

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า และการทำงานเป็นทีมงานต่อคุณภาพด้านการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ตผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกปฏิบัติการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แสดงเป็นตารางจำนวนและค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวัดระดับศักยภาพการทำงาน (Work Competencies) การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า (Customer Relationships Management) และการทำงานเป็นทีมงาน (Teamwork) วิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาและสมมติฐานของการวิจัยดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในการให้บริการ ที่มีผลกระทบต่อระดับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพในการปฏิบัติงานด้าน PDCA ของพนักงานระดับปฏิบัติการในการให้บริการ ที่มีผลกระทบต่อระดับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ที่มีผลต่อระดับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานเป็นทีมงาน ที่มีผลในการวัดระดับคุณภาพในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

5. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการในหน่วยงาน (Service Quality)

ตอนที่ 3 การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต วิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาข้อที่ 4 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ในทัศนะของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ผลการสัมภาษณ์พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม 3-5 ดาว ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกปฏิบัติการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ดังตาราง 6

ตาราง 6 แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม 3-5 ดาว ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกปฏิบัติการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	181	44.6
หญิง	224	55.4
รวม	405	100
2. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	126	31.1
25 – 35 ปี	206	49.3
36 – 45 ปี	68	16.9
46 – 55 ปี	11	2.7
56 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	405	100
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	85	20.9
อนุปริญญา/เทียบเท่า	60	14.9
ปริญญาตรี	243	60.1
สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.1
รวม	405	100

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 8,000 บาท	25	6.1
8,000 – 15,000 บาท	235	58.1
15,001 – 25,000 บาท	129	31.8
25,001 บาทขึ้นไป	16	4
รวม	405	100
5. แผนก/ส่วนการปฏิบัติการ		
แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)	135	33.3
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service)	135	33.3
แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Desk)	135	33.3
รวม	405	99.9
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	96	23.6
1 – 5 ปี	205	50.7
6 – 10 ปี	68	16.9
มากกว่า 10 ปี	36	8.8
รวม	405	100

ตาราง 6 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 405 คน จำแนกตามเพศ ซึ่งเป็นเพศชาย จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 และเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4

จำแนกตามระดับอายุ พบว่า ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ 25–35 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 อยู่ในช่วงอายุ น้อยกว่า 25 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 อยู่ในช่วงอายุ 36–45 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 อยู่ในช่วงอายุ 46–55 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 56 ปีขึ้น

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนมากเป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.1 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 การศึกษาระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และการศึกษาอยู่ในระดับระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนมากเป็นผู้มีรายต่อเดือน 8,000–15,000 บาท จำนวน 235 คน รายได้ 15,001–25,000 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รายได้น้อยกว่า 8,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 และเป็นผู้มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4

จำแนกตามแผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างให้มีจำนวนเท่าๆ กัน ทั้ง 3 แผนก คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ทั้งหมดแผนกละ 135 คน

จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนมากเป็นผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 ระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 ระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 6–10 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 และระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา และสมมติฐานดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในการให้บริการ ที่มีผลกระทบต่อระดับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับศักยภาพการทำงานตามโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

ข้อที่	ศักยภาพการทำงานตามโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)	ค่า $\bar{X}$	ค่า SD	แปลผล
1.	ท่านมีศักยภาพด้านความรู้โดยตรงในการปฏิบัติงานด้านการบริการในส่วนงานของท่าน	3.92	0.65	ปานกลาง
2.	ท่านมีศักยภาพด้านทักษะในการปฏิบัติงานด้านการบริการในส่วนงานของท่าน	3.90	0.58	ปานกลาง
3.	ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการในส่วนงานของท่าน	4.08	0.63	มาก
4.	ท่านมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานด้านการบริการต่อการปฏิบัติงานในส่วนงานของท่าน	3.99	0.71	มาก
5.	ท่านสามารถพัฒนาศักยภาพหลัก ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของท่านให้สอดคล้องตามเป้าประสงค์ของหน่วยงานได้	4.04	0.65	มาก
6.	ท่านสามารถพัฒนาศักยภาพตามสายงาน ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของท่านให้สูงกว่ามาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดได้	3.82	0.63	ปานกลาง
7.	ท่านสามารถพัฒนาศักยภาพส่วนบุคคล (ความสามารถพิเศษ) ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของท่านให้โดดเด่นกว่าบุคคลอื่นเพื่อการปฏิบัติงานด้านการบริการได้	3.75	0.69	ปานกลาง
8.	ท่านมีศักยภาพการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	4.05	0.63	มาก
9.	อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่	3.70	0.83	ปานกลาง
10.	ท่านมีศักยภาพที่สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่หน่วยงานมอบหมายให้	3.89	0.67	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อที่	ศักยภาพการทำงานตามโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)	ค่า $\bar{X}$	ค่า SD	แปลผล
11.	ท่านมีศักยภาพในการเลื่อนชั้นจากการปฏิบัติงานด้านการบริการได้ในปัจจุบัน	3.69	0.74	ปานกลาง
12.	ท่านให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการ	4.11	0.71	มาก
13.	ท่านพัฒนาศักยภาพของท่านอยู่เสมอเพื่อการเลื่อนชั้นหรือตำแหน่งงานในระยะเวลาอันสั้น	3.68	0.80	ปานกลาง
14.	ท่านได้รับการเลื่อนชั้นหรือตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.42	0.78	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	3.86	0.69	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ระดับศักยภาพการทำงานตามโมเดลภูเขาน้ำแข็ง ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต โดยผลเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการ ($\bar{X}$ = 4.11) รองลงมาคือ ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการในส่วนงานของท่าน ($\bar{X}$ = 4.08) รองลงมาคือ ท่านมีศักยภาพการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ ($\bar{X}$ = 4.05) รองลงมาคือ ท่านสามารถพัฒนาศักยภาพหลัก ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของท่านให้สอดคล้องตามเป้าประสงค์ของหน่วยงานได้ ($\bar{X}$ = 4.04) รองลงมาคือ ท่านมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานด้านการบริการต่อการปฏิบัติงานในส่วนงานของท่าน ($\bar{X}$ = 3.99) และท่านมีศักยภาพด้านความรู้โดยตรงในการปฏิบัติงานด้านการบริการในส่วนงานของท่าน ($\bar{X}$ = 3.92)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพในการปฏิบัติงานด้าน PDCA ของพนักงานระดับปฏิบัติการในการให้บริการ ที่มีผลกระทบต่อระดับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับศักยภาพการทำงานตามวงจร PDCA (Plan Do Check Act) ของเดมมิ่ง ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

ข้อที่	ศักยภาพการทำงานตามวงจร PDCA (Plan Do Check Act) ของเดมมิ่ง			แปลผล
		ค่า $\bar{X}$	ค่า SD	
1.	ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานก่อนการให้บริการ	3.90	0.66	ปานกลาง
2.	ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความถูกต้องให้สอดคล้องกับคุณภาพการบริการ	4.07	0.66	มาก
3.	ท่านให้ความสำคัญกับตรวจสอบข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4.04	0.62	มาก
4.	ท่านสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการบริการได้อย่างเหมาะสม	3.97	0.65	มาก
รวมเฉลี่ย		4.00	0.65	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ระดับศักยภาพการทำงานตามวงจร PDCA (Plan Do Check Act) ของเดมมิ่ง ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต โดยผลเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความถูกต้องให้สอดคล้องกับคุณภาพการบริการ ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมาคือ ท่านให้ความสำคัญกับตรวจสอบข้อผิดพลาดในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมาคือ ท่านสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการบริการได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.97$) และลำดับสุดท้ายคือ ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานก่อนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาข้อที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ที่มีผลต่อระดับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับแนวทางการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ที่มีผลต่อระดับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

ข้อที่	การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า (Customer Relationships Management)		แปลผล	
	ค่า $\bar{X}$	ค่า SD		
1.	ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.81	0.59	ปานกลาง
2.	ท่านมีความคิดเห็นว่าการจัดการลูกค้าสัมพันธ์มีความสำคัญต่อการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า	4.10	0.68	มาก
3.	ท่านสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีจากการบริการของท่าน เพื่อดึงดูดให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในอนาคต	4.03	0.66	มาก
4.	ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานด้านการบริการในการมุ่งเน้นลูกค้าคือ บุคคลสำคัญ	4.18	0.70	มาก
5.	ท่านมีความคิดเห็นว่ากระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดีกับการให้บริการของท่านได้	4.15	0.71	มาก
6.	ท่านสามารถจดจำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าได้ ซึ่งทำให้ลูกค้าได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ	3.74	0.74	ปานกลาง
7.	ท่านสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยี กับการบริการของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.72	0.64	ปานกลาง
8.	หน่วยงานของท่านมีระบบการประเมินความก้าวหน้าของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ จากการปฏิบัติงานด้านบริการของท่านอยู่เสมอ	3.90	0.65	ปานกลาง
9.	ท่านมีความคิดเห็นว่าการจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์สามารถเพิ่มรายได้จากการขายให้กับหน่วยงาน	3.93	0.77	ปานกลาง
10.	ท่านมีความคิดเห็นว่าการหาลูกค้าใหม่เป็นสิ่งที่ยากกว่าการรักษากลุ่มลูกค้าเดิม	3.55	0.85	ปานกลาง

ตาราง 9 (ต่อ)

ข้อที่	การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า	แปลผล		
	(Customer Relationships Management)	ค่า $\bar{X}$	ค่า SD	
11.	ท่านมีความคิดเห็นว่าลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของท่านมีความพึงพอใจจากการบริการมากกว่าผลิตภัณฑ์	3.87	0.71	ปานกลาง
12.	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการบริการของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.76	0.64	ปานกลาง
13.	ท่านให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการที่ถูกต้อง	3.92	0.66	ปานกลาง
14.	ท่านสามารถจดจำข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าได้อย่างแม่นยำ	3.92	0.66	ปานกลาง
15.	ท่านสามารถลดข้อผิดพลาดจากการบริการของท่านตามความต้องการของลูกค้า	3.79	0.65	ปานกลาง
16.	ท่านสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์จากการบริการของท่าน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของการบริการ	3.84	0.76	ปานกลาง
17.	ท่านสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างครบถ้วนโดยที่ลูกค้าไม่ต้องไปหาข้อมูลเพิ่มเติม	3.65	0.71	ปานกลาง
18.	ท่านมีความคิดเห็นว่าการจัดการลูกค้าสัมพันธ์สามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่จากการให้บริการได้	3.92	0.70	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.87	0.70	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า ระดับแนวทางการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ที่มีผลต่อระดับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ตโดยผลเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.87) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานด้านการบริการ ในการมุ่งเน้นลูกค้าคือ บุคคลสำคัญ ($\bar{X}$ = 4.18) รองลงมา คือ ท่านมีความคิดเห็นว่ากระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดีกับการให้บริการของท่านได้ ($\bar{X}$ = 4.15) รองลงมา คือ ท่านมีความคิดเห็นว่ากลยุทธ์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์มีความสำคัญต่อการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ($\bar{X}$ = 4.10) รองลงมา คือ

ท่านสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีจากการบริการของท่าน เพื่อดึงดูดให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในอนาคต ($\bar{X}$ = 4.03) รองลงมา คือ ท่านมีความคิดเห็นว่าการจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์ สามารถเพิ่มรายได้จากการขายให้กับหน่วยงาน ($\bar{X}$ = 3.93)

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาข้อที่ 3 เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานเป็นทีมงาน ที่มีผลในการวัดระดับคุณภาพในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับการปฏิบัติงานเป็นทีมงาน ที่มีผลในการวัดระดับคุณภาพในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม

ข้อที่	การทำงานเป็นทีมงาน (Teamwork)	แปลผล		
		ค่า $\bar{X}$	ค่า SD	
1.	ท่านมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเพียงคนเดียวสามารถนำไปสู่เป้าประสงค์ได้ดีกว่าการทำงานเป็นทีม	1.79	0.70	น้อยที่สุด
2.	ท่านสามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงานของท่าน โดยไม่ต้องรอการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมทีม	2.76	0.96	น้อย
3.	ท่านเป็นผู้มีความรับผิดชอบ เข้าใจผู้อื่น และเสียสละในการปฏิบัติงานร่วมกับทีมงาน	3.84	0.65	ปานกลาง
4.	ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ของท่านได้ เมื่อเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจเพื่อนร่วมงาน	3.72	0.69	ปานกลาง
5.	ท่านมีความคิดเห็นว่าการทำงานร่วมกับทีมงานสามารถทำให้ท่านมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	3.99	0.66	มาก
6.	ท่านเป็นผู้ที่สมาชิกในทีมให้การยอมรับ ในความสามารถด้านการปฏิบัติงาน	3.86	0.66	ปานกลาง
7.	ท่านมีความคิดเห็นว่าการหากทีมงานไม่มีท่าน งานก็ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายของทีมงานได้	3.32	0.97	ปานกลาง
8.	ท่านให้ความสำคัญต่อความเท่าเทียมกันในการยอมรับนับถือสมาชิกภายในทีม	3.99	0.65	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

การทำงานเป็นทีมงาน (Teamwork)				แปลผล
ข้อที่		ค่า $\bar{X}$	ค่า SD	
9.	สมาชิกภายในทีมของท่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของทีมงานได้อย่างอิสระ	4.05	0.72	มาก
10.	ท่านมีความเข้าใจอันดีและพร้อมที่จะปฏิบัติงานร่วมกับสมาชิกอื่นภายในทีมงาน	4.13	0.71	มาก
11.	ท่านให้ความสำคัญในเรื่องความจริงใจและความไว้วางใจในการปฏิบัติงานแบบทีมงาน	4.22	0.72	มาก
12.	สมาชิกในทีมงานของท่านมีแนวโน้มในการตัดสินใจไปในแนวทางเดียวกัน	3.76	0.76	ปานกลาง
13.	ทีมงานของท่านมีการแบ่งบทบาทหน้าที่ของสมาชิกแต่ละคนอย่างชัดเจน	3.90	0.81	ปานกลาง
14.	ผู้นำทีมงานของท่านให้การสนับสนุนทีมงาน และคอยให้การช่วยเหลือสมาชิกภายในทีมอยู่เสมอ	3.97	0.75	มาก
15.	ท่านมีความคิดเห็นว่าทีมงานของท่านมีความเสมอภาคในการปฏิบัติงานตามความชำนาญของแต่ละบุคคล	3.93	0.72	ปานกลาง
16.	ท่านมีความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานร่วมกับทีมงานเสมอ	3.77	0.71	ปานกลาง
17.	ท่านพร้อมที่จะแสวงหาความรู้ใหม่เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานร่วมกับทีมงาน	4.10	0.72	มาก
18.	ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้เพื่อความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามเป้าหมายของทีมงาน	3.90	0.68	ปานกลาง
19.	ท่านสามารถอธิบายและชี้แจงข่าวสาร หรือปัญหาจากการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน	3.82	0.71	ปานกลาง
20.	ท่านสามารถสรุปผลการปฏิบัติงานได้อย่างละเอียด	3.76	0.70	ปานกลาง
21.	ท่านให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน แก่สมาชิกผู้ร่วมทีมงานอยู่เสมอ	3.96	0.74	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

ข้อที่	การทำงานเป็นทีมงาน (Teamwork)	แปลผล		
		ค่า $\bar{X}$	ค่า SD	
22.	ท่านสามารถผสมผสานแนวความคิดของสมาชิกภายในทีมเพื่อการปฏิบัติงานที่มีความแปลกใหม่	3.69	0.69	ปานกลาง
23.	ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับสมาชิกภายในกลุ่มตรงตามมาตรฐานหน่วยงาน	3.85	0.66	ปานกลาง
24.	สมาชิกภายในทีมมีอิสระทางความคิดในการปฏิบัติงาน	3.86	0.74	ปานกลาง
25.	ท่านมีความคิดเห็นว่าผู้นำทีมของท่าน สามารถนำทีมงานมุ่งสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานได้	3.97	0.75	มาก
26.	สมาชิกภายในทีมของท่านมีคุณลักษณะที่เหมาะสมและสมาชิกทุกคนยอมรับซึ่งกันและกัน	3.94	0.74	มาก
27.	ท่านมีความคิดเห็นว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถนำทีมงานของท่านสู่เป้าหมายของหน่วยงานได้ดีกว่าการปฏิบัติงานเพียงลำพัง	4.15	0.72	มาก
28.	ทีมงานของท่านมีความเข้มแข็ง สามารถปฏิบัติงานได้ดีและเป็นที่พึงพอใจของหน่วยงาน	4.09	0.73	มาก
รวมเฉลี่ย		3.79	0.73	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่า ระดับการปฏิบัติงานเป็นทีมงาน ที่มีผลในการวัดระดับคุณภาพในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม โดยผลเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านให้ความสำคัญในเรื่องความจริงจังและความไว้วางใจในการปฏิบัติงานแบบทีมงาน ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมา คือ ท่านมีความคิดเห็นว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำทีมงานของท่านสู่เป้าหมายของหน่วยงานได้ดีกว่าการปฏิบัติงานเพียงลำพัง ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา คือ ท่านมีความเข้าใจอันดีและพร้อมที่จะปฏิบัติงานร่วมกับสมาชิกอื่นภายในทีมงาน ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมา คือ ท่านพร้อมที่จะแสวงหาความรู้ใหม่ เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานร่วมกับทีมงาน ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมา คือ ทีมงานของ

ท่านมีความเข้มแข็ง สามารถปฏิบัติงานได้ดีและเป็นที่พึงพอใจของหน่วยงาน ($\bar{X}$ = 4.09) และรองลงมา คือ ท่านมีความคิดเห็นว่าการทำงานร่วมกับทีมงาน สามารถทำให้ท่านมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และท่านให้ความสำคัญต่อความเท่าเทียมกันในการยอมรับนับถือสมาชิกภายในทีม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ($\bar{X}$ = 3.99)

5. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการในหน่วยงาน (Service Quality)

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับคุณภาพการบริการในหน่วยงาน (Service Quality)

ข้อที่	คุณภาพการบริการ (Service Quality)	แปลผล		
		ค่า $\bar{X}$	ค่า SD	
1.	ท่านมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และการทำงานเป็นทีมงานมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับใด	4.36	0.71	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการในหน่วยงาน (Service Quality) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม โดยผลเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.36) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าระดับการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และการทำงานเป็นทีมงานมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรม



ตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า และการทำงานเป็นทีมงานกับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต แยกรายด้าน

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	ศักยภาพการทำงาน ตาม โมเดลภูเขา น้ำแข็ง	ศักยภาพ การทำงาน ตามวงจร P D C A	การสร้าง ความ ประทับใจ ให้ลูกค้า	การทำงาน เป็นทีมงาน
คุณภาพของการบริการในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต	.309**	.316**	.412**	.473**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า และการทำงานเป็นทีมงานกับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ปรากฏว่าปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมงาน และปัจจัยด้านการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า มีความสัมพันธ์กันในทางบวก ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ปัจจัยด้านศักยภาพการทำงานตามโมเดลภูเขาน้ำแข็ง และศักยภาพการทำงานตามวงจร PDCA มีความสัมพันธ์กันในทางบวก ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์ศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในการให้บริการ ต่อระดับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

ศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อระดับ คุณภาพการบริการ	สัมประสิทธิ์การถดถอย		ค่า t	Sig. (P-Value)
	B	Beta		
1. ศักยภาพการทำงานตามโมเดลภูเขาน้ำแข็ง	.017	.161	1.279	.203
2. ศักยภาพการทำงานตามวงจร P D C A	.063	.190	1.517	.132

Adjust R² = .110 Standard Error =.67537 , F= 8.944 , F Significance = 0.000, N= 405,
P-value ≤0.05*

จากตาราง 12 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ผลการวิเคราะห์พบว่าศักยภาพการทำงานตามโมเดลภูเขาน้ำแข็งและวงจร PDCA ไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ต่อระดับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ที่มีผลต่อระดับคุณภาพของการให้บริการ	สัมประสิทธิ์การถดถอย		ค่า t	Sig. (P-Value)
	B	Beta		
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	.034	.412	5.466	0.000***

Adjust R² = .170 Standard Error =.64995, F= 29.881, F Significance = 0.000, N= 405
P-value ≤ 0.05*, 0.01**, 0.001***

ผลการวิเคราะห์พบว่า การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ด้วยทฤษฎีการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05, 0.01 และ 0.001 สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ได้ร้อยละ 17 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .64995

ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานเป็นทีมงาน มีผลในการวัดระดับ
คุณภาพในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม
จังหวัดภูเก็ต

การปฏิบัติงานเป็นทีมงาน ที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ	สัมประสิทธิ์การถดถอย		ค่า t	Sig. (P-Value)
	B	Beta		
การทำงานเป็นทีมงาน	.027	.473	6.490	0.000***

Adjust R² = .224 Standard Error =.62845, F= 42.116, F Significance = 0.000, N= 405
P-value ≤ 0.05*, 0.01**, 0.001***

ผลการวิเคราะห์พบว่าผลการการปฏิบัติงานเป็นทีมงาน มีผลต่อคุณภาพการบริการของ
พนักงาน ระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05, 0.01 และ 0.001
สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัด
ภูเก็ต ได้ร้อยละ 22.4 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .62845

อย่างไรก็ตามหากนำตัวแปรด้านศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจลูกค้า
และการทำงานเป็นทีมงาน ที่มีผลต่อคุณภาพด้านการให้บริการในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต
มาวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) จะสามารถอธิบายได้ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแปรด้านศักยภาพการทำงาน การสร้างความ
ประทับใจลูกค้า และการทำงานเป็นทีมงาน ที่มีผลต่อคุณภาพด้าน
การให้บริการในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต

ศักยภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อระดับคุณภาพการบริการ	สัมประสิทธิ์การ ถดถอย		ค่า t	Sig. (P-Value)	ลำดับ สำคัญ
	B	Beta			
1. ศักยภาพการทำงานตามโมเดลภูเขา น้ำแข็ง	-.010	-.092	-.690	.491	4
2. ศักยภาพการทำงานตามวงจร P D C A	-.011	-.034	-.267	.790	3
3. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	.009	.113	.733	.465	2
4. การทำงานเป็นทีมงาน	.026	.469	3.303	.001	1

R = .229, Adjust R² = .208, Standard Error =.63276, F= 10.641, F Significance = 0.000,
N= 405, P-value ≤ 0.05*, 0.01**, 0.001***

จากตาราง 13-15 เป็นการเสนอผลการวิเคราะห์รายด้านเพื่อหาค่าของผลกระทบที่มีต่อ
คุณภาพการบริการ โดยผลของตารางรายด้านพบว่าปัจจัยด้านศักยภาพการทำงานตามโมเดล
ภูเขาน้ำแข็ง และศักยภาพการทำงานด้าน PDCA ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการ
บริหารลูกค้าสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีมงาน มีผลต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.01, 0.001ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์ตาราง 16 พบว่าการ
ทำงานเป็นทีมงานมีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัด
ภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05, 0.01 และ 0.001 มีความสัมพันธ์กันทางบวก ในระดับปานกลาง
เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ พบว่า
ผลการวิเคราะห์ศักยภาพการทำงานตามโมเดลภูเขาน้ำแข็ง ศักยภาพการทำงานตามวงจร PDCA
และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจ
โรงแรมจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สามารถสรุปได้ว่า เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดมาหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุโดยรวม
ทำให้ตัวแปรด้านศักยภาพการทำงานตามวงจรภูเขาน้ำแข็ง ศักยภาพการทำงานตามวงจร PDCA

มีความสัมพันธ์ในเชิงลบ และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับต่ำ ดังนั้น ตัวแปรทั้ง 4 ตัวจึงไม่ได้จัดอยู่ในกลุ่มเดียวกัน และส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์จาก ตอนที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ตในทัศนะของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งมีปัจจัยในการกำหนดคำถามงานวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การนำผลการวิเคราะห์จากงานวิจัยเชิงปริมาณจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม 3-5 ดาว จังหวัดภูเก็ตจำนวน 405 คน โดยนำผลจากการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.11$) ที่พนักงานเห็นว่ามี ความสำคัญมากที่สุดมากำหนดคำถามในข้อที่ 3.1 เพื่อให้ทราบว่าการฝึกอบรมนั้นมีความสำคัญอย่างไรและเพราะเหตุใดศักยภาพของพนักงานจึงไม่มีความสำคัญทางสถิติในงานวิจัยนี้ ปัจจัยในการสร้างคำถามข้อ 3.2 คือ การพิสูจน์ผลการสำรวจเชิงปริมาณในข้อที่ 2.2 เพราะเหตุใดการวางแผนการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญต่อคุณภาพการบริการน้อยที่สุดตามค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.90$) และเพราะเหตุใดการปฏิบัติงานตามวงจร PDCA จึงไม่มีความสำคัญทางสถิติจากแบบสอบถาม โดยมีนัยสำคัญที่ 0.05 แนวทางการกำหนดคำถามข้อที่ 3.3 คือ การพิสูจน์เพื่อหาเหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นของการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า (Customer Relationships Management) ที่สอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ในประเด็นปัจจัยในการกำหนดคำถามข้อที่ 3.4 คือ การพิสูจน์ความสอดคล้องระหว่างแนวคิดของผู้ให้สัมภาษณ์กับผลของการตอบแบบสอบถาม ว่าอะไรมีความสำคัญมากที่สุดในการทำงานเป็นทีมงาน จึงวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์โดยประกอบด้วย

1. ผลการสัมภาษณ์พนักงานระดับปฏิบัติการ ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านในด้านของศักยภาพการทำงาน (Work Competencies) ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ

1.1 หน่วยงานของท่านได้จัดการฝึกอบรมอย่างไรเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน และมีความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานจริง

จากการสัมภาษณ์พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรม 3-5 ดาวในจังหวัดภูเก็ต มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า โรงแรมมีการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการทำงานของบุคลากรแต่ละโรงแรมมี

ความแตกต่างตามนโยบายของโรงแรม โดยเน้นในด้านของการให้บริการลูกค้าเป็นสำคัญ การฝึกอบรมจะมีขึ้นในช่วงที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของพนักงานในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว (High Season) ที่มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยการฝึกอบรมจะแบ่งเป็นระดับๆ จากการปฏิบัติงานเริ่มต้นที่มีลูกค้ามาใช้บริการโรงแรม ไปจนถึงการใช้บริการของลูกค้าแต่ละคนเสร็จสิ้น การฝึกอบรมของฝ่ายบุคคลจะมีการทบทวนในส่วนของการบริการที่ผิดพลาดนำมาประกอบการฝึกปฏิบัติเพื่อให้พนักงานได้เล็งเห็นความสำคัญของข้อผิดพลาดและนำมาแก้ไขเพื่อให้การบริการนั้นไม่เกิดแก่ลูกค้าอื่นในอนาคต ในแผนกต้อนรับส่วนหน้าเน้นการสื่อสารกับลูกค้าเป็นสำคัญ เพื่อให้การบริการลูกค้าไปเป็นตามความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้องและสิ่งที่มีความสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน คือ ระบบปฏิบัติการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่เป็นฐานข้อมูลสำคัญ โดยจะส่งไปยังแผนกต่างๆ ภายในโรงแรม การเก็บข้อมูลความสำคัญของลูกค้าแต่ละคนที่มีความแตกต่างกัน เช่น การส่งข้อมูลด้านความชื่นชอบหรืออาหารบางชนิดไปยังแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อหลีกเลี่ยงการนำเสนออาหารหรือเครื่องดื่มชนิดนั้นให้กับลูกค้า

ข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเป็นการปฏิบัติงานที่มีความอ่อนไหวต่อลูกค้าเป็นอย่างมาก ในด้านแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มการฝึกอบรมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะ การบริการที่มีมาตรฐานจะนำมาซึ่งการให้บริการอย่างเป็นระบบ เช่น ขั้นตอนการต้อนรับลูกค้า การบริการเครื่องดื่มและอาหารตามลำดับ ขั้นตอนการให้บริการจะเป็นตัวชี้วัดถึงมาตรฐานของโรงแรมได้เป็นอย่างดี นอกจากขั้นตอนของการให้บริการแล้ว สิ่งที่ฝ่ายฝึกอบรมของโรงแรมจะเน้นย้ำเป็นพิเศษ คือ การจดจำผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่มของแผนกที่ลูกค้ามีความต้องการที่จะเลือกซื้อ ซึ่งสิ่งนี้เป็นจุดประสงค์หลักของการมาใช้บริการในภัตตาคารของโรงแรมนอกเหนือจากการบริการอื่น การนำเสนออาหารและเครื่องดื่ม การจดจำข้อมูลของอาหารและเครื่องดื่ม รวมไปถึงการจูงใจลูกค้าให้เลือกซื้ออาหารและเครื่องดื่ม (Up Selling) ของทางโรงแรมเป็นสิ่งที่บอกถึงทักษะ ความรู้ และความสามารถของพนักงานเป็นอย่างดี ในแผนกแม่บ้านการฝึกอบรมก็มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งทั้งในด้านการรักษาความสะอาดของห้องพัก การทำนุบำรุงสภาพแวดล้อมของบริเวณโดยรอบของโรงแรมให้มีความสะอาด การรักษาความสะอาดรวมถึง การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการลูกค้าของแผนกแม่บ้านเป็นสิ่งที่บอกถึงเจตคติของพนักงานระดับปฏิบัติการว่าเป็นผู้ที่มีความรักในงานบริการมากหรือน้อยเพียงใด

ในด้านตรงกันข้ามพบว่า ความแตกต่างของแผนกแม่บ้านกับแผนกอื่นๆ นั้น คือ พนักงานไม่ต้องใช้ความรู้ในระดับสูง หรือแม้แต่ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ยาวนาน เพราะ

บางกรณีในช่วงฤดูการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต ทางโรงแรมจะว่าจ้างพนักงานรับจ้างชั่วคราว (Part Time) ซึ่งขาดทักษะในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ศักยภาพในการทำงานไม่ใช่สิ่งจำเป็นที่พนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกแม่บ้านต้องมีเสมอไป แต่การปฏิบัติงานต้องสร้างความพึงพอใจในการพักผ่อนของลูกค้าภายในห้องพักของลูกค้า จึงกล่าวได้ว่าการรักษาความสะอาดการจัดตกแต่งห้องพักให้มีมาตรฐานเดียวกันการรักษาความสะอาดและดูแลการบริการด้านซักรีดการจัดตกแต่งบริเวณโดยรอบ เพื่อให้มีความสะอาดและเป็นจุดดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาพักหรือใช้บริการในโรงแรมเป็นสิ่งที่สำคัญในการปฏิบัติงานในแผนกแม่บ้าน

ตาราง 17 แสดงบทสรุปผลการสัมภาษณ์จากพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้าแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มและแผนกแม่บ้าน ในธุรกิจโรงแรม3-5 ดาวในจังหวัดภูเก็ต จากประเด็นคำถามด้าน ศักยภาพการทำงานตามโมเดลภูเขาน้ำแข็ง(IcebergModel)

ประเด็นคำถามงานวิจัย	หน่วยงานของท่านได้จัดการฝึกอบรมอย่างไรเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้าแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มและแผนกแม่บ้าน และมีความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานจริง
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	อดุลย์ หลงปู่เต๊ะ (2544) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจภาคการบริการ: กรณีศึกษาโรงแรมในเครือแอคคอร์ดเซต กรุงเทพมหานครผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งที่จะให้ทุกองค์กรมีการฝึกอบรม เนื่องจากเห็นด้วยว่าผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมจะมีการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ และนำไปใช้ประโยชน์ในงานได้มากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม และจากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาบุคคลโดยวิธีการฝึกอบรมภายในองค์กร

1.2 อุปสรรคในการปฏิบัติงานตามกระบวนการการวางแผนการปฏิบัติตามแผนการตรวจสอบการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาของงานอย่างเหมาะสม(วงจรคุณภาพPDCA ของเดมมิง) มีผลโดยตรงกับการทำงาน

จากการสัมภาษณ์พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้าแผนกอาหารและเครื่องดื่มและแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรม3-5 ดาวในจังหวัดภูเก็ตมีความคิดเห็นสอดคล้อง

สอดคล้องกันว่าในด้านของ PDCA กับการทำงานของพนักงานบางครั้งต้องมองข้ามในส่วนของขั้นตอนนี้ เพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างทันที่ พนักงานต้องตระหนักว่าความพึงพอใจของลูกค้ามีความสำคัญมากที่สุด ด้วยเหตุนี้ในการปฏิบัติงานจริงหากลูกค้าพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานถือว่างานนั้นประสบความสำเร็จ เพราะลูกค้าแต่ละคนมีจุดประสงค์และความต้องการที่แตกต่างกัน โดยแต่ละคนจะมองข้ามในส่วนของการวางแผน แต่จะแก้ไขปัญหาก็เกิดขึ้นในแต่ละราย เช่น พนักงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าเปลี่ยนห้องพักให้ลูกค้าในกรณีที่ห้องพักเกิดความเสียหายและไม่สะดวกต่อการให้บริการโดยผู้บังคับบัญชาชั้นต้นเป็นผู้อนุมัติและทำรายงานเสนอต่อผู้บังคับบัญชาสูงสุดในภายหลัง ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวไม่ได้มีการวางแผนไว้ในเบื้องต้นเพราะเป็นเหตุสุดวิสัย ด้านพนักงานของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แก้ไขสถานการณ์เมื่อลูกค้าตำหนิในเรื่องของรสชาติอาหาร โดยการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นด้วยการนำอาหารกลับไปปรุงรสใหม่หรือการขอความอนุเคราะห์พ่อครัวในการทำอาหารจานใหม่ และแจ้งผู้บังคับบัญชาในภายหลัง เป็นต้น

ด้วยเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดคะเนได้ว่าจะเกิดขึ้นในเมื่อใด จึงทำให้การวางแผนการปฏิบัติงาน ที่ออกมาบังคับใช้อย่างเป็นระบบที่ชัดเจนไม่สามารถทำได้ จึงทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในทันที เพื่อลดปัญหาในการปฏิบัติงานจากการตำหนิของลูกค้า และการสร้างความพึงพอใจสูงสุดจากการให้บริการของลูกค้าเป็นสำคัญ

ตาราง 18 แสดงบทสรุปผลการสัมภาษณ์จากพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ในธุรกิจโรงแรม 3 – 5 ดาว ในจังหวัดภูเก็ตจากประเด็นคำถามด้านศักยภาพการทำงานตามวงจร PDCA ของเดมมิ่ง

ประเด็นคำถามงานวิจัย	อุปสรรคในการปฏิบัติงานตามกระบวนการการวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบการปฏิบัติงาน และการแก้ไขปัญหาของงานอย่างเหมาะสม (วงจรคุณภาพ PDCA ของ เดมมิ่ง) มีผลโดยตรงกับการทำงาน
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	วรภัทร์ ภูเจริญ (2544) การทำงานตามวงจร PDCA เป็นกิจกรรมพื้นฐานการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของ การดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน 4 ขั้นตอน คือวางแผน (Plan) ปฏิบัติ (Do) ตรวจสอบ (Check) ปรับปรุง (Act) การดำเนินกิจกรรม PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนไปเรื่อยๆ ย่อมส่งผลให้ การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้นวงจร PDCA นี้ได้

2. ผลการสัมภาษณ์พนักงานระดับปฏิบัติการ ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านในด้านของการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า (Customer Relationships Management) ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ

2.1 แนวทางในการส่งเสริมการสร้าง ความประทับใจให้ลูกค้า (Customer Relationships Management) ในทีมงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

จากการสัมภาษณ์พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยพนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นตรงกันว่า การบริการลูกค้ามีความสำคัญมาก การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่พนักงานระดับปฏิบัติการต้องทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจสูงสุด อนึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมนั้น มีความโดดเด่นในด้านการบริการอยู่แล้ว กล่าวคือ การจะทำงานในธุรกิจนี้พนักงานจะต้องมีหัวใจของผู้ให้บริการ (Service Mind) โดยพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ต้องทราบถึงความคาดหวังของลูกค้าในเบื้องต้นว่า ลูกค้ามาใช้บริการโรงแรมในระดับ 5 ดาวความคาดหวังในด้านการให้บริการสูง การเลือกใช้บริการโรงแรมตามระดับ

เป็นอีกหนึ่งตัวชี้วัดความคาดหวังจากการบริการของลูกค้า หากพนักงานปฏิบัติได้ตรงตามความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า ถือว่าเป็นการปฏิบัติงานตรงตามเป้าหมาย แต่ถ้าเกินความคาดหวังจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการโรงแรมอีกอย่างแน่นอน นอกเหนือจากการทราบถึงความคาดหวังของลูกค้าในเบื้องต้น พนักงานยังต้องมีความเอาใจใส่ในทุกรายละเอียดของลูกค้าเพื่อหลีกเลี่ยงการสร้างความไม่พึงพอใจของลูกค้าจากการให้บริการ อันจะนำมาซึ่งร้องเรียน การตำหนิ หรือการเขียนรายงานไปยังฝ่ายบริหารของโรงแรม ในแต่ละแผนกยังตระหนักถึงการสื่อสารที่ตรงกันระหว่างลูกค้ากับพนักงาน เพื่อให้การบริการนั้นตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การรักษาความสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า เช่น การเสิร์ฟอาหารของบริการตรงตามที่แจ้งลูกค้าทั้งเวลาในการให้บริการ ปริมาณ รวมไปถึงคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่มที่ได้นำเสนอแก่ลูกค้าไป การตรวจสอบห้องพักของแผนกแม่บ้านในขั้นตอนการ Check Out ของลูกค้าที่มีเวลากำหนดโดยที่ลูกค้าไม่ต้องรอนาน เป็นต้น

ดังนั้นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ไม่ใช่เพียงการให้บริการลูกค้าเพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ความคาดหวังจากการใช้บริการ รวมไปถึงการดูแลเอาใจใส่ทุกรายละเอียดในการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่จะช่วยให้การสร้างประสบการณ์การให้บริการที่ดีของลูกค้า และจะช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานนั้นราบรื่น อันจะนำมาซึ่งการกลับมาใช้บริการในอนาคตของลูกค้า จากลูกค้าใหม่เปลี่ยนลูกค้าประจำ

ตาราง 19 แสดงบทสรุปผลการสัมภาษณ์จากพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้าแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มและแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรม3-5 ดาวในจังหวัดภูเก็ตจากประเด็นคำถามด้านการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า(Customer RelationshipsManagement)

ประเด็นคำถามงานวิจัย	แนวทางในการส่งเสริมการสร้าง ความประทับใจให้ลูกค้า (Customer RelationshipsManagement)ในทีมงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	เกศรา สมุททานุภาพ (2547) ที่กล่าวว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หรือ CRM (Customer Relationship Management) เป็นกระบวนการบริหารที่องค์กรธุรกิจหลายประเภทยินยอมนำมาใช้ในยุคปัจจุบันเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยเน้นการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีและยั่งยืนแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก เพราะลูกค้าคือผู้ที่นำกำไร รายได้มาสู่องค์กร ซึ่งกระบวนการสำคัญที่องค์กรต้องจัดการนำเสนอแก่ลูกค้า 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านการขาย และด้านการตลาด เป็นต้น

3. ผลการสัมภาษณ์พนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้าแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มและแผนกแม่บ้านในด้านของการทำงานเป็นทีมงาน(Teamwork)

3.1 แนวทางของทีมงานและวิธีการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพจากการสัมภาษณ์พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตในแผนกต้อนรับส่วนหน้าแผนกอาหารและเครื่องดื่มและแผนกแม่บ้านมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงปริมาณว่าการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในด้านการประสานงาน การสื่อสารภายในทีมให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน หากการสื่อสารหรือการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกัน งานย่อมไม่ประสบผลสำเร็จ กล่าวได้ว่าหากไม่มีความสามัคคีภายในทีมงานแล้ว การสร้างความประทับใจหรือการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ย่อมไม่ประสบผลสำเร็จ และจะนำมาซึ่งผลเสีย คือ คำตำหนิ นอกจากการสื่อสารจะมีความสำคัญแล้ว ทีมงานต้องมีหัวหน้าทีมหรือผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานการให้คำปรึกษาการให้ความช่วยเหลือหากมีปัญหาในการทำงานเป็นผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าทีมงานมีผู้นำที่ดียอมทำให้สมาชิกหรือพนักงานในทีมนั้นมีความรักในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

บรรยากาศในการทำงานร่วมกันของพนักงานในทีมงานก็มีความสำคัญเพราะ ถ้าพนักงานในทีมมีความขัดแย้งกันไม่รับฟังซึ่งกันและกันขาดความสามัคคีย่อมทำให้การปฏิบัติงานเกิดปัญหาที่สามารถส่งผลกระทบต่อระบบงานการให้บริการลูกค้ารวมไปถึงการปฏิบัติงานประจำวันของพนักงานด้วย

การทำงานเป็นทีมงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน ที่นำมาซึ่งปัญหาที่มีผลกระทบต่อลูกค้า โดยมีสาเหตุจากการสื่อสารภายในทีมงานที่ไม่สอดคล้องกัน การมีผู้นำที่ไม่มีความสามารถนำทีมงานให้ปฏิบัติงานตรงตามเป้าประสงค์ของแผนกหรือหน่วยงานของตนรวมไปถึงการไม่สามัคคีกันของพนักงานภายในทีมงานถ้าปัญหาจากปัจจัยหลักเหล่านี้เกิดขึ้นภายในทีมงานย่อมทำให้คุณภาพการบริการไม่สามารถเกิดขึ้น

ตาราง 20 แสดงบทสรุปผลการสัมภาษณ์จากพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้าแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มและแผนกแม่บ้าน ในธุรกิจโรงแรม3 – 5 ดาวในจังหวัดภูเก็ตจากประเด็นคำถามด้านการทำงานเป็นทีมงาน(Teamwork)

ประเด็นคำถามงานวิจัย	แนวทางของทีมงานและวิธีการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	สุเมธ งามกนก (2551)พบว่า การสร้างทีมงานจะสำเร็จได้ต้องอาศัยทักษะภาวะผู้นำ และกลยุทธ์การบริหารงานดังนั้นหากผู้บริหารให้ความสำคัญต่อทีมงาน และการสร้างทีมงานที่มีคุณภาพขึ้นมา ทั้งนี้เพราะการทำงานเป็นทีมจะทำให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และเห็นแบบอย่างในการทำงานของผู้นำและเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้สถานศึกษามีบุคลากรที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น และช่วยพัฒนาสถานศึกษาให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นต่อไป

จากการสัมภาษณ์สรุปว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ในแผนกต้อนรับส่วนหน้าแผนกอาหารและเครื่องดื่มและแผนกแม่บ้านมีความคิดเห็นว่าการบริการลูกค้ามีความสำคัญมาก โดยการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่พนักงานระดับปฏิบัติการต้องทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจสูงสุด อนึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมนั้นมีความโดดเด่นในด้านของการบริการอยู่แล้ว กล่าวคือ การจะทำงานในธุรกิจนี้พนักงานจะต้องมีหัวใจของผู้ให้บริการ (Service Mind)

การทำงานเป็นทีมพนักงานระดับปฏิบัติการให้ความสำคัญในการประสานงาน การสื่อสารภายในทีมให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน หากการสื่อสารหรือการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกัน งานย่อมไม่ประสบผลสำเร็จ อาจจะกล่าวได้ว่าหากไม่มีความสามัคคีภายในทีมงานแล้ว การสร้างความประทับใจหรือการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ย่อมไม่ประสบผลสำเร็จ และจะนำมาซึ่งผลเสีย คือ คำตำหนิ (Complaint)

ในด้านศักยภาพการทำงาน การทำงานตามวงจร PDCA พบว่า โรงแรมมีการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการทำงานของบุคลากร ซึ่งแต่ละโรงแรมมีความแตกต่างตามนโยบายของโรงแรม บางกรณีในช่วง High Season หรือฤดูกาลท่องเที่ยวทางโรงแรมจะว่าจ้างพนักงานรับจ้างชั่วคราว (Part Time) ซึ่งไม่มีทักษะในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ศักยภาพในการทำงานไม่ใช่สิ่งจำเป็นที่พนักงานระดับปฏิบัติการต้องมีเสมอไป และในด้านของ PDCA การทำงานของพนักงานบางครั้งต้องมองข้ามในส่วน of ขั้นตอนนี้ เพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ที่พนักงานต้องตระหนักว่ามีความสำคัญมากที่สุด ด้วยเหตุนี้ในการปฏิบัติงานจริงหากลูกค้าพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานถือว่างานนั้นประสบความสำเร็จ เพราะลูกค้าแต่ละคนมีจุดประสงค์และความต้องการที่แตกต่างกัน