

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของพนักงานโรงแรม และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานโรงแรมในอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 294 คน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยมีดังนี้

พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรสแล้ว และมีอายุระหว่าง 15-30 ปี มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท/เดือน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี แต่ไม่มีประสบการณ์ในการฝึกอบรม ซึ่งส่วนใหญ่มีความสามารถพิเศษในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการฟังในระดับปานกลาง ด้านการพูดในระดับพอใช้ ด้านการอ่านและด้านการเขียนในระดับปานกลาง เช่นกัน

จากการศึกษาการวิจัย เกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของพนักงานโรงแรม พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของพนักงานโรงแรม มีระดับความสำคัญในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ ด้านความซื่อสัตย์และซื่อตรงต่องาน ด้านการบริการอย่างตั้งใจ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านบุคลิกภาพในการทำงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านไหวพริบปฏิภาณ ตามลำดับ

ในส่วนของปัญหาที่พบของพนักงานโรงแรม มีระดับความรุนแรงของปัญหาในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาได้ดังนี้ ปัญหาด้านเงินเดือนน้อย ปัญหาด้านสวัสดิการยังไม่เพียงพอ ปัญหาด้านการขาดทักษะฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษ ปัญหาด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการยังไม่มีเพียงพอต่อการให้บริการ ปัญหาด้านเพื่อนร่วมงานยังไม่ได้ให้ความร่วมมือในการทำงาน ปัญหาหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าแผนกไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน ตามลำดับ

ส่วนปัญหาอื่น ๆ ที่พบคือ ปัญหาด้านความไม่เข้าใจในหน้าที่การปฏิบัติงานของตนเองและปัญหาด้านการขาดทักษะในการใช้เครื่องมือสำนักงานที่ทันสมัย

ในส่วนข้อเสนอแนะของพนักงานโรงแรม มีข้อเสนอแนะดังนี้คือ ผู้บังคับบัญชาต้องมีความยุติธรรม รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยอาจจะให้ข้อเสนอแนะ ชื่นนำ และช่วยเหลือ ในกรณีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ในระบบงานควรมีการกระจายอำนาจให้อำนาจของแต่ละฝ่ายในการบริหารงานของฝ่ายต่าง ๆ เจ้าของกิจการควรให้โอกาสกับพนักงานโรงแรมในการเข้ารับการฝึกอบรมที่ก่อให้เกิดความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนจำนวนเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานควรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อการให้บริการ และควรเพียงพอต่อจำนวนของพนักงาน เพื่อที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

The objectives of this research were to find out the level of significance of factors influencing employees' services in hotels in Amphur Maung, Machongson and the employees' problems and recommendations concerning service improvements. The data was collected by means of questionnaires from 294 employees of hotels in Amphur Maung, Machongson and then analyzed by using the SPSS.

The results showed that most of the employees were females, married, 15-30 years old, and had a salary of 5,000 baht per month at the most. Most of them had completed a diploma level of education, and had working experience of 1-5 years but no training experience. Their listening, reading, and writing skills of English were at a moderate level but their speaking skill was slightly lower.

The level of significance of factors influencing seven aspects of their work was high and the factors were ranked in importance as follows. honesty, willingness to provide services, responsibility, personality, human relations, quality of services, and intelligence.

The seriousness of problems facing the employees was at high level. The problems were ranked in importance as follows: low salaries, insufficient welfares, lack of listening, speaking, reading and writing skills of English, inadequate materials and equipment, and lack of cooperation from colleagues and superiors.

Other problems included lack of understanding of their own jobs and lack of skills in using modern office equipment.

The employees recommended the following: superiors should be just, listen to their opinions and give advice to the employees when needed; authority should be delegated to each section; business owners should support the employees in training to gain knowledge, ability, skills, and understanding of their work; and equipment should be sufficiently available and compatible with modern technologies.