

บทที่ 5

บทสรุป

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า และการทำงานเป็นทีมงานต่อคุณภาพการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ครั้งนี้เพื่อศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ที่มีผลต่อระดับคุณภาพของการให้บริการเพื่อศึกษาการปฏิบัติงานเป็นทีมงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม 3-5 ดาวในจังหวัดภูเก็ต ที่ปฏิบัติงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน จำนวน 405 คน

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลลักษณะประชากรด้านการปฏิบัติงานบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม 3-5 ดาวในจังหวัดภูเก็ต แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.4 มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี ร้อยละ 49.3 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60.1 มีรายได้ระหว่าง 8,000–15,000 บาท ร้อยละ 58.1 อยู่ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านในอัตราส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.3 ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 1–5 ปี ร้อยละ 50.7

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ความพร้อมด้านศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า และการทำงานเป็นทีมงานต่อคุณภาพการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

1. สรุปการศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในการให้บริการ ที่มีผลกระทบต่อระดับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต



1.1 การศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพการทำงานตามโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการ ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการในส่วนงานของท่าน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

1.2 การศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพการทำงานตามวงจร PDCA (Plan Do Check Act) ของเดมมิ่ง ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความถูกต้องให้สอดคล้องกับคุณภาพการบริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานก่อนการให้บริการ

2. สรุปการศึกษาแนวทางการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ที่มีผลต่อระดับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานด้านการบริการ ในการมุ่งเน้นลูกค้าคือ บุคคลสำคัญ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านมีความคิดเห็นว่าการหาลูกค้าใหม่เป็นสิ่งที่ยากกว่าการรักษากลุ่มลูกค้าเดิม

3. สรุปการปฏิบัติงานเป็นทีมงาน ที่มีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านให้ความสำคัญในเรื่องความจริงใจและความไว้วางใจในการปฏิบัติงานแบบทีมงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านสามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงานของท่าน โดยไม่ต้องรอการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมทีม

ส่วนที่ 3 สรุปการศึกษาระดับคุณภาพการบริการในหน่วยงาน ผลการวิเคราะห์พบว่าอยู่ในระดับ มาก คือ ท่านมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และการทำงานเป็นทีมงานมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการ

ตอนที่ 2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อหาตัวพยากรณ์ 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานด้านศักยภาพการทำงานตามโมเดลภูเขาน้ำแข็งและวงจร PDCA ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่าศักยภาพการทำงานตามโมเดลภูเขาน้ำแข็งและวงจร PDCA ไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานด้านการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression)

ผลการวิเคราะห์พบว่า การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ด้วยทฤษฎีการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญที่ .001 สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ได้ร้อยละ 17

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานด้านการทำงานเป็นทีมงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression)

ผลการวิเคราะห์พบว่า การปฏิบัติงานเป็นทีมงาน มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05, 0.01 และ 0.001 สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ได้ร้อยละ 22.4

ตอนที่ 3 สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ในธุรกิจโรงแรม 3-5 ดาว จังหวัดภูเก็ต สามารถสรุปได้ดังนี้

จากการสัมภาษณ์สรุปว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน มีความคิดเห็นว่าการบริการลูกค้ามีความสำคัญมาก โดยการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่พนักงานระดับปฏิบัติการต้องทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจสูงสุด อนึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมนั้น มีความโดดเด่นในด้านของการบริการอยู่แล้ว กล่าวคือ การจะทำงานในธุรกิจนี้พนักงานจะต้องมีหัวใจของผู้ให้บริการ (Service Mind)

การทำงานเป็นทีมงานมีความสำคัญในด้านการประสานงาน การสื่อสารภายในทีมให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน หากการสื่อสารหรือการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกัน งานย่อมไม่ประสบ

ผลสำเร็จ อาจจะกล่าวได้ว่าหากไม่มีความสามัคคีภายในทีมงานแล้ว การสร้างความประทับใจหรือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ย่อมไม่ประสบผลสำเร็จ และจะนำมาซึ่งผลเสีย คือ คำตำหนิ (Complaint)

ในด้านศักยภาพการทำงาน การทำงานตามวงจร PDCA พบว่า โรงแรมมีการฝึกอบรม และพัฒนาคุณภาพการทำงานของบุคลากร ซึ่งแต่ละโรงแรมมีความแตกต่างตามนโยบายของ โรงแรม บางกรณีในช่วง High Season หรือฤดูการท่องเที่ยวทางโรงแรมจะว่าจ้างพนักงานรับจ้าง ชั่วโมง (Part Time) ซึ่งขาดทักษะในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ศักยภาพในการทำงาน ไม่ใช่สิ่งจำเป็นที่พนักงานระดับปฏิบัติการต้องมีเสมอไป และในด้านของ PDCA การทำงานของ พนักงานบางครั้งต้องมองข้ามในส่วนของขั้นตอนนี้ เพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ที่ พนักงานตระหนักว่ามีความสำคัญมากที่สุด ด้วยเหตุนี้ในการปฏิบัติงานจริงหากลูกค้าพึงพอใจใน การให้บริการของพนักงานถือว่างานนั้นประสบความสำเร็จ เพราะลูกค้าแต่ละคนมีจุดประสงค์และ ความต้องการที่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ประเด็นสำคัญที่ได้จากผลการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า และการทำงานเป็นทีมงานต่อคุณภาพการบริการของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต จะนำมาอภิปรายเพื่อสรุปให้ทราบถึงข้อเท็จจริงโดยมี การนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุนโดยแบ่งการอภิปรายผลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การอภิปรายผลการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ตามจุดมุ่งหมายของ การศึกษาข้อที่ 2 และข้อที่ 3 และสมมติฐานการวิจัย ส่วนการอภิปรายผลการศึกษาวิจัยเชิง คุณภาพ ได้แก่ แนวทางการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า (Customer Relationships Management) ของพนักงานระดับปฏิบัติการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ซึ่งการอภิปรายผลการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ แบ่งเป็นประเด็นๆ ดังนี้

1. ผลการวิจัยการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า (Customer Relationships Management) ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง การที่ผลการวิจัย ปรากฏเป็นเช่นนี้ พนักงานระดับปฏิบัติในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรม 3-5 ดาวในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ตให้ความสำคัญกับการ ให้บริการลูกค้าเพื่อให้เกิดความประทับใจในการให้บริการ ด้านของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationships Management) พนักงานตระหนักว่าการบริการจากใจของผู้ให้บริการ

(Service Mind) จะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในอนาคตเปลี่ยนจากลูกค้าใหม่กลายเป็นลูกค้าประจำ บางปัจจัยมีผลต่อคุณภาพการบริการมากน้อยไม่เท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) ของการ์ตเนอร์ กรุ๊ป (Gartner Group, 2002, P. 155-157) ที่นำเสนอกรอบแนวคิดและทฤษฎีไว้ว่า การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับ ความร่วมมือของบุคลากร กระบวนการการปฏิบัติงาน ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า เทคโนโลยี และการวัดความก้าวหน้าในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ที่กล่าวมาข้างต้นมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า การตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงจะนำมาซึ่งความประทับใจจากการใช้บริการ โดยในด้านของวิสัยทัศน์และกลยุทธ์จะสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของลูกค้า ประสบการณ์จากการใช้บริการจะเป็นตัวชี้วัดการให้บริการที่จะสามารถบอกได้ว่าลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการหรือไม่ การร่วมมือกันภายในองค์กรและกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานจะเป็นตัวขับเคลื่อนในการให้บริการที่จะตอบโจทยความต้องการของลูกค้า ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้ากับการใช้เทคโนโลยีจะเป็นฐานข้อมูลเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการวัดความก้าวหน้าในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นผลจากการให้บริการว่าพนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้ในระดับใด เป็นต้น

งานวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรสกุล และคณะ (2546, หน้า 39) ได้ประมวลความรู้และกล่าวว่า การจัดการลูกค้าสัมพันธ์เป็นการสร้างความสัมพันธ์และบริหารความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความภักดีและได้รับผลกำไรระยะยาวรวมถึงมูลค่าตลอดชีพของลูกค้า โดยการออกแบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationships Management) ที่ดีจะสร้างความประทับใจ ความพอใจ และความภักดีให้เกิดขึ้นจะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในอนาคตและตัวแปรด้านการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า (Customer Relationships Management)

สอดคล้องกับการศึกษาของ เกศรา สมุทธานุภาพ (2547) ที่กล่าวว่าการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หรือ CRM (Customer Relationships Management) เป็นกระบวนการบริหารที่องค์กรธุรกิจหลายประเภทยินยมนำมาใช้ในยุคปัจจุบันเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและยั่งยืนแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก เพราะลูกค้าคือผู้นำกำไร รายได้มาสู่องค์กร ซึ่งกระบวนการสำคัญที่องค์กรต้องจัดการนำเสนอแก่ลูกค้า 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านการขาย และด้านการตลาด เป็นต้น

2. ผลการวิจัยการทำงานเป็นทีมงาน (Teamwork) ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ เพราะพนักงานระดับปฏิบัติในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรม 3-5 ดาวในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ตให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม เพราะการประสานงานกันเป็นทีมงานทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ซึ่งก็ทำให้การทำงานบริการลูกค้านั้นเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด กล่าวได้ว่าหากไม่มีความสามัคคีภายในทีมงานแล้ว การสร้างความประทับใจหรือการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ย่อมไม่ประสบผลสำเร็จ และจะนำมาซึ่งผลเสียคือ คำตำหนิจากลูกค้า และทีมงานต้องมีหัวหน้าทีมหรือผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้คำปรึกษา การให้ความช่วยเหลือหากมีปัญหาในการทำงานเป็นผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าทีมงานมีผู้นำที่ดียอมทำให้สมาชิกหรือพนักงานในทีมที่มีความรักในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถที่สอดคล้องกับทฤษฎีของฌ็อง-ฌัก เซอร์นันทน์ (2545, หน้า 10) กล่าวว่า ทีมงานคือกลุ่มคนที่ต้องทำงานร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน และเป็นการรวมตัวกันที่ต้องอาศัยความเข้าใจ ความผูกพัน และความร่วมมือซึ่งกันและกันของสมาชิกในกลุ่ม เพื่อที่สมาชิกแต่ละคนสามารถดำเนินกิจกรรมการปฏิบัติงานร่วมกันจนประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าประสงค์สูงสุดของทีมได้

ทั้งนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สุนันทา เลานันท์ (2540, หน้า 64) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมงานมีความสำคัญต่อองค์การเป็นอย่างมาก ไม่เพียงแต่จะช่วยในการทำงานให้วัตถุประสงค์ของหน่วยงานบรรลุเป้าหมาย แต่ยังเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศในการทำงานขององค์การหรือหน่วยงานนั้นๆ อีกด้วย

งานวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของสุเมธ งามกนก (2551) พบว่าการสร้างทีมงานจะสำเร็จได้ต้องอาศัยทักษะภาวะผู้นำ และกลยุทธ์การบริหารงาน ดังนั้นหากผู้บริหารให้ความสำคัญต่อทีมงาน และการสร้างทีมงานที่มีคุณภาพขึ้นมา ทั้งนี้เพราะการทำงานเป็นทีมจะทำให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และเห็นแบบอย่างในการทำงานของผู้นำและเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้องค์การมีบุคลากรที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น และช่วยพัฒนาองค์การให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

1. ในด้านการฝึกอบรมการปฏิบัติงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ควรนำปัญหาจากการปฏิบัติงานมาเน้นย้ำเพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานจริงในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว (High Season)
2. โรงแรมควรให้ความสำคัญของการพิจารณาเรื่อง ความเหมาะสมด้านผลตอบแทนของพนักงานมากขึ้น เพื่อให้พนักงานได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบและมีความผูกพันกับโรงแรม
3. โรงแรมควรส่งเสริมและพัฒนาการทำงานในด้านการทำงานเป็นทีมงาน และการบริหารจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์มากขึ้น เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านได้เล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการลูกค้า และการประสานงานภายในทีมงาน รวมถึงการนำแนวทางตามทฤษฎีของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง
4. การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโรงแรม ควรคำนึงถึงการเพิ่มศักยภาพที่มีความจำเป็นในการให้บริการแก่ลูกค้า และการทำงานที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการประสานงานกันอย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ

1. พนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม ขนาด 3-5 ดาว ในแหล่งท่องเที่ยวทางภาคใต้ ในส่วนของแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ควรพิจารณาถึงการทำงานให้เป็นระบบ ต้องคำนึงถึงศักยภาพในการพัฒนาตนเองในด้านที่มองเห็น และในด้านที่มองไม่เห็น เพื่อจะทำให้ประสานกับศักยภาพในการทำงานเป็นทีมงาน และการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีอยู่แล้ว
2. พนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ควรวางแผนการทำงานเพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานให้ ความสำคัญของการตรวจทานการปฏิบัติงาน และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเป็นระบบ