

การจัดการการปฏิบัติงานด้านงานบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม 4 ดาว ย่านสุขุมวิท

The Impact of Operations Management of Front Office Staff in Four Star Hotels in Sukhumvit area.

รุ่งทิวา ผงศิลป์*, ดร. สุรภา ไล้บ้านกวย**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการปฏิบัติงานด้านงานบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม 4 ดาว ย่านสุขุมวิทและ 2) ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับการจัดการการปฏิบัติงานด้านงานบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม 4 ดาว ย่านสุขุมวิท ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชากรในโรงแรมทั้งสิ้น 3,400 คนการกำหนดขนาด กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน โรงแรมต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 400 คนในย่านสุขุมวิทจำนวนทั้งหมด 24 โรงแรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและสถิติที่ใช้คือ ใช้อ้อยละ (%) วิเคราะห์สัดส่วนร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงาน โรงแรมใช้ค่าเฉลี่ย (X) วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมใช้ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ค่าเบี่ยงเบนของระดับความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมวิเคราะห์การทดสอบกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน (T-test Independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-Test และ (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงาน โรงแรมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุช่วง 21-30 ปี มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 3-5 ปี 2) ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ในด้านการจัดการการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับด้านความคิดเห็นดังนี้คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในลักษณะของการทำงาน 3) ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย t-test พบว่ามีค่า sig. สูงกว่า .05 จึงไม่แตกต่างกัน 4) ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย F-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% การจัดการการปฏิบัติงานด้านงานบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม 4 ดาว ย่านสุขุมวิทในแต่ละด้าน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การจัดการการปฏิบัติงาน, พนักงานบริการส่วนหน้า, โรงแรม 4 ดาว, สุขุมวิท

*นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Visionary Leaders) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

**อาจารย์ที่ปรึกษาคณาจารย์อิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The purpose of this research was to study the opinions on service management of front desk staff, 4-star hotels in the Sukhumvit area. Also to study the differences between personal factors and opinions on service operation management. The samples were 400 front desk hotel staff in the Sukhumvit area, consisting of 22 hotels. The research instruments were the percentage (%). The percentage analysis of general hotel staff information was used by (X). Analyze the average of the opinions of the hotel staff using standard deviation (SD) to analyze the deviation of the opinions of the hotel staff. Analyze independent sample testing (T-test. Independent), One-way Analysis of variance F-Test and (One-way ANOVA).

The study found that: 1) Most of the respondents are female, aged between 21-30 years old, bachelor's degree with 3-5 years of working experience.

2) The overall opinions of the employees in operations management are at a high level. Opinions order are as follows: service quality, working to achieve goals and success, satisfaction in work, motivation and working aspect. 3) The values obtained from the t-test hypothesis with 95% confidence level on the operation of front desk staff with sig. values higher than .05. So there is no significant difference in statistics.

4) The value obtained from F-test hypothesis with 95% confidence level of front desk staff service operation management of 4-star hotels in the Sukhumvit area. Personal factors, income, education level, the experience affected the opinion level. The operational management, service quality, achieving goals and success, satisfaction, and motivation in working, there are differences with statistical significance at the level of 0.05.

Keywords: operational management, front desk staff, 4 star hotel, Sukhumvit

บทนำ

ประเทศไทยมีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวที่ขยายรายได้เข้าสู่ประเทศได้ปีละกว่าหนึ่งล้านล้านบาทในแต่ละปีมีชาวต่างประเทศจำนวนมากที่เข้ามา ทั้งเพื่อท่องเที่ยว พักผ่อน และทำธุรกิจต่างๆ จึงให้มีโรงแรมเกิดขึ้นมากมาย โดยเฉพาะใจกลางเมืองหลวงที่เป็นศูนย์กลางธุรกิจของไทย เช่น ในย่านสุขุมวิท เป็นต้น ปัญหาในเรื่องพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำกับผู้เข้าพัก ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของ การบริการที่พนักงานส่วนหน้าจะเป็นผู้ติดต่อกับลูกค้าโดยตรงไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจองห้องพักผ่านทางช่องทางออนไลน์หรือออฟไลน์ กฎระเบียบต่าง ๆ ในการทำงานของพนักงานในส่วนนี้ ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการ การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้าจำเป็นต้องให้มีการฝึกทักษะและอบรมให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลของโรงแรมระดับหลายดาว ซึ่งการปฏิบัติงานส่วนหน้าของพนักงานนี้จะเป็นตัวหลักในการเชื่อมโยงระหว่างชื่อเสียงของโรงแรมและตัวลูกค้าโดยตรง ดังนั้น การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานจึงเป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงจุดที่เป็นปัญหาและอาจจะทำให้ได้รับการพัฒนาปรับปรุงเพื่องานบริการที่ดีขึ้นของส่วนพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมต่อไป เป็นต้น



ข้อมูลจากSource: Euromonitor, 2019 สถิติอัตราการเติบโตของโรงแรมประเภท Luxury hotels, mid-market hotels, budget hotels.

เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจการให้บริการกับผู้มาใช้บริการ โดยเป็นธุรกิจที่ต้องดำเนินการตลอด 24 ชั่วโมง และไม่มีวันหยุด จึงต้องมีผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน เพียงพอสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม พนักงานทุกระดับซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดจะต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และพัฒนาดูแลเอาใจใส่เพื่อให้มีมาตรฐานในการให้บริการตรงตามมาตรฐานสากลของโรงแรม ดังนั้น ความร่วมมือร่วมใจของพนักงานทุกระดับ โดยเฉพาะพนักงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะความประทับใจของผู้มาใช้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการธุรกิจโรงแรม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการปฏิบัติงานด้านงานบริการของพนักงานส่วนหน้าของ โรงแรม 4 ดาว ย่านสุขุมวิท
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการปฏิบัติงานด้านงานบริการของพนักงานส่วนหน้าของ โรงแรม 4 ดาว ย่าน สุขุมวิท

นิยามศัพท์

1. โรงแรม หมายถึง โรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสุขุมวิท
2. พนักงานโรงแรมส่วนหน้า หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานประจำในระดับปฏิบัติงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสุขุมวิท
3. การจัดการการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมให้ประสบผลสำเร็จ โดยการใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุดดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดไม่ว่า จะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงานรวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ความเพียร พยายามปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งทำการศึกษาในเรื่องการจัดการการปฏิบัติงานด้านบริการของพนักงาน โรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสุขุมวิท โดยมุ่งเน้น 2 เรื่อง ได้แก่ การจัดการการปฏิบัติงานด้านบริการของพนักงานโรงแรมส่วนหน้าและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านงานบริการของพนักงาน โรงแรมส่วนหน้า
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงาน โรงแรม 4 ดาว ส่วนหน้าทั้งหมดจำนวน 24 โรงแรม ในย่านสุขุมวิท ประชากรในโรงแรมทั้งสิ้น 3,400 คน โดยผู้วิจัยเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน โรงแรมต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 400 คน เพื่อตอบ แบบสอบถาม
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ใช้ระยะเวลาในการทำวิจัยและเก็บข้อมูลรวมแล้วทั้งสิ้น 3 เดือน ประมาณช่วงเดือน มกราคม 2563 – มีนาคม 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงกระบวนการจัดการทางด้านการดำเนินงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรม ได้อย่างมีระบบ
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานการปฏิบัติงานของพนักงานและหน่วยงานอื่น ๆ ในธุรกิจบริการและการโรงแรม
3. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจบริการฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย
4. ผลจากการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้าของ โรงแรม 4 ดาว ย่านสุขุมวิทสามารถนำไปเป็นแนวทางพิจารณาปรับใช้กับ โรงแรมที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจใกล้เคียงกันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริหารจัดการการปฏิบัติงาน

โดยยกแนวคิดและทฤษฎีของ อองรี ฟาโยล (Henri Fayol) ทฤษฎีการบริหารจัดการ POCCC และหลักการจัดการองค์กรสู่ความสำเร็จตามแนวคิดของ Henri Fayol

ทฤษฎีบริหารจัดการ POCCC นั้นเน้นการบริหารจัดการรอบด้านและครอบคลุม ตั้งแต่ การวางแผน, การปฏิบัติการ, การจัดโครงสร้างองค์กร ไปจนถึงการควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่วางไว้ข้อดีของหลักการการบริหารจัดการของ อองรี ฟาโยล (Henri Fayol) นั้น ก็คือการใส่ใจรอบด้าน ครอบคลุมให้ความสำคัญทุกรายละเอียดทั้งในเรื่องของทรัพยากรการผลิต, ทรัพยากรในการประกอบธุรกิจ ไปจนถึงทรัพยากรมนุษย์

หัวใจสำคัญที่หลักการบริหารจัดการของ อองรี ฟาโยล (Henri Fayol) เน้นย้ำอยู่เสมออีกคือ ความเป็นเอกภาพ ตั้งแต่การมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีทิศทางเดียวกัน ไปจนถึงมีความสามัคคีกันมุ่งไปสู่ความสำเร็จ

ทฤษฎี POCCC และหน้าที่ทางด้านการจัดการ (Management Function)

P=Planning การวางแผน (Planning)ก็หมายถึง จินตนาการหรือวิสัยทัศน์ที่เราวาดภาพไว้ล่วงหน้าแล้วว่า งานที่เรากำลังจะทำนั้น เมื่อเสร็จออกมาแล้ว หน้าตามันน่าจะเป็นอย่างไร?

O=Organizing หลังจากรู้แล้วว่าจะทำงานให้มีหน้าตาออกมาอย่างไร? ก็ต้องมาจัดหน่วยงาน(Organizing) ที่จะต้องเข้ามารับผิดชอบในการทำงานเหล่านั้นให้สำเร็จลุล่วง การออกแบบหน่วยงานจะออกแบบจากหน่วยงานที่ใหญ่ที่สุด เช่น ฝ่ายผลิต แล้วค่อยๆขยายงานให้เล็กลง เช่นในฝ่ายผลิตควรจะต้องมีงาน อาทิ แผนกเตรียมวัตถุดิบ แผนกควบคุมเครื่องจักร

แผนกซ่อมบำรุง แผนกคลังสินค้า ฯลฯ และที่เล็กขอลงไปอีก เช่น ในแผนกเตรียมวัตถุดิบควรจะต้องมี หมวดควบคุมคุณภาพวัตถุดิบ หมวดควบคุมปริมาณวัตถุดิบ หมวดติดตามประสานงานวัตถุดิบ ฯลฯ

C=Command เมื่อมีงาน ก็ต้องมีคน ดังนั้นเราจึงต้องวางคนตามความเหมาะสม ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความถนัด ฯลฯ ให้เต็มอัตรากับงานที่เราจัดแบ่งไว้ โดยคนที่รับผิดชอบหน่วยงานที่ใหญ่กว่า ก็จะต้องสามารถสั่งการคนที่รับผิดชอบหน่วยงานเล็กกว่า การวางคนให้สามารถสั่งการกันได้นี้ เรานิยมเรียกว่า สายการบังคับบัญชา (Command) เพื่อให้คนที่เราจัดวางกำลังเหล่านี้ ทำงานที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จลุล่วง บรรลุตามแผน

C=Coordinate เมื่อวางแผน แบ่งงานและวางกำลังคนแล้วก็ต้องมีการประสานงาน(Coordinate) เพราะขึ้นต่างคนต่างทำ เหมือนงาน กทม.วันนี้ประปามาชุดถนนวงท่อ พอเทกลบเรียบร้อย ฟุ้งนี้ โทรศัพท์มาชุดกันอีหลุมที่เพิ่งกลบเมื่อวาน เพื่อวางสายโทรศัพท์ พอโทรศัพท์กลบเสร็จ อีกสามวันไฟฟ้าก็มาชุด อีหลุมเดิมหลุมเดียวบางครั้งมาชุดกันได้ยังไงไม่ทราบห้าหกหน่วยงาน กรณีนี้ ฟาโยล บอกว่า เป็นเพราะมีแต่การวางแผน แบ่งงาน วางคน แต่ไม่มีการประสานงานที่ดี ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในหน่วยงานที่ใหญ่กว่า จะต้องคอยช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อให้หน่วยงานย่อย ๆ ของตน มีการประสานงานที่ดี เพราะหากหน่วยงานย่อยที่ตนรับผิดชอบดูแลไม่มีการประสานงานที่ดีแล้ว อองรี ฟาโยลบอกว่าไม่ต้องไปตำใคร ตัวเองนั่นแหละ ไร้ฝีมือ

C=Control ปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งในการทำงานให้สำเร็จ ก็คือจะต้องมีการควบคุม (Control) ให้หน่วยงาน กำลังคน การประสาน สามารถดำเนินให้แล้วเสร็จตามแผนที่วางไว้ในเวลาและค่าใช้จ่ายที่กำหนด เพราะหากปราศจากการควบคุม บ่อยครั้งที่เราเห็นว่างานไม่เดิน หรืออาจเดินไม่เสร็จตามแผน ผู้นำที่ได้แต่งตั้งโดยไม่เคยลงมาควบคุมหรือกระทั่งมากำกับดูแล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

- ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ Barry (1986) กล่าวว่า วั้วว่า บริการที่ประสบผลสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้คือ(1)ความเชื่อถือได้(Reliability) ได้แก่ความสม่ำเสมอและความพึงพาได้
- (2) การตอบสนอง (Responsiveness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และ การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
- (3) ความสามารถ (Competence) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ
- (4) การเข้าถึงบริการ (Access) ให้ผู้ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอน ไม่ซับซ้อน ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการสะดวกสำหรับผู้รับบริการ และอยู่ในสถานที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้
- (5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม

- (6) การสื่อสาร (Communication) ได้แก่ มีการสื่อสารที่แจ่มชัดของขอบเขตงานบริการและการอธิบายขั้นตอนการใช้บริการ
- (7) ความซื่อสัตย์ (Credibility) มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
- (8) ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์
- (9) ความเข้าใจ (Understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการการให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ และการให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ
- (10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด
- ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดย โครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959, pp.113 -115) ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์ได้พบซึ่งบทสรุปออกมาเป็นแนวคิดตามทฤษฎีสอง องค์ประกอบ (Two -Factor - Theory) เป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความตั้งใจที่จะทำงานเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากทำงาน ตัวอย่างเช่นความสำเร็จที่จะได้รับ งานที่ต้องทำ เงิน ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ความสุขในการทำงาน การได้เลื่อนตำแหน่ง
2. ปัจจัยค้ำจุน บางครั้งอาจจะเรียกว่าปัจจัยด้านสุขอนามัยเป็นปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ไม่ได้เกี่ยวกับงานโดยตรง แต่ปัจจัยค้ำจุนจะเกี่ยวกับเรื่องสภาวะแวดล้อมของงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานแต่ไม่ได้มีผลมากพอที่จะจูงใจให้คนทำงานได้ ตัวอย่างเช่น สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกัน ระบบการให้ผลตอบแทน ฯลฯ

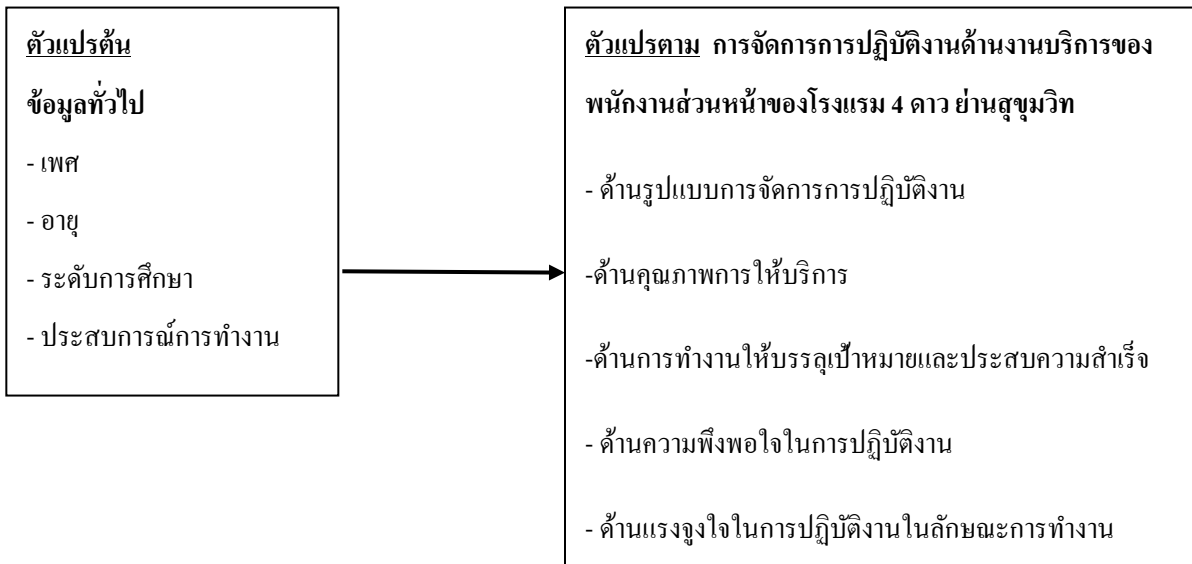
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีการจูงใจของแมกเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Theory Y) แมกเกรเกอร์ (McGrehor, 1960, pp. 173 - 177) ได้เกิดแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมงานในองค์กรเพื่อให้เกิดความร่วมมือสูงสุดและได้เขียนเกี่ยวกับพลังจูงใจใน

แนวความคิดด้านการควบคุมไว้ในหนังสือ The HumanSide of Enterprise โดยเปรียบเทียบการควบคุมงานแบบเก่าว่าเป็นทฤษฎีเอกซ์ (Theory X) และการควบคุมงานแบบใหม่เป็นทฤษฎีวาย (Theory Y)

ทฤษฎีเอกซ์หรือทฤษฎีประเพณีนิยม (Conventional View) ได้มีผู้รู้จักและมีความหมายในระบบการบริหารงานมากขึ้นในปัจจุบันเนื่องจากเป็นทฤษฎีการบริหารที่ไม่รวมความเชื่อมั่นอื่นใดที่เกี่ยวกับรายละเอียดในการวัดผลและในการจัดการเรื่องบริหารอื่นใดทั้งสิ้นนอกจากต้องการให้ทุกคนทำงานร่วมกันเพื่อความสัมฤทธิ์ผลขององค์กรเท่านั้นซึ่งพอจะสรุปความเชื่อหรือลักษณะของคนตามแนวคิดของแมกเกรเกอร์

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการปฏิบัติงานด้านงานบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม 4 ดาว ย่าน สุขุมวิท แตกต่างกัน

ระเบียบการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานโรงแรม 4 ดาว ส่วนหน้าทั้งหมดจำนวน 24 โรงแรม ในย่านสุขุมวิท ประชากรในโรงแรมทั้งสิ้น 3,400 คน โดยผู้วิจัยเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน โรงแรมต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 400 คน เพื่อตอบ แบบสอบถาม

โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการปฏิบัติงานด้านงานบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม 4 ดาว ย่านสุขุมวิท

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการปฏิบัติงานด้านงานบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม 4 ดาว ย่านสุขุมวิท

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และใช้การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำผลข้อมูลจากแบบสอบถามมาประมวลด้วยโปรแกรม SPSS และแสดงผลในรูปตาราง

สถิติที่ใช้ในงานวิจัย

1. ใช้ร้อยละ (%) วิเคราะห์สัดส่วนร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรม
2. ใช้ค่าเฉลี่ย (X) วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรม
3. ใช้ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) วิเคราะห์ค่าเบี่ยงเบนของระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรม
4. วิเคราะห์การทดสอบกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน (T-test Independent)
5. การวิเคราะห์ One way anova หรือ F-test

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 319 คน (คิดเป็นร้อยละ 79.8) ส่วนเพศชาย 81 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.3) มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี 266 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.5) รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี 114 คน (คิดเป็นร้อยละ 28.5) 41-50 ปี 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.5) และ 20 ปีหรือมีจำนวนน้อยที่สุด 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 5) ตามลำดับ และในด้านของระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 293 คน (คิดเป็นร้อยละ 73.3) รองลงมาจบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี 71 คน (คิดเป็นร้อยละ 17.8) อนุปริญญาหรือ ปวส. 33 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.3) ระดับ ปวช. หรือนักศึกษาฝึกงาน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 8) ในส่วนของประสบการณ์การทำงาน พบว่า อยู่ในช่วงน้อยกว่า 1 ปี 149 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.8) รองลงมา มีประสบการณ์อยู่ในช่วง 1-3 ปี 123 คน (คิดเป็นร้อยละ 30.8) และในช่วง 3-5 ปี 157 คน (คิดเป็นร้อยละ 39.3) และประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี 73 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.3) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านการจัดการการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม 4 ดาว ย่านสุขุมวิทมีระดับความคิดเห็นด้านการจัดการการปฏิบัติงานในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ประเด็นที่พนักงานโรงแรมมีความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ X 3.53/ S.D .998 คือ หน่วยงานมีการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นหน้าที่ของทุกคนร่วมกัน

รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ X 3.528/ S.D.999 คือ นโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ มีความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์การจัดการในงาน และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ X 3.500/ S.D.996 คือ แผนกมีการกำหนดเป้าหมายการทำงานของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน นอกจากนี้พนักงานโรงแรมมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับสูง

ส่วนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยทั้งหมดอยู่ระหว่าง .996 – 1.00 แสดงว่าพนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นในทุกประเด็นไปในทิศทางเดียวกัน

ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมพบว่า พนักงานโรงแรมมีระดับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ประเด็นที่พนักงานโรงแรมมีความเห็นด้วยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ X 3.535/ S.D 1.023 คือ การให้บริการมีความรวดเร็ว รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ X 3.515/ S.D 1.010 คือ การให้บริการแต่ละครั้งมีความถูกต้อง ส่วนประเด็นการให้บริการของท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากแขกผู้เข้าพัก โรงแรมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ X 3.440/ S.D 1.037

นอกจากนั้นพนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับเฉลี่ยระดับปานกลาง X 3.468/ S.D 1.022 ส่วนค่าส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาตรฐานอยู่ระหว่าง 1 แสดงว่าพนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นในทุกประเด็นไปในทิศทางเดียวกัน

ระดับความคิดเห็นด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ พบว่าพนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นต่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ประเด็นที่พนักงานโรงแรมมีความเห็นด้วยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ X 3.358/ S.D 1.048 คือ ความพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ X 3.338/ S.D 1.003 คือ ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม หรือสร้างการทำงานเป็นทีมให้มีความแข็งแกร่ง ส่วนประเด็นสรรหาในหัวหน้างานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ X 3.193/ S.D 1.070

นอกจากนั้นพนักงานโรงแรมมีระดับความเห็นต่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับเฉลี่ยระดับปานกลางที่ X 3.287/ S.D 1.057 ส่วนค่าส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาตรฐานอยู่ระหว่าง 1.057 แสดงว่าพนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นในทุกประเด็นไปในทิศทางเดียวกัน

ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม พบว่าพนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นต่อด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ประเด็นที่พนักงานโรงแรมมีความเห็นด้วยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ X 3.3725/ S.D 1.06846 คือ ต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงแรมให้มีชื่อเสียงมากยิ่งขึ้น รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ X 3.3125/ S.D 1.07365 คือ ภูมิใจในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ ส่วนประเด็นภูมิใจที่ได้ทำงานที่โรงแรมนี้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ X 3.2750/ S.D 1.07109

นอกจากนั้นพนักงานโรงแรมมีระดับความเห็นต่อด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเฉลี่ยระดับปานกลางที่ 3.3082 ส่วนค่าส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาตรฐานอยู่ระหว่าง 1.0623 แสดงว่าพนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นในทุกประเด็นไปในทิศทางเดียวกัน

ระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในลักษณะของการทำงาน พบว่าพนักงานโรงแรมมีระดับความคิดเห็นต่อด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในลักษณะของการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ประเด็นที่พนักงานโรงแรมมีความเห็นด้วยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ X 3.46/ S.D 1.01 คือ โรงแรมควรมีเวลาการทำงานแบบยืดหยุ่น เช่น พนักงานสามารถเลือกช่วงเวลาในการทำงานได้ รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ X 3.43/ S.D 1.04 คือ

ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายสอดคล้องกับระยะเวลา ส่วนประเด็นงานที่ทำให้ใช้ความคิดริเริ่มค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ X 3.34/ S.D 1.07

นอกจากนี้พนักงานโรงแรมมีระดับความเห็นต่อด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในลักษณะของการทำงาน อยู่ใน ระดับเฉลี่ยระดับปานกลางที่ 3.418 ส่วนค่าส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาตรฐานอยู่ระหว่าง 1.04

อภิปรายผลการวิจัย/ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานที่ตั้งไว้ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม 4 ดาว ย่านสุขุมวิท ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้, ระดับการศึกษา, ประสบการณ์ ที่แตกต่างกัน มีผลให้ระดับความคิดเห็น ด้านรูปแบบการจัดการการปฏิบัติงาน, ด้านคุณภาพ การให้บริการ, ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ, ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, และด้าน แรงจูงใจการปฏิบัติงานในลักษณะการทำงาน มีความไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากการศึกษา สรุปได้ดังนี้ คือ

1. พบว่าค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย F-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ของการจัดการการปฏิบัติงาน การจัดการการปฏิบัติงานด้านงานบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม 4 ดาว ย่านสุขุมวิท จำแนกตามปัจจัยด้านอายุมีค่า Sig. ต่ำกว่า .05 มี 3 ด้าน คือ 1.ด้านรูปแบบการจัดการการปฏิบัติงาน ,2.ด้านคุณภาพการให้บริการ, 3.ด้านการทำงานให้บรรลุ เป้าหมายและประสบความสำเร็จจึงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.1 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านรูปแบบการจัดการการปฏิบัติงาน จำแนกตาม อายุเป็นรายคู่ พบว่า ช่วงอายุพนักงานที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านรูปแบบการจัดการการ ปฏิบัติงาน แตกต่าง จากพนักงานในช่วงอายุระหว่าง 31 -40 ปี และ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05

1.2 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า ช่วงอายุพนักงานที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แตกต่าง จากพนักงาน ในช่วงอายุระหว่าง 31 -40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบ ผลสำเร็จ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า ช่วงอายุพนักงานที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน ให้บรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จ แตกต่าง จากพนักงานในช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. พบว่าค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย F-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ของการจัดการการปฏิบัติงาน การจัดการการปฏิบัติงานด้านงานบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม 4 ดาว ย่านสุขุมวิท จำแนกตามด้านระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง จำแนกตามด้านระดับการศึกษา พบว่าการจัดการการ ปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม ด้านรูปแบบการจัดการการปฏิบัติงาน, ด้านคุณภาพการให้บริการ, ด้านการทำงานให้บรรลุ เป้าหมายและประสบความสำเร็จ, ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานลักษณะการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

3. พบว่าค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย F-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ของการจัดการการปฏิบัติงาน การจัดการการปฏิบัติงานด้านงานบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม 4 ดาว ย่านสุขุมวิท **จำแนกตามปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงาน มีค่า Sig. ต่ำกว่า .05** มี 4 ด้าน คือ 1 ด้านรูปแบบการจัดการการปฏิบัติงาน , 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ, 3 ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสพความสำเร็จ, 4 ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานลักษณะการทำงาน จึงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การจัดการการปฏิบัติงานด้านงานบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม 4 ดาว ย่านสุขุมวิท ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้, ระดับการศึกษา, ประสพการณ์ ที่แตกต่างกัน มีผลให้ระดับความคิดเห็น ด้านรูปแบบการจัดการการปฏิบัติงาน, ด้านคุณภาพการให้บริการ, ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสพความสำเร็จ, ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, และด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงานในลักษณะการทำงาน **มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05**

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพียงด้านเดียว ยังเป็นข้อจำกัดสำหรับการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ ในโอกาสต่อไปต้องใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถาม เพื่อให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลมีลักษณะที่ถูกต้องและครอบคลุมที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง การจัดการการปฏิบัติงานด้านงานบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม 4 ดาว ย่านสุขุมวิท สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สุรภา ไถ่บ้านกวย ที่ให้คำปรึกษาในการจัดทำวิจัยในครั้งนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงานส่วนหน้า โรงแรม 4 ดาว ในย่านสุขุมวิท ที่ช่วยคิดตามแบบสอบถาม รวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิจัยครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และให้กำลังใจมาโดยตลอด ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่องานด้านการจัดการและงานบริการต่อไป

บรรณานุกรม

ชาวต่างชาติ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.

ปรียาภรณ์ หารบุรุษ. (2558). การศึกษาภาพลักษณ์และคุณภาพการใช้บริการของโรงแรมที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำ โรงแรมขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

พัชราภรณ์ ฟองเงิน. (2558). คุณภาพการบริหารของพนักงานต้อนรับ โรงแรมอิมพีเรียล เมปิง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการพัฒนา คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.

พัฒนาะ ธนกฤตวุฒิเมธ. (2559). การประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว บริเวณชายหาด 4 หาด ในเมืองพัทยาโดยการประยุกต์ใช้ SERVQUAL Model. ชลบุรี: สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.

เมทินี วงศ์ธราวัฒน์. (2554). แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพบริการของพนักงานบริการส่วนหน้า โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการบริการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ. สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. บทบาทและความสำคัญของภาษาอังกฤษ

Buzzell, R.D. , & Gale, B.T. (1987). *The PIMS Principle: Linking Strategy to Performance*. New York: The Free Press.

Perceptions and Expectations. London: The Free Press. Parasuraman,

A., Zeitham, V.A., & Berry, L.L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality*

Gronroos, G. T. (1990). *Service Management and Marketing*. Massachusetts: Lexington Books.

Lewis, R.C., & Booms, B.H. (1983), "The Marketing Aspects of Service Quality" in Berry, L.,