ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
250008

การศึกษาความพร้อมด้านคุณภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้าและการทำงานเป็นทีมงานต่อคุณภาพด้านการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมอัมพวาภูเก็ต

นิพนพรหมกันต์ นันทะเสน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
เมษายน 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยนเรศวร

b00251678

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
250008

การศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้าและการทำงานเป็นทีมงานต่อคุณภาพด้านการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

พิทยพรหมกันต์ นันทะเสน

วิทยานิพนธ์เสนอบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
เมษายน 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยนเรศวร

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า และการทำงานเป็นทีมงานต่อคุณภาพด้านการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต" ของพิทยพรหมกันต์ นันทะเสน เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ของมหาวิทยาลัยนเรศวร

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.รสชงพร โกมลเสวิน)

.....กรรมการ
(ดร.สิทธิชัย พรหมสุวรรณ)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ)

.....กรรมการ
(ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

อนุมัติ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คนึงนิจ ภู่พัฒน์วิบูลย์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
24 เมษายน 2555

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.สิทธิชัย พรหมสุวรรณ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการแนะนำปรึกษาปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระยะเวลาการทำวิจัยครั้งนี้รวมทั้งยังสละเวลาให้คำปรึกษาโดยไม่เคยปฏิเสธการเข้าพบ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณกลุ่มธุรกิจโรงแรม 3 – 5 ดาว จังหวัดภูเก็ต ที่ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์สำรวจด้วยแบบสอบถามรวมถึงพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม 3 – 5 ดาวในจังหวัดภูเก็ต ที่สละเวลาเพื่อการสัมภาษณ์ของผู้วิจัยคือคุณวิทย์ พะเมเดย์ จาก Hotel Ibis Patong คุณปิยะพงษ์ คุณเศษจาก Sripanwa และผู้ไม่ประสงค์ออกนามจากTai Pan Village Austrian Gardent และคุณยูถิกา มูลศรีแก้วที่ให้ความช่วยเหลือในการลงพื้นที่ในครั้งนี้ขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์และขอบพระคุณเพื่อนพี่ ร่วมชั้นเรียนนิสิตรหัส 53 และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลตลอดมา ทั้งนี้ขอขอบพระคุณ คุณประเสริฐ โยธิคาร์ คุณจิราพร พวงสุวรรณ และคุณพรนภา ธนโพธิวิรัตน์ ที่คอยให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มกำลังเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ธราธร บุ้งทอง อาจารย์ศิวดล พัฒนาจักร และอาจารย์ธีรมิตร จันทร์สิงห์ อาจารย์คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรมมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่กรุณาให้คำปรึกษาระหว่างการทำวิจัยรวมทั้งแนวคิดต่างๆ จนผู้วิจัยได้พบกับความสำเร็จในวันนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบกราบขอบพระคุณคุณตาพงษ์ศักดิ์ แสนพินิจ และคุณยายทองศรี แสนพินิจ ที่สนับสนุนด้านการศึกษาต่อและทุนการศึกษาจนสำเร็จ ขอกราบขอบพระคุณพ่อคุณแม่ คุณป้าและขอบพระคุณพี่ๆ น้องๆ ทุกคนที่คอยให้กำลังใจ ให้การช่วยเหลือทุกประการผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงยิ่ง

คุณค่าและประโยชน์แห่งการศึกษาจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขออุทิศแด่ผู้มีพระคุณทุกๆ ท่านโดยทั่วกัน

พิทยพรหมกันต์ นันทะเสน

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า และการทำงานเป็นทีมงานต่อคุณภาพด้านการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต
ผู้วิจัย	พิทยพรหมกันต์ นันทะเสน
ประธานที่ปรึกษา	ดร.สิทธิชัย พรหมสุวรรณ
กรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ
ประเภทสารนิพนธ์	วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2554
คำสำคัญ	ศักยภาพการทำงานการบริหารลูกค้าสัมพันธ์การทำงานเป็นทีมงาน

บทคัดย่อ

250008

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า และการทำงานเป็นทีมงานต่อคุณภาพด้านการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ซึ่งทำการทดสอบสมมุติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอย (Regress Analysis) พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมตั้งแต่ 3 – 5 ดาว จำนวน 405 คน ให้ความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า โดยส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในทางกลับกันการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่ได้ให้ความสำคัญต่อด้านศักยภาพการทำงานของพนักงาน การวางแผนการทำงาน การปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ การตรวจสอบ/ตรวจทาน และการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์พนักงานระดับปฏิบัติการ 3 คน จากแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่อง และแผนกแม่บ้าน ในธุรกิจโรงแรม 3-5 ดาว ในจังหวัดภูเก็ต โดยทำการสัมภาษณ์ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการให้ผลเชิงบวกในการศึกษาในด้านการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าและการทำงานเป็นทีม ในขณะที่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีปัญหาจากการทำงานที่เป็นระบบ การที่ต้องปฏิบัติงานตามวงจร PDCA และด้านศักยภาพการทำงานจริง ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน แต่พนักงานระดับปฏิบัติการพร้อมที่จะร่วมมือในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

Title	PREPARATION OF WORKCOMPETENCIES, CUSTOMER RELATIONSHIPSMANAGEMENT, AND TEAMWORK OF EMPLOYEES: A STUDY OF HOTEL BUSINESS SERVICE QUALITY IN PHUKET
Author	Phitthayaphromkant Nanthasen
Advisor	Sithichai Phromsuwun, Ph.D.
Co - Advisor	Associate Suthinan Phromsuwun, Ph.D.
Academic Paper	Thesis MA. in Hotel and Tourism Management, Naresuan University, 2011
Keywords	Competencies,CustomerRelationshipsManagement, Teamwork

ABSTRACT

256008

The objective of this study was to study work competencies, customer relationship management, and teamwork toward employees' service quality in Hotel Business in Phuket Province. The hypotheses of this study were tested by Simple Regression Analysis and Multiple Regression Analysis instruments. The findings show that four hundred and five employees in 3 to 5 star hotels gave an importance on teamwork, and customer relationship managementwith a level of significance 0.05. On the other hand, employees did not give an importance on work competencies, planning, objective settings, re-checking or proofing, and problem solving with a level of significance 0.05. The interview method in the qualitative research was used to ask 3 employees in each department of Front Office, Food and Beverage, and Housekeeping Departments in 3 to 5 star hotel businesses in Phuket Province. The findings of the interview method explain that employees were positively in customer relationship management as well as teamwork. On the other hand, employees were facing with problems on teamwork system, PDCA cycle, and work competencies. These problems were related to work efficiency but employees were ready to fix all problems.

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	**บทนำ**	1
	ความเป็นมาของปัญหา	1
	จุดมุ่งหมายของการวิจัย	5
	ขอบเขตของงานวิจัย	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ	6
	สมมติฐานของการวิจัย	7
	กรอบแนวความคิด	8
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	9
	แนวคิดและทฤษฎีการจัดการด้านศักยภาพการทำงาน (Work Competencies)	9
	แนวคิดและทฤษฎีด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management)	18
	แนวคิดและทฤษฎีด้านการทำงานเป็นทีมงาน (Teamwork)	26
	แนวคิดและทฤษฎีด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality)	45
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	55
3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	58
	ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	58
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
	กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	62
	สมมุติฐานการวิจัย	63
	วิธีการทางสถิติและการการวิเคราะห์ข้อมูล	63
	บทสรุป	64

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	**ผลการวิจัย**	66
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกปฏิบัติการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	67
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา และสมมติฐาน	69
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 3 ผลการสัมภาษณ์พนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต	83
5	**บทสรุป**	92
	สรุปผลการวิจัย	92
	อภิปรายผลการวิจัย	95
	ข้อเสนอแนะ	98
บรรณานุกรม		99
ภาคผนวก		104
ประวัติผู้วิจัย		128

สารบัญตาราง

ตาราง หน้า

1 แสดงจำนวนสถานประกอบการที่พักและโรงแรมในประเทศไทย..... 2

2 แสดงจำนวนพนักงาน จำนวนห้องพัก จำนวนเฉลี่ยพนักงานต่อห้องพัก จำแนกตามขนาดของกิจการ และภูมิภาค ประจำปี 2552..... 3

3 แสดงจำนวนสถานประกอบการที่พักและโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต..... 4

4 แสดงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของทีม..... 43

5 แสดงจำนวนโรงแรมตามขนาด 3 – 5 ดาว..... 61

6 แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม 3 – 5 ดาวในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกปฏิบัติการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน..... 67

7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับศักยภาพการทำงานตามโมเดลภูเขาน้ำแข็ง(Iceberg Model) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต..... 70

8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับศักยภาพการทำงานตามวงจร PDCA (Plan Do Check Act) ของเดมมิ่ง ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต..... 72

9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับ แนวทางการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ที่มีผลต่อระดับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต..... 73

10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับการปฏิบัติงานเป็นทีมงาน ที่มีผลในการวัดระดับคุณภาพในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม..... 75

11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับคุณภาพการบริการในหน่วยงาน (Service Quality)..... 78

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

12 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า และการทำงานเป็นทีมงานกับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต แยกรายด้าน..... 79

13 แสดงผลการวิเคราะห์ศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในการให้บริการ ต่อระดับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต. 79

14 แสดงผลการวิเคราะห์การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ต่อระดับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต..... 80

15 แสดงผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานเป็นทีมงาน มีผลในการวัดระดับคุณภาพในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต..... 81

16 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแปรด้านศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับให้ลูกค้า และการทำงานเป็นทีมงาน ที่มีผลต่อคุณภาพด้านการให้บริการในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต..... 82

17 แสดงบทสรุปผลการสัมภาษณ์จากพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ในธุรกิจโรงแรม 3 – 5 ดาว ในจังหวัดภูเก็ต จากประเด็นคำถามด้านศักยภาพการทำงานตามโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)..... 85

18 แสดงบทสรุปผลการสัมภาษณ์จากพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ในธุรกิจโรงแรม 3 – 5 ดาว ในจังหวัดภูเก็ต จากประเด็นคำถามด้านศักยภาพการทำงานตามวงจร PDCA ของเดมมิ่ง..... 87

19 แสดงบทสรุปผลการสัมภาษณ์จากพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ในธุรกิจโรงแรม 3 – 5 ดาว ในจังหวัดภูเก็ต จากประเด็นคำถามด้านการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า (Customer Relationships Management)..... 89

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

20 แสดงบทสรุปผลการสัมภาษณ์จากพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ในธุรกิจโรงแรม 3 – 5 ดาว ในจังหวัดภูเก็ต จากประเด็นคำถามด้านการทำงานเป็นทีมงาน (Teamwork)..... 90

สารบัญภาพ

ภาพ หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 8
2 ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพและประสิทธิผลจากการปฏิบัติงานที่ต้องการ..... 10
3 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model)..... 11
4 ศักยภาพเป็นส่วนเป็นส่วนประกอบที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ เจตคติ..... 12
5 วงจรย่อยที่อยู่ในขั้นตอนการปฏิบัติตามแผน (Do)..... 16
6 กระบวนการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องด้วยวงจร PDCA..... 18
7 แผนผังการจัดการข้อร้องเรียนจากการบริการ..... 49
8 โครงสร้างการบริหารโรงแรม มาตรฐานการบริการโรงแรม..... 118