานลุล่วงไปด้วยดี และองค์การประสบความสำเร็จ

2.22 มีความรู้ภาษาต่างประเทศ (knowing of foreign languages) อย่างน้อย 1 ภาษา นอกจากภาษาของตัวเองเพื่อห้สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ เนื่องจากงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องติดต่อประสานงาน รับโทรศัพท์ที่ไม่สามารถเลี่ยงได้ที่จะต้องติดต่อกับชาวต่างประเทศ

2.23 มีความซื่อสัตย์ (honesty) ต่อตนเอง ต่อหน้าที่ และต่อบุคคลอื่น

2.24 รู้จักควบคุมอารมณ์

2.25 สามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้ง่าย

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

พนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีโอกาสติดต่อหรือพบปะพูดคุยกับลูกค้าโดยตรง ซึ่งมีพนักงานในแผนกประกอบด้วย

1. ผู้จัดการห้องอาหาร (restaurant manager) มีหน้าที่รับผิดชอบงานห้องอาหารทุกเรื่องการวางแผนกำหนดมาตรฐานของการบริการ วางแผนตารางเวลาและการทำงานของพนักงาน ฝึกสอนงานแก่พนักงาน รับจองโต๊ะ ดือนรับลูกค้า บริการพาลูกค้าไปที่โต๊ะและรวมถึงการจัดการกรณีลูกค้ามีปัญหาหรือร้องเรียน

2. หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ (ชาย head waiter/หญิง head waitress) เป็นตำแหน่งรองจากผู้จัดการห้องอาหาร ถ้าเป็นห้องอาหารขนาดเล็กก็จะเป็นผู้ดูแลห้องอาหารทั้งหมด ถ้าเป็นห้องอาหารขนาดใหญ่ จะมีหัวหน้าหลายคน โดยคนหนึ่งจะดูแลประมาณ 3 - 4 station คือ มีการแบ่งเขตบริการหรือการทำงานแต่แต่ละคนจะต้องคอยดูแลให้บริการแก่ลูกค้า มีหน้าที่ดูแลควบคุมการทำงานของพนักงานเสิร์ฟในเขตความรับผิดชอบของตน

3. พนักงานเก็บเงิน หรือ แคชเชียร์ (cashier) รับผิดชอบในการออกใบเสร็จและเก็บเงิน โดยพนักงานเสิร์ฟจะเป็นผู้นำไปให้

4. พนักงานประจำบาร์ชายเหต้า (barperson, barman/barmaid, bartender) ต้องมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับพวกสุราต่างๆ เป็นคนช่างพูดช่างคุยด้วย เพราะจะต้องพบปะกับลูกค้าโดยตรง และลูกค้าก็มีหลายจำพวก การพูดคุยกับลูกค้าจะทำให้สนุกกับการทำงานและช่วยให้ขายสินค้าได้ดีด้วย ลูกค้าบางส่วนเวลานั่งสั่งเครื่องดื่มจะต้องการเพื่อนคุย ถ้าพูดคุยถูกคอ ก็จะสั่งเครื่องดื่มไปเรื่อย ๆ จึงทำให้ยอดขายเพิ่ม ดังนั้นพนักงานบาร์จะต้องมีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเวลาลูกค้าเมา หรือด่าทอด้วยคำหยาบ หรือในกรณีที่มีลูกค้าเข้ามาพร้อมกันจำนวนมาก จะสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

ลักษณะที่ดีของพนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

1. สุขภาพดี (good health) สุขภาพดี หมายถึงสุขภาพกาย สุขภาพจิตดี คือ ไม่มีโรคภัยซึ่งเป็นเครื่องบั่นทอนอาชีพ เป็นที่รังเกียจแก่สังคม มีจิตใจแจ่มใส ไม่หงุดหงิดโกรธง่าย มองผู้อื่นในด้านดีอยู่เสมอ

2. สายตาดี (good eye - sight) สายตาที่ดีเป็นส่วนประกอบอย่างมาก ถ้าพนักงานบริการมีสายตาผิดปกติ เช่น ตาเหล่มองไม่ค่อยเห็น แยกจะสั่งอาหารแต่กลับมองไม่เห็น แยกก็จะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีกเลย โรงแรมโดยทั่วไปจึงไม่รับพนักงานที่มีความผิดปกติทางสายตา

3. โสตสัมผัสดี (good hearing) หมายถึงโสตสัมผัสด้านเกี่ยวกับหูและจมูกที่ดีพอสมควร หากพนักงานบริการเป็นคนหูหนวก หรือหูตึง เรียกไม่ได้ยิน แจกก็จะไม่พอใจ
4. การปรากฏตัวที่ดี (good appearance) การปรากฏตัวที่ดีคือ การแต่งกายดี สะอาดเรียบร้อย ประณีต ร่างกายสะอาดมองดูสดชื่นและไม่น่ารังเกียจเมื่อเข้าใกล้มีบุคลิกดี สง่าภาคภูมิใจ
5. สีหน้าดี (good complexion) สีหน้าเป็นสิ่งสำคัญที่บอกถึงความรู้สึกที่แท้จริงภายใน บางขณะเมื่อพนักงานบริการเกิดความไม่พอใจ หรืออารมณ์เสีย ไม่ควรแสดงสีหน้าออกมาให้แขก เห็น ควรเก็บความรู้สึกภายในเอาไว้
6. ร่างกายเป็นปกติ (no deformities) คือ ไม่มีส่วนใดพิการ เพราะอาจทำให้แขกเกิดความ สมเพช หดหู่ใจ และไม่ยอมมาใช้บริการอีก
7. ท่าทางดี (good posture) คือ ความอ่อนโยนและเหมาะสมในขณะที่แสดงออก ไม่ว่าจะทาง การเสิร์ฟอาหาร การยื่นรับคำสั่ง หรือการเข้าไปหาแขก
8. มีความเข้มแข็ง (strong aches) ความเข้มแข็งทั้งกายและใจเป็นองค์ประกอบที่จะผลักดัน ให้ชีวิตดีขึ้น และก้าวไปข้างหน้า
9. แขน นิ้วที่แข็งแรงและคล่องแคล่ว (strong arms and fingers which are nimble) นับว่า เป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับพนักงานบริการ ถ้าแขกไม่แข็งแรง หรือมีนิ้วไม่ครบด้วย ก็อาจจะทำให้การ หยิบจับไม่ถนัด
10. ความสูงและน้ำหนักปานกลาง (moderate height and weight) ความสูงและน้ำหนัก ปานกลางนี้คิดเฉลี่ยจากมาตรฐานคนไทย ถ้าเตี้ยไปก็จะเป็นปัญหาในการเสิร์ฟอาหาร หากสูง เกินไปก็จะไปยื่นค้ำแขกซึ่งดูเป็นการน่าเกลียด คือชายสูงราว 160 ซม. หญิงสูงราว 154 ซม.
11. มีความฉลาดไหวพริบ (intelligence) เพราะต้องใช้ไหวพริบอย่างมาก คือต้องมีการสังเกต จดจำสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ใส่ใจ เข้าใจและศึกษาสิ่งต่าง ๆ อย่างฉลาด มีวุฒิภาวะสูง
12. การพูดที่ดี (good expression) จะทำให้ผู้ฟังเกิดความพึงพอใจ แต่ไม่ใช่การยกยอจนเกิน ความจริงมากเกินไป ใช้ถ้อยคำไพเราะเสียงนุ่มนวล ไม่ดั่งหรือค่อยจนเกินไป รู้จักใช้ภาษาและศัพท์ ที่ถูกต้อง
13. ความสะอาดหมดจด (neatness) พนักงานต้องอาบน้ำแต่งกายให้สะอาด ไม่มีกลิ่นตัว เสื้อผ้าสะอาดเรียบร้อย ประณีต หน้าตาแจ่มใส
14. ความสำรวม (quietness) มีกิจกรรมรยาท สงบเรียบร้อย นอบน้อมขณะบริการ แม้แขก พูดในสิ่งที่ไม่พอใจก็ต้องสำรวม
15. การรู้จักสถานะของตน (good disposition) ไม่ใช่จ่ายสุรุษสุร่ายจนเป็นหนี้สินจนก่อปัญหา ภายหลัง

16. ความจำดี (good memory) สามารถจำแขก ชื่อแขก รสนิยม ความชอบของแขกให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้
17. รู้จักกาลเทศะ (timing) รู้ว่าเวลาไหนควรทำสิ่งใด
18. สนใจในงานที่ได้รับมอบหมาย (attention on duty) มีความตั้งใจและสนใจในงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ หากทำงานดีแต่ไม่สนใจในงานเสิร์ฟเลยก็ไม่ใช่ผลดีแก่งาน งานบริการนี้ถ้าใส่ใจและตั้งใจทำจริง ๆ ซึ่งแสดงออกด้วยหน้าตา กิริยาท่าทาง แยกย่อยมูขี้หอมเห็น หัวหน้าที่ชื่นชม ก็จะเป็นผลดีแก่การทำงานในอนาคต ความก้าวหน้าในงานก็จะเจริญขึ้นไปตามลำดับ
19. รักในวิชาชีพโรงแรม (interesting in hotel business) มีใจรักอาชีพที่แท้จริงเป็นสิ่งจำเป็นมากเพราะถ้าไม่มีใจรักจะทำให้เหนื่อยและไม่อยากทำงาน อาชีพก็ไม่ก้าวหน้า ไม่มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพเท่าที่ควร
20. ปรับปรุงตนเองได้ดี (self-improvement) ปรับปรุงตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์ วางตัวได้เหมาะสม สามารถปรับตัวให้เข้ากับภาวะแวดล้อมหรือบุคคลต่าง ๆ ได้ดี
21. ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้มีความรู้ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ ควรหาความรู้เพิ่มเติม คนที่รอบรู้เป็นคนทันโลก
22. เอาประสบการณ์ใช้ให้เป็นประโยชน์
23. มีความคิดริเริ่ม (initiative) การฝึกฝนให้เป็นคนมีความคิดริเริ่มเป็นสิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งสำหรับผู้ทำงาน งานทุกชนิดจะไม่มีความสำเร็จหากไม่มีความคิดใหม่ ๆ
24. อคทน (patience) ต่อเหตุการณ์ เช่นอคทนต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา แยก โดยเฉพาะกับแขกต้องมีความอคทนมาก แม้ในสิ่งที่แขกทำให้ไม่พอใจ พนักงานบริการต้องทนได้
25. ให้ความร่วมมือ (cooperation) มีความสามัคคีและให้ความร่วมมือต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานลุล่วงไปด้วยดี และองค์การประสบความสำเร็จ
26. มีความรู้ภาษาต่างประเทศ (knowing of foreign languages) อย่างน้อย 1 ภาษา นอกจากภาษาของตัวเองเพื่อให้สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้
27. มีความซื่อสัตย์ (honesty) ต่อตนเอง ต่อหน้าที่ และต่อบุคคลอื่น
28. รู้จักควบคุมอารมณ์
29. สามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้ง่าย

แผนกแม่บ้าน

แผนกแม่บ้านรับผิดชอบความสะอาดเรียบร้อยของที่พักร มีลักษณะเป็นงาน “หลังฉาก” (behind the scenes operation) เหมือนกับงานของแผนกครัว และแขกหรือผู้มาใช้บริการจะได้รับผลโดยตรง

จากคุณภาพของงาน จากความสะอาดของห้องพัก ทางเดิน และบริเวณโดยรวมของโรงแรมสะอาด และอีกทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าพักซึ่งวิลเลียม (William. อ้างอิงจาก บังอร ฉัตรรุ่งเรือง. 2551 : 171 - 172) ได้แบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบของแม่บ้านคือ

1. ห้องพักแขก
2. ห้องโถงและระเบียง
3. บริเวณล็อบบี้
4. บริเวณห้องสุขาและห้องอาหาร
5. ห้องทำงานต่าง ๆ (ของบริเวณโรงแรม)
6. ตามชั้นบันได
7. บริเวณหน้าต่าง
8. สไตร์เก็บของ ร้านค้าให้เช่า และบริเวณให้เช่าอื่น ๆ

ลักษณะที่ดีของพนักงานในแผนกแม่บ้าน

1. มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ไม่มีโรคประจำตัวหรือโรคติดต่อที่น่ารังเกียจ
2. แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมรักษาความสะอาด เสื้อผ้าสะอาดเรียบร้อยไม่ฉ่ำรุค ไม่แต่งหน้า
จุดขาด ไม่ใช่เครื่องสำอาง น้ำหอมที่มีกลิ่นแรง
3. รักษาความสะอาดร่างกายและเสื้อผ้าไม่มีกลิ่นตัว เสื้อชั้นในชั้นนอกเปลี่ยนทุกวัน
4. ทำตนให้เหมาะสมในการปรากฏตัวและการวางตัว ยิ้มแย้มทักทายดี
5. พูดด้วยน้ำเสียงที่ดีเหมาะสม พูดชัดถ้อยชัดคำ น้ำเสียงไม่ดังเบาเกินไป
6. ซื่อสัตย์และภักดี ภูมิใจในอาชีพ ซื่อสัตย์ต่อตนเองและงาน สร้างชื่อเสียงและรักษามาตรฐาน
ของงานให้มั่นคง
7. ขยันหมั่นเพียรและเป็นทีไว้วางใจได้ทำงานสม่ำเสมอ มีความรับผิดชอบสูง
8. สุภาพอ่อนน้อมและมีไหวพริบดี พูดจากสุภาพไพเราะต่อผู้ใช้บริการ เพื่อร่วมงาน
ผู้บังคับบัญชาและผู้ให้บังคับบัญชา
9. มีสัมมาคารวะเชื่อฟังเคารพรับฟังความคิดเห็น ข้อตำหนิและคำแนะนำจากบุคคลอื่น
อดทนอดกลั้น ไม่โกรธง่าย และพยายามหลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับแขก
10. ช่วยเหลือร่วมมือกับบุคคลอื่น มีนิสัยผูกมิตร มีความสุขสนุกในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
11. มีความกระตือรือร้นและมีความมานะพยายาม คล่องแคล่วว่องไวในการทำงาน
12. สามารถพบบุคคลได้ทุกประเภท พอใจพบคนแปลกหน้า ต้องการบริการผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์

ที่ดี

13. เชื้อมันในตัวเองเนื่องจากมีความรู้จริง มีประสบการณ์ในหน้าที่พอสมควร
14. ต้องรับผิดชอบอุปกรณ์เครื่องใช้ที่คนใช้ยืมเสมอ หากพบว่าบกพร่องเสียหายให้รีบตามช่างมาซ่อมให้เรียบร้อย ไม่ปล่อยในเสียหายมาก ระวังการใช้งาน ต้องคอยบำรุงรักษาให้คงทนอยู่ตลอดเวลา
15. รู้จักรับผิดชอบต่องานที่ได้ทำลงไป เมื่อได้ทำงานเสร็จเรียบร้อย จะต้องทำการตรวจงานก่อนที่จะผ่านไป คว้าเรียบร้อยสมบูรณ์หรือเปล่า ไม่ปล่อยไปทิ้งบทิ้งอยู่ในสภาพไม่เรียบร้อย
16. มีความสนใจที่จะศึกษาลักษณะงาน หมั่นฝึกฝนทำงานให้ได้ความแม่นยำถูกต้องเรียบร้อย เมื่อมีงานใหม่จะต้องเรียนรู้ใหม่ได้รวดเร็ว
17. เมื่องานเสร็จเรียบร้อยดีหากมีเวลาว่างก็ไม่ปล่อยให้เสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์ ควรจะทำการเตรียมงานล่วงหน้าสำหรับงานชิ้นต่อไป หรืองานในวันต่อไป



กลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการ

การเพิ่มความพึงพอใจของพนักงานบริการ

1. การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ
 - 1.1 สำหรับพนักงานใหม่ควรสอนงานและดูแลก่อนอย่างน้อย 1 เดือน
 - 1.2 มีการฝึกอบรมให้บ่อย ๆ ขึ้น เช่น อาทิตย์ละครั้ง หรืออย่างน้อยเดือนละครั้ง โดยเน้นด้านภาษาอังกฤษ และที่เกี่ยวข้องกับงานบริการทุกระเบียบขั้นตอน
 - 1.3 มีการออกไปทัศนศึกษาสถานที่ที่มีความสำเร็จ
2. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
 - 2.1 ควรแบ่งงานตามความสามารถ และปรับตำแหน่งหรือเลื่อนชั้นงานตามความเหมาะสม
 - 2.2 มีระบบประเมินผลการทำงาน เพื่อให้มีการปรับเลื่อนตำแหน่งได้ตามความเหมาะสม
 - 2.3 มีการจัดสรรงานที่ทำให้พนักงาน ทำงานด้วยความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา
 - 2.4. สร้างจิตสำนึกการบริการพร้อมกับความก้าวหน้า3. มีการออกไปทัศนศึกษาภายนอกดูงานของสถานประกอบที่ประสบความสำเร็จ
3. ผลประโยชน์ตอบแทน
 - 3.1 ควรมีการ การันตีเซอวิสชาร์จ (service charge guarantee) เพื่อเพิ่มความมั่นคงในงานและรายได้แก่พนักงาน
 - 3.2 เพิ่มสวัสดิการให้ครอบคลุม เช่น รถรับส่ง ที่พัก และสวัสดิการอื่นๆ ที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น มีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อความสามัคคีแล้วพนักงานจะได้ผูกพัน และรักองค์กร
 - 3.3 ควรจัดสรรระบบประกันแก่พนักงาน เช่น ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ เป็นต้น
 - 3.4 ควรเลื่อนตำแหน่งหรือให้รางวัลกับผู้ที่ทำงานดี
4. นโยบายและการบริหาร
 - 4.1 ต้องมีนโยบายที่แน่นอน มีโครงสร้างอัตรากำลังคนที่แน่นอน มีการแบ่งหน้าที่ให้ชัดเจน ตามจำนวนคนที่จำเป็น
 - 4.2 ลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกในการให้บริการ

4.3 ควรเขียนระเบียบให้ชัดเจน การเพิ่มระดับชั้นงาน การขาด ลา มาสาย การลาออก
 ขึ้นเงินเดือน การให้เซอร์วิสชาร์จ (service charge) ต้องมีความโปร่งใส

5. งานที่ปฏิบัติ และระบบความยุติธรรมในงาน

5.1 มอบหมายงานให้เหมาะสมตามความรู้ความสามารถ เวลา กำลังคน และการแบ่ง
 งานกันทำให้เหมาะสม

5.2 มีรางวัลให้กับคนที่ทำงานเยอะ และมีผลงานโดดเด่น เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงาน
 รัก และภูมิใจกับงานมากขึ้น

5.3 ให้สิทธิพนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่ใช่เส้นสายในการทำงาน

5.4 มีการประเมินพนักงานบ่อย ๆ เพื่อจะได้รู้ความสามารถของแต่ละคน

6. สภาพสถานที่ทำงาน

6.1 การสำรวจวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่างๆ ของสถานประกอบการ กล่าวคือ ควรมีวัสดุ
 อุปกรณ์ที่จำเป็นไว้ให้เพียงพอและเหมาะสมกับการให้บริการ

6.2 มีช่างบริการอยู่ตลอดเวลาหากมีของเสียจะได้ซ่อมได้ทันที

6.3 มีป้ายบอกโครงสร้างงาน และหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน

6.4 การจัดที่พักให้พนักงานที่เป็นสัดส่วนไว้พักผ่อนเวลาพักจากการทำงาน

7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

7.1 หัวหน้าหรือเจ้าของกิจการควรให้ความเป็นกันเอง อิมเข้ม ทักทายพนักงานด้วยความ
 เป็นมิตร

7.2 ควรมีการอบรม หรือทำกิจกรรมกลุ่มร่วมกัน ทำให้เกิดความสามัคคี เวลาทำงาน
 จะได้ทำงานได้สะดวก

การเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ

1. พนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง มี 3 แผนก คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า แม่บ้าน และ พนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

1.1 ควรฝึกอบรมในทุกส่วนงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านกิจกรรมารยาท การแต่งตัว วิธีการบริการที่ประทับใจลูกค้า และภาษาอังกฤษ

1.2 ต้องมีการจัดงานให้เป็นระบบ มีจะศูนย์รวมอยู่ในที่ที่เดียวเมื่อมีปัญหาทุกคนจะได้ทราบทั่วกันและรู้รายละเอียด

1.3 ต้องให้ทุกคนได้รู้งาน หรือลักษณะงานตั้งแต่เริ่มต้นให้ชัดเจน หรือมีป้ายบอกลักษณะงานให้ทุกแผนก

2. การบริการ ในส่วนงานการจองห้องพัก การต้อนรับ การลงทะเบียนเข้าพัก การบริการ และการขอความช่วยเหลือขณะพัก จนกระทั่งถึงการลงทะเบียนออกจากที่พัก

2.1 มีโน้ตหรือบันทึกงานส่งต่อกันทุกรอบการทำงาน

2.2 ควรมีระบบการประเมินของแต่ละแผนก ประเมินกันเองและให้ลูกค้าประเมินด้วย

2.3 การแต่งกายต้องเป็นระเบียบ ให้เหมาะสมกับงานบริการ

2.4 มีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน

2.5 จัดสรรกำลังคนให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

2.6 มีการ ตรวจสอบประเมินความพึงพอใจอยู่ตลอดเวลา

2.7 มีระบบสื่อสาร และการประสานงานที่ถูกต้องและเหมาะสม เช่น เรื่องโทรศัพท์ของแต่ละแผนก และคนทำหน้าที่รับโทรศัพท์ต้องสื่อสารกับลูกค้าได้ด้วย

2.8 งานทุกอย่างก็ต้องการ เช็ค 2-3 รอบเพื่อป้องกันการผิดพลาด

2.9 ทุกอย่างต้องมีความพร้อม ซึ่งมาจากการได้รับการอบรมโดยเฉพาะเรื่องระเบียบการบริการ และภาษาอังกฤษ

2.10 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนต้องไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน ลดขั้นตอนการทำงาน

3. อาคารและสถานที่ ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย

3.1 ต้องตรวจสอบอีกครั้ง (recheck) อุปกรณ์ สถานที่ ก่อนให้บริการเพื่อลดความผิดพลาดในการให้บริการ

- 3.2 แข็งลูกค้าเกี่ยวกับมาตรฐานของโรงแรมและชี้ให้เห็นชัดเจนเกี่ยวกับราคาบริการ
- 3.3 มีฟอร์มการเช็คที่ละเอียด แต่การเช็คก็ต้องละเอียดด้วยหากเจอของชำรุดหรือ ไม่สะอาด ก็ต้องแจ้งเปลี่ยน หรือทำความสะอาดใหม่ทันที
- 3.4 จดสถิติหรือใช้ระบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้าและตรวจสอบอยู่เสมอ
- 3.5 ควรมีระยะเวลาการเปลี่ยนของที่ใช้ในโรงแรมตามอายุการใช้งาน
- 3.6 อุปกรณ์ความปลอดภัยที่ติดตั้ง ควรที่จะต้องอบรมพนักงานให้ทุกคนได้มีความรู้ และควรมีการอบรมพนักงานทุกคนให้เตรียมความพร้อมเรื่องความปลอดภัย เพราะหากเกิดปัญหาอะไรก็ต้องช่วยเหลือลูกค้าได้

โดยสรุป ประสิทธิภาพในการให้บริการจะเกิดขึ้นได้หากทางฝ่ายบริหารสามารถทำให้คนในองค์กรซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจได้แล้วสิ่งสำคัญที่จะสำเร็จในขั้นต่อไปคือความพึงพอใจของลูกค้าจากความตั้งใจในการทำงาน ไม่เพียงแต่ฝ่ายบริหารเป็นคนจัดการแล้ว คนในองค์กรทุกคนก็ต้องให้ความร่วมมือด้วย

บรรณานุกรม

- จิตตินันท์ นันทไพบูรณ์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. ซีเอ็ดยูเคชั่น : กรุงเทพฯ.
- ชานินทร์ สุทธิคุณุช. (2543). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชวัลนุช อุทยาน. (2552). ศิลปะการต้อนรับและการบริการ. สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. สืบค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2552, จาก <http://servicearts.wordpress.com>.
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2552). มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2552, จาก www.thaits.org.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2552). การบัญชีเฉพาะกิจการ. สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2552, จาก http://tsl.tsu.ac.th/file.php/1/courseware/260/Less1_2.html
- Heskett, J.L. (1988). "Lessons In the Service Secor," In C.H. Lovelove, Managing Services: Marketing Operations and Human Resoures. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall
- 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.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล	นางสาวรุศดา แก้วแสงอ่อน
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 3 พฤศจิกายน 2525
สถานที่เกิด	จังหวัดสงขลา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 98 ซอย 49 ถนนไทรบุรี ตำบลบ่อยาง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บร.บ.) สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ศรีวิชัย อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
พ.ศ. 2552	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบคุณธรรม มหาวิทยาลัยทักษิณ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา