

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
2. ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2545, หน้า 210) คำว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นคำศัพท์ที่ใช้อย่างกว้างขวางไม่ว่าจะเป็นวงการบริหารธุรกิจ และรัฐกิจ ความหมายของคำนี้ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิภาพไว้ดังต่อไปนี้

ฐิตินันท์ สุวรรณศิริ (2550, หน้า 3) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้าไป (input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (output) เพื่อให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ซึ่งเป็นการกระทำอย่างหนึ่งที่ต้องการ โดยคำนึงถึงวิธีการใช้ทรัพยากรให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2550, หน้า 279) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดจากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพผู้ศึกษา

วิภาดา คุปตานนท์ (2551, หน้า 12) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การใช้ทรัพยากรเพื่อการผลิตอย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดการประหยัดและผลผลิตที่มีคุณภาพ

พิทยา บวรวัฒนา (2552 ก, หน้า 181) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนที่สะท้อนให้เห็นการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปสำหรับการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยนั้นๆ”

พิริยะ ผลพิรุฬห์ (2552, หน้า 139) กล่าวถึงประสิทธิภาพในเชิงการประเมินผลโครงการว่า “ผลลัพธ์ที่ได้นั้นใช้เวลา ค่าใช้จ่าย หรืองบประมาณในการลงทุนน้อยที่สุดหรือไม่”

สมบุรณ์ ศิริสรรหิรัญ (2553, หน้า 120) กล่าวว่า ประสิทธิภาพมักพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไป หรือเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input ว่าในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรผลที่ได้มีดีแค่ไหน อย่างไร ซึ่งอาจเปรียบเทียบได้หลายมิติ เช่น มิติทางเศรษฐศาสตร์โดยไม่ใช่เพียงเรื่องเงินแต่อย่างเดียว แต่หมายถึงทรัพยากรอื่นๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิตนั้นๆ ด้วย เช่น เวลาหรือวัตถุดิบ มิติทางการบริหารอาจพิจารณาจากความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กรต่อวิธีการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย มิติทางสังคมอาจพิจารณาจากผลการสะท้อนกลับ

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2553, หน้า 109) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงการทำงานที่ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ตามที่ต้องการ โดยใช้ทรัพยากรที่มีมูลค่าน้อยกว่ามูลค่าของผลลัพธ์สามารถเขียนเป็นสมการคณิตศาสตร์ได้ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพ} = \frac{\text{Output}}{\text{Input}} > 1$$

เช่น ลงทุนผลิตสินค้า 100 บาท ขายได้ 110 บาท แสดงว่ามีประสิทธิภาพ

ลงทุนผลิตสินค้า 100 บาท ขายได้ 99 บาท ถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ

สาคร สุขศรีวงศ์ (2553, หน้า 11) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การใช้ปัจจัยนำเข้าน้อยที่สุด เพื่อให้ได้ผลผลิตในจำนวนที่กำหนด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การทำสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้อง ดังนั้นประสิทธิภาพจึงเกิดจากความสามารถของผู้จัดการหรือผู้บริการในการทำสิ่งต่างๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตที่สูงกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้า ดังนั้นประสิทธิภาพจึงมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า และผลผลิต เพื่อให้ต้นทุนของทรัพยากรต่ำสุด

วรรัตน์ เขียวไพรี (2553, หน้า 14-15) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การวัดความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนที่เป็นปัจจัยนำเข้า (ทุน วัตถุดิบ เครื่องจักร คน) ผ่านกระบวนการ แผนสภาพเปรียบเทียบกับมูลค่าของสินค้าและบริการที่เป็นผลผลิต หากพบว่ามูลค่าของผลผลิตสูงกว่าต้นทุน สรุปได้ว่า การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพสามารถวัดได้ในรูปแบบของอัตราส่วนดังนี้

$$\frac{\text{มูลค่าของผลผลิต} \times 100}{\text{มูลค่าของปัจจัยนำเข้า}}$$

พัฒนา คดีพิศาล (2553, หน้า 15) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยให้ได้ผลผลิตออกมาดีและมากที่สุด ในขณะที่ใช้ทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรมน้อยที่สุด โดยการทำงานนั้นต้องมีกลยุทธ์ระบบการทำงานในรูปแบบต่างๆ ที่สมาชิกในทีมมีความเห็นร่วมกันและมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

Ryan & Smith (1954, p.276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficiency) ไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

Good (1973, p.193) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า คือ ความสามารถที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลาและความพยายามเล็กน้อยก็สามารถให้ผลงานสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. & Donnelly, J. H. (1991, p.37) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยการวัดประสิทธิภาพมีตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น อัตราการได้รับผลตอบแทนในเงินทุน หรือทรัพย์สินที่เป็นทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต อัตราการสูญเสียเปลือง การใช้ทรัพยากรและอัตราส่วนของผลกำไรต่อการใช้จ่ายในการลงทุน

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency)สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม ความพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้นั้นจะต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร ทั้งนี้จะทำให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้หลายท่านดังนี้

Harring Emerson (1992, p.111-115) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. คุณภาพของงาน คือ รายละเอียดการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการที่ทุกคนต้องทำตามเกณฑ์มาตรฐานตามที่องค์กรกำหนด โดยงานที่ออกมาต้องมีความถูกต้อง ประณีตเรียบร้อย และมีคุณภาพมากที่สุด ซึ่งต้องสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้

2. ความรอบรู้และความสามารถในการเรียนรู้งาน คือ การพัฒนาตนเองด้วยการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ อุตสาหะ กระตือรือร้นในการทำงานและติดตามงานด้วยการเรียนรู้จากแหล่งต่างๆ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความสามารถในการปรับตัว คือ การปรับตัวเกี่ยวกับบทบาท พฤติกรรมด้านการทำงาน ร่วมกันช่วยเหลือกัน การแสดงออกถึงความต้องการ การช่วยเหลือด้วยความจริงใจด้วยความตั้งใจทำงาน ความซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา รักษาความลับสัญญา รักษาชื่อเสียงของตนเองและองค์กรให้บรรลุตามความต้องการขององค์กรที่จะส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ความรับผิดชอบในการทำงาน คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การยอมรับภาระหน้าที่ของตนในการดำเนินงานให้สำเร็จ โดยคำนึงถึงเป้าหมายของงานเป็นหลัก มีความเข้าใจวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานตั้งใจทำงานให้มีคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ช่วยเหลืองานในหมู่คณะ

5. การพัฒนาและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คือ การที่คนมีความเข้าใจกระบวนการปรับปรุงเพื่อเพิ่มผลผลิต มีทักษะในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเอาใจใส่มากขึ้น ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงสภาพการทำงาน รวมทั้งร่วมมือกับพนักงานในองค์กรเพื่อมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

6. การมีมนุษยสัมพันธ์ คือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับกลุ่ม ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม และกลุ่มกับองค์กร โดยพร้อมที่จะประสานและให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน

Simon (1960, p.180-181) ได้ศึกษาพบว่า งานใดที่จะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพจะเท่ากับการผลิต ลดด้วยการนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการก็บวกด้วยความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ

สามารถเขียนสมการสูตรทางคณิตศาสตร์ได้คือ $E = (O - I) + S$

E = EFFICIENCY คือ ประสิทธิภาพการทำงาน

O = OUTPUT คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = INPUT คือ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร

S = SATISFACTION คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

∴ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา = ความสัมฤทธิ์ผล + ความมุ่งปรารถนา
Satisfaction = Achievement + Aspiration

Woodcock (1989, p.8) ได้กล่าวว่า ลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้านดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) คือ ในทีมการทำงานจะผสมผสานทักษะความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันของบุคคล และใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป
2. เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear Objectives and Agreed Goals) คือ ทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสอดคล้องกัน สมาชิกทุกคนในทีมรับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น
3. การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and Confrontation) คือบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมเป็นไปอย่างเปิดเผย สมาชิกสามารถที่จะแสดงความรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้ มีการสื่อสารโดยตรง หันหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหา สร้างความเข้าใจกัน
4. การสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and Trust) คือ สมาชิกทุกคนได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะรับมือในการแก้ไขปัญหา
5. ความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) คือ สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันทำงาน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสนับสนุน ช่วยเสริมสร้างทักษะ ความรู้ความสามารถให้แก่กัน รวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน มีการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา
6. วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound Procedures) คือ การทำงานของทีมมีการประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกัน การตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความเห็นของสมาชิกทีมทุกคน
7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานในทีมจะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้นๆ โดยสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำทีมได้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น
8. ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) คือ การติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข
9. การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) คือ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของสมาชิกทีม ให้โอกาสสมาชิกได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่
10. สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-group Relations) คือการทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดี มีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) คือ การติดต่อสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจนเหมาะสม

Katz & Kahn (1978, p.232-240) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรระบบเปิด (open system) เช่นกัน ก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับ ผลผลิตที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุ เป้าหมายขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยต่างๆ คือการฝึกอบรม ประสบการณ์ ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

Robbins (1998, p.28) ได้เสนอตัวแบบจำลองของพฤติกรรมองค์กรโดยแสดงให้เห็นถึงปัจจัย (basic OB model) ที่เกี่ยวข้องในระดับต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งระดับภายในองค์กร ออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับรายบุคคล (individual level) คือ ลักษณะทางชีวสังคม หมายถึงเพศ อายุ และสถานภาพ สมรส บุคลิกภาพ ค่านิยมและทัศนคติ และความสามารถ ตัวแปรดังกล่าวเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีติดตัว มาตั้งแต่เริ่มเข้าสู่องค์กร โดยในระดับรายบุคคลนั้นมีปัจจัยอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องคือ การรับรู้ แรงจูงใจ และการเรียนรู้รายบุคคล ทั้งหมดเป็นสาเหตุของรูปแบบการตัดสินใจรายบุคคลที่ส่งผลในระดับกลุ่มต่อไป

2. ระดับกลุ่ม (group level) กลุ่มไม่ใช่แค่การรวมกันของรายบุคคล เช่นเดียวกับองค์การที่ไม่ใช่แค่การรวมกันของกลุ่มเช่นกัน แต่ทั้ง 2 ระดับยังมีปัจจัยต่างๆ เพิ่มเข้ามา ในระดับกลุ่มประกอบด้วยรูปแบบการสื่อสาร ลักษณะความเป็นผู้นำ ระดับของความขัดแย้ง และความสัมพันธ์ของกลุ่ม

3. ระดับองค์การ (organization systems level) ประกอบด้วย นโยบาย การฝึกอบรมทรัพยากร มนุษย์ อันหมายถึงกระบวนการสรรหา โปรแกรมฝึกอบรม และแบบแผนประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากกระบวนการทั้ง 3 ระดับ ประการที่หนึ่งคือ ประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างไรก็ตามถึงแม้จะมีปัจจัยต่างๆ มากมายในองค์กร แต่สิ่งที่สำคัญก็คือตัวแปรที่เราป้อนเข้าไปในกระบวนการเหล่านั้น จึงกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานเปรียบเหมือนผลลัพธ์ที่ได้ออกมาจะขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคลซึ่งเปรียบเหมือนสิ่งที่เราป้อนเข้าไป โดยลักษณะเฉพาะตัวดังกล่าวคือ ลักษณะทางชีวสังคม บุคลิกภาพ ค่านิยม และทัศนคติ และความสามารถส่วนบุคคล

Herzberg (1966, p.24) ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาทำการศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจและมีประสิทธิภาพ เขาได้ศึกษาวิจัยในเรื่องของทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงานและไม่พอใจในการทำงาน พบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลพอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน

Zaleanick (1958, p.40) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายในมากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก การปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2. ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมแกรนด์สุโขมวิท กรุงเทพ

ประวัติโรงแรม

จุดกำเนิดของโรงแรมแกรนด์ สุโขมวิท กรุงเทพ เริ่มเมื่อปี 2545 บริษัท สุโขมวิท เซ็นเตอร์ พอยท์ จำกัด ภายใต้การบริหารงานของ คุณพรพรหม พรหมวานิช และครอบครัว นักธุรกิจเจ้าของบริษัทพัฒนา อสังหาริมทรัพย์, บริษัท บลูยีนส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ประกอบธุรกิจส่งออกและนำเข้าผ้าฝ้าย ผ้าฝ้าย เติมนิม และผู้บริหารโรงงานทอผ้า โรงงานปั่นด้าย โรงงานย้อมและพิมพ์ลวดลายผ้า ที่หันมาจับธุรกิจด้าน โรงแรมอีกธุรกิจหนึ่ง ได้เข้ารับโอนกิจการโรงแรม เจต พาวีเลียน จากบริษัทเจต พาวีเลียน โฮเต็ล จำกัด โดยบริษัท แกรนด์ สวิต (ประเทศไทย) จำกัด และเปลี่ยนชื่อเป็น โรงแรมแกรนด์ เมอร์เคียว ปาร์ค อเวนิว โดยมีนายพรพรหม และครอบครัวเป็นเจ้าของ ซึ่งเป็นหนึ่งในหลายธุรกิจโรงแรมที่เป็นเจ้าของที่ต่อมามีอีกหลายโรงแรม ได้เข้าซื้ออาคารที่พักอาศัยเป็นอาคารเสริมเหล็กสูง 37 ชั้น 1 หลังและสูง 17 ชั้น 1 หลังจากบริษัท โรงงานทอผ้าเพชรเกษม (1983) จำกัด และได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงอาคารใหม่ใช้เป็นโรงแรมชั้นนำในย่านนานาจำนวน 347 ห้อง ชื่อว่าโรงแรมแกรนด์สุโขมวิท กรุงเทพ (Grand Sukhumvit Hotel Bangkok)

โรงแรมแกรนด์สุโขมวิท กรุงเทพ เปิดบริการลูกค้าเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2549 มีพื้นที่ใช้สอยในส่วนต่างๆ ประกอบด้วยห้องพัก 347 ห้อง, บริเวณล็อบบี้, ห้องอาหารต่างๆ, ห้องประชุม, สำนักงาน, สระว่ายน้ำ, Business Room, Fitness Room และลานจอดรถ มีพนักงานทั้งในส่วนของการบริการ และในส่วนของการงานสำนักงานประมาณ 350 ท่าน

ให้บริการลูกค้าในด้านต่างๆ พอสังเขปดังนี้

ห้องพัก มีห้องพัก 8 ประเภทสำหรับลูกค้า 386 ห้อง ห้องวีไอพีใหญ่สุดมี 3 ห้องนอนห้องรับแขก ห้องครัว และห้องน้ำวนระบบป้องกันความปลอดภัย

ห้องอาหารคาเฟ่ เติมนิมส์ ห้องอาหารนี้บริการอาหารสไตล์นานาชาติ ซุป สลัด ของหวาน อาหารญี่ปุ่น อาหารอื่นๆ บริการ อาหารเช้า 06.00-11.00 น. อาหารเที่ยงเวลา 12.00-15.00 น. และอาหารเย็นเวลา 18.30-22.00 น. ทุกวัน สามารถเลือกทานในห้องหรือบนระเบียงของห้องอาหารได้румเซอร์วิสเปิด 24 ชั่วโมง

ห้องอาหาร บอง บอง เปิดบริการขนมอบทุกชนิดซึ่งอบสดทุกวัน นอกจากนี้ก็ยังมีกาแฟสด ชา และไอศกรีม อีกด้วย เปิดบริการ 6.30-21.00 น. ทุกวัน

ห้องอาหารอะซีซ่า บริการเครื่องดื่มประเภทค็อกเทลท่ามกลางบรรยากาศอันรื่นรมย์ของน้ำตกในสวนของโรงแรม เปิดบริการ 8.00-19.00 น. ทุกวัน

ห้องอาหารเปโตรส ห้องอาหารนี้บริการขนมหวาน เครื่องดื่มประเภทค็อกเทล เปิดบริการ 09.00-01.00 น. ทุกวัน

ห้องประชุม ห้องประชุมขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่

ห้องออกกำลังกาย เป็นฟิตเนสขนาดใหญ่ให้บริการ เปิดบริการ 6.00-23.00 น.

The Accor Group

กว่าสามทศวรรษที่ผ่านมา แอคคอร์ได้ก้าวสู่การเป็นบริษัทระดับนานาชาติที่ประกอบธุรกิจบริการที่มีโรงแรมในเครือมากที่สุดในโลก ประมาณ 3,600 แห่งทั่วโลก พร้อมให้บริการทั้งในส่วนของการตลาดนักธุรกิจ การเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวและการพักผ่อนหย่อนใจ ตั้งแต่โรงแรมราคาประหยัดไปจนถึงโรงแรมระดับห้าดาว นอกจากนี้แอคคอร์ยังเป็นอันดับสองของบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวโดยใช้ชื่อ Carlson Wagonlit Travel ยิ่งไป

กว่านั้นแอคคอร์ดยังเป็นบริษัทอันดับหนึ่งในด้านธุรกิจบริการคูปองอาหาร ซึ่งมีผู้ใช้บริการมากกว่าสิบล้านต่อวัน ด้วยความทันสมัยและมีระเบียบเคร่งครัด แอคคอร์ดมีเป้าหมายที่จะเป็นผู้นำในธุรกิจงานบริการ ความมุ่งมั่นที่เกิดจากความร่วมมือของพนักงานทุกคนจะทำให้ลูกค้ามีรอยยิ้มเสมอเมื่อมาใช้บริการ

ตลอดเวลาที่ผ่านมา แอคคอร์ดได้พยายามก้าวไปข้างหน้าโดยเฉพาะในทวีปยุโรปพยายามที่จะเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรวมถึงราคาห้องพัก แอคคอร์ดได้วางเป้าหมายระยะยาวในการปรับปรุงการทำงาน และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการงานบริการ ด้วยธุรกิจของโรงแรม ตัวแทนการท่องเที่ยว บริษัทรถเช่า และธุรกิจคูปองอาหารทางแอคคอร์ดจึงใช้ชื่อใหม่ว่า ACCOR CORPORATE OFFICE

เป้าหมายของแอคคอร์ด 2000 คือการวางกลยุทธ์ให้บรรลุเป้าหมายของโครงการต่างๆ ด้วยระบบบริการของแอคคอร์ด ซึ่งวางรากฐานของการฝึกอบรมเพื่อสร้างทักษะและจูงใจพนักงานด้วยการสนับสนุนของทาง ACCOR CORPORATE OFFICE จะมีสถาบันการศึกษาของแอคคอร์ดที่ประเทศฝรั่งเศส

แอคคอร์ดเป็นองค์กรที่พัฒนาเพื่อความเป็นศักยภาพบนพื้นฐานของการทำงานเป็นทีม และความร่วมมือกัน รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่นระบบ Voice Mail หรือใช้เพื่อเพิ่มการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การเก็บข้อมูลลูกค้า โดยเฉพาะในเรื่องการจองห้องพัก

แอคคอร์ดได้พยายามทำทุกอย่างเพื่อสร้างความพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นบริการโทรศัพท์ไร้สาย ฯลฯ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ การทำให้โรงแรมทุกสาขาของแอคคอร์ดมีศักยภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น

วิสัยทัศน์ของแอคคอร์ด

จุดมุ่งหมายสูงสุดก็คือ การเพิ่มรอยยิ้มบนใบหน้าของลูกค้าในทุกๆ วัน

ค่านิยมของแอคคอร์ด

1. Trust - ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

สร้างความสัมพันธ์และสร้างบรรยากาศในเรื่องความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

สำหรับแอคคอร์ด นั้นหมายถึง :

ส่งเสริมความคิดริเริ่มทำสิ่งต่างๆ ด้วยตนเองโดยไม่ต้องรอคำสั่ง กล้าลองทำในสิ่งใหม่ๆ โดยเริ่มจากความพอใจที่จะทำ เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง โดยการมอบหมายงานและยอมรับว่าความผิดก็อาจเกิดขึ้นได้เสมอ

2. Respect - การให้ความเคารพ

ให้การยอมรับและเห็นคุณค่าของความหลากหลายของผู้คนทั้งหญิงและชาย โดยไม่มีการแบ่งแยกก็คิดกันไม่ว่าจะอยู่ทั้งในและนอกเครือแอคคอร์ด

สำหรับแอคคอร์ด นั้นหมายถึง :

ในทุกที่ๆ ดำเนินธุรกิจมีการสนับสนุนให้พนักงานให้ความเคารพต่อวัฒนธรรม เอาใจใส่ในเรื่องสิ่งแวดล้อมและชุมชนที่อาศัยอยู่ ส่งเสริมให้เกิดความคิดเห็นที่หลากหลายเพื่อให้เกิดทางเลือกในการตัดสินใจคัดเลือกพนักงาน ฝึกอบรม ประเมินผลการปฏิบัติงานและให้รางวัลทุกคนด้วยความเป็นธรรม

3. Innovation – ความคิดสร้างสรรค์

กิจการงานต่างๆ ต้องก้าวต่อไปข้างหน้า การพัฒนาเพื่อหาหนทางใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

สำหรับแอคคอร์ด นั้นหมายถึง :

การสนับสนุนและคิดค้นหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นแก่ลูกค้า ให้ความช่วยเหลือพนักงานและปกป้องสิ่งแวดล้อมทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

เป็นผู้นำเสมอเพื่อการสร้างสรรค์ ทดลอง และพิสูจน์ในผลิตภัณฑ์และการบริการใหม่ๆ เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งและเป็นที่ยอมรับในตลาด

เสริมเติมความรู้ทั้งภายในและนอกเครือข่ายจากการฟัง การช่างสังเกต การทำทนายตนเอง การแบ่งปันความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนประสบการณ์

ความคิดสร้างสรรค์ เปรียบเสมือนเครื่องหมายการค้า

4. Performance – ความสามารถ

ในการทำงานทุกวัน กำหนดมาตรฐานที่สูงสำหรับตนเอง ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องขององค์กร เพื่อที่จะสามารถแสดงความสามารถที่ดีที่สุดในการทำงาน

สำหรับแอคคอร์ด นั้นหมายถึง :

ทำทนายตนเอง ตอบสนองอย่างรวดเร็วด้วยไหวพริบความกระฉับกระเฉงไวเพื่อนำเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าและพนักงาน

ตั้งเป้าหมายและประเมินผลในการทำงานของตนเอง เปรียบเทียบกิจกรรมในการดำเนินงานของตนเองกับคู่แข่งอย่างต่อเนื่อง

แสวงหาพนักงานที่มีความสามารถและทำให้ยังคงอยู่กับองค์กร พัฒนาทักษะการทำงานของพนักงาน สนับสนุนเรื่องการพัฒนาอาชีพให้กับพนักงาน เพื่อให้ได้รับการยอมรับและแสดงให้เห็นว่าบุคลากรเหล่านี้มีคุณค่า

ความสามารถในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้แอคคอร์ดประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

5. The spirit of conquest – ความมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ

การกล้าลอง การรวมพลัง ความคิดสร้างสรรค์และร่วมกันทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างความสำเร็จเติบโตและขยายขององค์กร

สำหรับแอคคอร์ด นั้นหมายถึง :

เข้าใจความเป็นไปของธุรกิจได้ดี มองหาลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ และเข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความเป็นผู้นำในธุรกิจ กล้าคิดออกจากกรอบหรือคิดให้ต่างไปจากแนวความคิดเดิมๆ เพื่อเปิดโลกทัศน์รับสิ่งใหม่ๆ เสมอ

แบ่งปันและกระตุ้นให้คนอื่นมีแรงบันดาลใจในการทำงาน มองการไกล คิดเร็วและทำในสิ่งที่ดีกว่าเพื่อดึงดูดลูกค้ารายใหม่ และสร้างให้ลูกค้าประทับใจในบริการ มุ่งมั่นในการทำงานแต่ละวันเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้า

ความมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างให้แอคคอร์ดเติบโต

เป้าหมายทางธุรกิจ

การจัดกลุ่มแบรนด์ของโรงแรมภายในเครือ ภายในปี 2553

การเติบโตของบริษัท

1. แอคคอร์ได้เปิดตัวครั้งแรกเมื่อ 20 ปีที่ผ่านมาในประเทศฝรั่งเศส
2. 2 กลุ่มธุรกิจ คือ
 - 2.1 ด้านการบริการโรงแรม
 - 2.2 ด้านการบริการทั่วไป
3. มีกว่า 170,000 คนทั่วโลก และบริหารงานด้านบริการกว่า 100 ประเทศ
4. ในเอเชียแปซิฟิกมีธุรกิจภายใต้แอคคอร์อยู่ 300 โรงแรม โดยคิดเป็นห้องพัก 57,664 ห้อง

ปณิธานองค์กร

พนักงานแกรนด์สุกุมวิท กรุงเทพฯ และแกรนด์เมอร์เคียว ปารีส เอเวนู กรุงเทพฯ ให้ปฏิญาณกับตนเองว่า จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากเกินความคาดหวัง โดยการเสนอราคาที่ถูกกว่าคู่แข่ง พร้อมกันเป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสบายต่อการดำเนินธุรกิจ เพียบพร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและเปี่ยมด้วยคุณภาพ

พนักงานจะให้การต้อนรับต่อลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีที่อบอุ่นแบบไทยๆ ให้ความเป็นกันเอง เคารพบนอบ เชื่อถือได้ และมีความเกรงอก เกรงใจ เพื่อมุ่งมั่นที่จะให้ได้มาซึ่งความไว้วางใจ และเป็นที่ยอมรับของลูกค้า นอกจากนี้จะคอยเอาใจใส่และสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ด้วยแรงบันดาลใจของพนักงาน แกรนด์สุกุมวิท กรุงเทพฯ และแกรนด์เมอร์เคียว ปารีส เอเวนู กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นทีมงานที่มุ่งมั่นและมีอาชีพ พร้อมที่จะนำเสนอผลงานที่ดีกว่าในการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยจะมีการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอโดยการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทั้งนี้ตระหนักถึงความสำคัญที่ว่า การมีขวัญกำลังใจ และทัศนคติที่ดีของพนักงานมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยกันเสริมสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า นอกจากนี้จะสนับสนุนให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน โดยให้มีการเรียนรู้ทักษะ และประสบการณ์ใหม่ๆ ภายใต้กฎระเบียบขององค์กรที่มีทิศทางที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นธรรม

ในส่วนของความสัมพันธ์นอกองค์กร จะคงไว้ซึ่งบุรณภาพ ความยุติธรรม ความซื่อสัตย์ และจะยึดมั่นในปณิธานตลอดเวลา เสมือนหนึ่งประชาชนบริษัทที่มีคุณภาพ ซึ่งจะให้ความช่วยเหลือต่อสังคม และจะพยายามลดการกระทำใดๆ อันเป็นผลเสียต่อสิ่งแวดล้อมอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้บรรลุปณิธาน ภายใต้การสนับสนุนและไว้วางใจของหุ้นส่วนเจ้าของ อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จเหนือคู่แข่ง และผลตอบแทนที่คุ้มค่าต่อการลงทุนในที่สุด

โครงสร้างการบริหาร และการจัดการแบ่งระดับการบริหารออกเป็น 8 ระดับ

- | | | |
|---------------------------|-------|-------|
| 1. พนักงานทั่วไป | ระดับ | 6 - 8 |
| 2. หัวหน้างาน | ระดับ | 5 |
| 3. รองผู้ช่วยผู้จัดการ | ระดับ | 4 |
| 4. ผู้ช่วยผู้จัดการ | ระดับ | 3 |
| 5. ผู้ช่วยผู้จัดการอาวุโส | ระดับ | 2 |
| 6. ผู้จัดการ | ระดับ | 1 |
| 7. ผู้อำนวยการฝ่าย | ระดับ | E |

การดำเนินการ

ขบวนการบริหารงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

คัดเลือก/เลือกสรร > ว่าจ้าง > ดูแล > พัฒนา > ให้ความก้าวหน้า

การสร้างแรงจูงใจ

ตัวเงิน มีการจัดทำ Survey

1. เงินเดือนและสวัสดิการทุกปี เพื่อเปรียบเทียบอัตรากับโรงแรมที่มีขนาดระดับเดียวกัน เพื่อให้มั่นใจว่าค่าจ้าง และสวัสดิการที่จัดให้กับพนักงานอยู่ในระดับใกล้เคียงกับโรงแรมคู่แข่ง

2. สร้างแรงจูงใจให้พนักงานอยู่กับโรงแรม

3. Bonus ประจำปี LumSum อย่างน้อย 1 เดือนของค่าจ้างเฉลี่ยทั้งปี จัดให้มีโบนัส 2 เดือน (ให้กับพนักงานที่อยู่กับโรงแรมครบ 3 ปี จะได้โบนัสเพิ่มในอัตราร้อยละ 20%/ปี เพื่อดึงดูดใจให้พนักงานอยู่กับองค์กรนานๆ)

4. ปรับเงินเดือนประจำปี ตาม Performance

ไม่ใช่เป็นตัวเงิน สวัสดิการ

1. มีอาหารฟรี วันละ 3 มื้อ

2. มีเครื่องแบบให้พนักงานบริการ

3. มีประกันชีวิต ประกันสุขภาพ ตามลำดับตำแหน่ง

4. มีค่ารถให้กับพนักงานรอบป้าย เพื่อเป็นค่าเดินทางกลับ

5. วางแผนที่จะจัดตั้งให้มีเงิน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

6. มีวันหยุดพักผ่อนประจำปี แตกต่าง (ตามลำดับตำแหน่งงาน) ซึ่งจะเพิ่มจำนวนวันหยุดให้ตามจำนวนปีที่อยู่กับโรงแรม

ความก้าวหน้า

1. มีการปรับตำแหน่งงานจากพนักงานข้างในก่อนที่จะคัดเลือกจากคนข้างนอกเข้ามาแทน

2. มี Cross training ข้ามแผนก เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน หากกรณีต้องการย้ายไปอยู่แผนกอื่นๆ

3. มี Cross Training ภายใน ข้ามแผนก

4. มี Cross Training ระหว่างโรงแรมในเครือ

5. Program ฝึกอบรมให้พนักงานที่เก่ง (Star) เติบโตขึ้นใน 3 ระดับ

5.1 พนักงานระดับล่าง > ขึ้นไปเป็นพนักงานระดับซูเปอร์ไวเซอร์ (PDP)

5.2. พนักงานระดับซูเปอร์ > ขึ้นไปเป็นผู้จัดการ

5.3 ผู้จัดการ > ขึ้นไปเป็น Hotel Manager / EAM / GM

Program การสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร

1. ทำงานกับโรงแรมในเครือครบปีที่ 5, 10, 15 และ 20 ปี ได้รับประกาศ พร้อมของรางวัลที่ระลึก
2. มีสิทธิพิเศษใช้บริการโรงแรม ในเครือด้วยราคา Rate ของพนักงาน ได้รับส่วนลดในการใช้บริการทั่วประเทศ
3. รางวัล เช่น พนักงานดีเด่นประจำเดือน พนักงานดีเด่นประจำปี และพนักงาน TOA Award จะได้รับใบประกาศ พร้อมของรางวัลที่ระลึกจากทางโรงแรม

สถานที่ตั้ง

โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท (Grand Sukhumvit Hotel Bangkok)

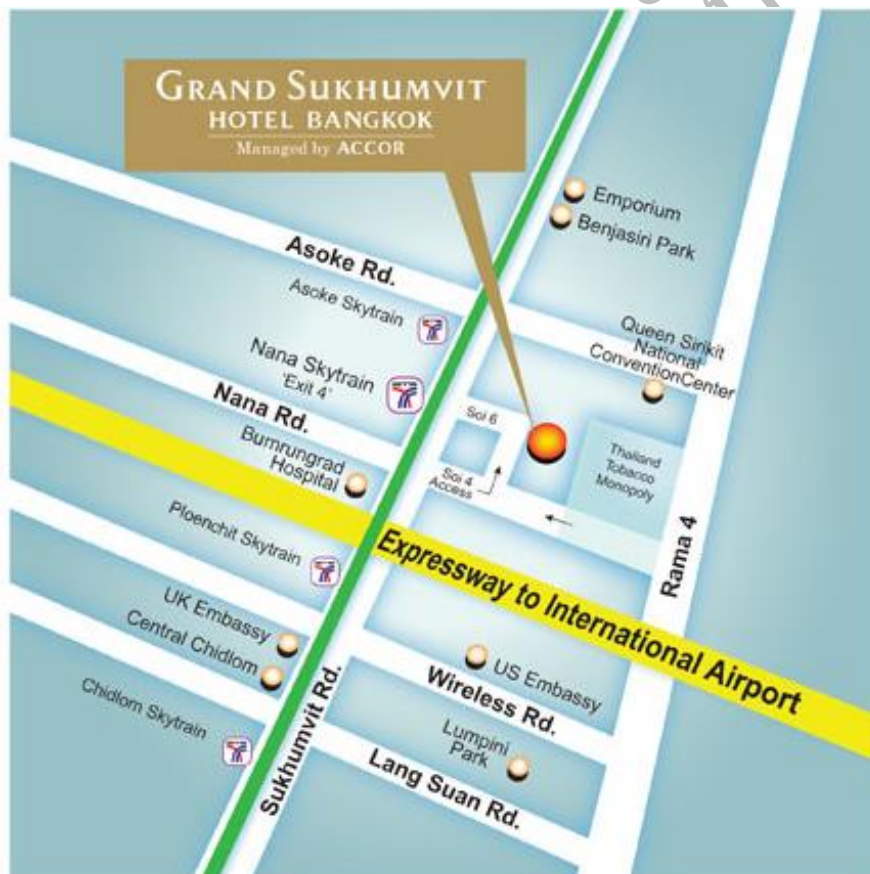
99 ซอยสุขุมวิท6 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110.

โทร.02-207-9999

แฟกซ์ 02-207-9555

www.grandsukhumvit.com

แผนที่



ภาพที่ 1.3 แผนที่ (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ, 2559)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

กิตติพงษ์ ศิริพร (2551, หน้า I-II) ศึกษางานวิจัยเรื่อง ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษา โรงงานผลิตรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา โรงงานผลิตรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในบริษัทปัจจุบันและประสบการณ์ในการทำงาน และศึกษาระดับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านต้นทุนการผลิต ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ และด้านเวลาการผลิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา โรงงานผลิตรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 430 คน โดยที่เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ของข้อมูลประชากรศาสตร์ ระดับความคิดเห็นของปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ และแบบมาตราส่วนประกอบค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าทางสถิติพื้นฐาน (Percentage) ค่าความเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ค่าของความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และการทดสอบเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD การวิเคราะห์การถดถอย แบบเส้นตรงพหุคูณ (Regression)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยแรงจูงใจภายในของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ทำหาย ด้านความมั่นคงในงาน ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านการมีส่วนร่วมในงาน และระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านของโอกาสในความก้าวหน้า ด้านการยกย่องและยอมรับนับถือ ด้านการมีอำนาจในหน้าที่
2. ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีระดับมาก และระดับปานกลาง จำนวนทั้งสิ้น 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ด้าน นโยบายและการบริหาร ด้านการพัฒนาการฝึกอบรม ทางด้านของการเลื่อนตำแหน่งงานด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
3. การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านต้นทุนการผลิต ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ และด้านเวลาการผลิต
4. การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในบริษัทปัจจุบันและประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา พบว่าโดยรวมแล้วแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

5. การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอกของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านปัจจัยแรงจูงใจภายใน ที่จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในบริษัทปัจจุบันและประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา พบว่าโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ด้านปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ซึ่งได้มีการจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในบริษัทปัจจุบันและประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาพบว่า โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

6. ปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการโดยรวม ด้านต้นทุนการผลิตอยู่ในระดับปานกลาง ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง และด้านเวลาการผลิตอยู่ในระดับปานกลาง

7. ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่ในระดับปฏิบัติการโดยรวม ด้านต้นทุนการผลิตอยู่ในระดับปานกลาง ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง และด้านเวลาการผลิตอยู่ในระดับปานกลาง

นิตยา ทวีชีพ และคณะ (2553, หน้า 1-2) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรม ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความต้องการ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรม 2. เปรียบ เทียบความต้องการ การพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรม จำแนกตามสถานภาพส่วนตัวของบุคลากร และ 3. หาแนวทางในการพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรม ดำเนินการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย รองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายในการบริหารงานของธุรกิจโรงแรม/ผู้อำนวยการ ผู้จัดการ/รองผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ และ หัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่าย โรงแรมละ 3 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรธุรกิจโรงแรม จำนวน 147 คน เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความต้องการ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรมที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับตามวิธีของครอนบาค เท่ากับ 0.84 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffé method)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความต้องการการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรกคือ ด้านทัศนคติ รองลงมาคือ ด้านความรู้ และด้านทักษะ อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความต้องการ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรม พบว่า 1. บุคลากรธุรกิจโรงแรมที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการการพัฒนาศักยภาพในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความต้องการ การพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความต้องการการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะ และด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน 2. บุคลากรธุรกิจโรงแรมที่มีอายุและตำแหน่งในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความต้องการการพัฒนาศักยภาพ ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน 3. บุคลากรธุรกิจ โรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการ การพัฒนาศักยภาพ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความต้องการ การพัฒนาศักยภาพด้านทักษะและด้านทัศนคติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความรู้ไม่

แตกต่างกัน 4. บุคลากรธุรกิจโรงแรมที่มีประสบการณ์ในการทำงานโรงแรมต่างกัน มีความต้องการ การพัฒนา ศักยภาพ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 5. บุคลากรที่มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่างกัน มีความ ต้องการ การพัฒนา ศักยภาพ ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. แนวทางในการพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรม คือ ธุรกิจโรงแรมควรจัดให้ บุคลากรได้รับการอบรมทั้งระยะสั้นและระยะยาว จัดให้มีการไปสัมมนาทุก 3 - 6 เดือน ในการเพิ่มพูน ความรู้เกี่ยวกับสายงานที่ปฏิบัติ อาทิเช่น จัดให้เรียนภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง เรียนรู้การ ให้บริการที่ดี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้นหรือจัดหาวิทยากร/ผู้ทรง คุณวุฒิเฉพาะด้านมาให้ความรู้แก่พนักงานในโรงแรม จัดให้พนักงานร่วมคิด ร่วมจัดกิจกรรมตามความถนัด ของตน และมีการจัดส่งไปศึกษาดูงานเพิ่มเติมทั้งในประเทศ และต่างประเทศ รวมถึงมีการติดตามประเมินผล หลังจากจัดส่งไปอบรมหรือสัมมนาอย่างต่อเนื่อง

ฉัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2553, หน้า 4-5) ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรใน งานโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาเพื่อหาแนวทางการพัฒนา องค์กรที่ยั่งยืนโดยใช้หลักความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากรโรงแรมระดับปฏิบัติการแผนกบริการส่วน หน้าที่ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน/งานบริการส่วนห้องพัก ในโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขต กรุงเทพมหานคร ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้บริหารและหัวหน้างานเป็นตัวแทน กำหนดทิศทางและนำ มาตราฐานระดับชาติของบุคลากรโรงแรมในประเทศไทย: มาตราฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถาน ประกอบการที่พักแรม 4 ด้าน ได้แก่ 1. มาตราฐานด้านบุคลิกภาพ 2. มาตราฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม 3. มาตราฐาน ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป และ 4. มาตราฐานด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ เป็นแนวทางในการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า

บุคลากรต้องการ การพัฒนาในแต่ละด้านมากที่สุด ดังนี้

1. มาตราฐานด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ การมีกิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อย การพูดสื่อสารที่ ถูกต้อง ชัดเจน มีความกระฉับกระเฉงว่องไวในการทำงาน และการวางตัวอย่างเหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะ

2. มาตราฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ การมีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ ได้ดี การปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ และการมีวินัย ส่วนสิ่งสำคัญยิ่งต่องานบริการคือการมี ทักษะที่ดีต่องานนั้น บุคลากรเองยังมีความเห็นว่าได้รับการพัฒนาและส่งเสริมไม่มากพอ ซึ่งเป็นสิ่งที่ องค์กรควรหันมาให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

3. มาตราฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป ได้แก่ การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานและ กฎหมายสิทธิพื้นฐานคุ้มครองผู้บริโภค การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย สถานประกอบการที่พักแรม และ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์

4. มาตราฐานด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ได้แก่ ความสามารถในการใช้ ภาษาต่างประเทศนอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้อย่างน้อย 1 ภาษา ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ และ ความสามารถในการใช้ภาษาท่าทาง (body Language) ส่วนการศึกษาความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองด้าน ความรู้และทักษะเฉพาะตำแหน่งจำแนกตามกลุ่มงานหลัก พบว่า 1. แผนกบริการส่วนหน้าที่ ควรได้รับการปรับ ปรุงและพัฒนาด้านความรู้มากที่สุดได้แก่ ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่วนด้านทักษะได้แก่ การใช้ภาษา ต่างประเทศอื่นๆ 2. แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ด้านที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาด้านความรู้มาก

ที่สุดได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ส่วนด้านทักษะได้แก่ การใช้ภาษา อังกฤษ และ 3. แผนกแม่บ้าน และงานบริการส่วนห้องพัก ด้านที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาด้านความรู้มากที่สุดได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ส่วนด้านทักษะได้แก่ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

กันทิมา แก้วศรี และปรัชญา แพทยานนท์ (2550, หน้า 3-4) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน 2. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน 3. ศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน

วิธีดำเนินการวิจัย ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่ใช้บริการในโรงแรมในอำเภอหัวหิน จำนวน 226 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ การแจกแจงความถี่(Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ One Way Anova

ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล พนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน เป็นเพศชายมากกว่าหญิงเล็กน้อย มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปีมากกว่าช่วงอื่น ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีสถานภาพโสดมากกว่าสมรสแล้วเล็กน้อย และมีรายได้ต่ำกว่า ต่ำกว่า 10,000 บาท ด้านระยะ เวลาการทำงานในโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานในโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน ไม่เกิน 5 ปี และมีประสบการณ์ทำงานที่โรงแรมอื่นๆ ไม่เกิน 1 ปี ส่วนใหญ่ทำงานในรอบเช้า-บ่าย-ดึก สลับกัน โดยมากมีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดใกล้เคียงอำเภอหัวหิน และเดินทางมาทำงานที่โรงแรมโดยรถจักรยานยนต์

2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมดุสิตธานีหัวหิน พนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหินมีระดับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจัดอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า สูงสุด 3 ลำดับแรกคือความพร้อมทุ่มเททำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร และหากงานยังไม่เสร็จก็เต็มใจที่จะอยู่ทำงานต่อแม้ถึงเวลาเลิกงาน รองลงมาคือ ความภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้

3. ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน 6 ด้าน ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พนักงานพึงพอใจมากที่สุด เรียงลำดับดังนี้ 1. องค์กรและการจัดการ 2. สภาพการทำงาน 3. ลักษณะทางสังคมของงาน 4. การติดต่อสื่อสาร 5. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และ 6. ค่าจ้าง สวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร และระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพ ประสบการณ์ทำงานที่โรงแรมอื่น ภูมิลำเนา รอบเวลาทำงาน การเดินทางมาทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

จารุณี ศิริเรืองสกุล (2556, หน้า 1, 7) ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของแผนกแม่บ้าน : กรณีศึกษา โรงแรมเพชรศิเดนท์โซลิตีแทร์ กรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้านผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจาก พนักงานแผนกแม่บ้านโรงแรมเพชรศิเดนท์โซลิตีแทร์ กรุงเทพฯ จำนวน 23 ราย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า สถานภาพสมรส มีอายุการทำงาน 1-5 ปีขึ้นไป และมีอัตราเงินเดือน 9,000 บาท ต่อเดือน

ความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.44$) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจด้านความพอใจในหน้าที่การงานที่ได้รับ อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 3.70$) รองลงมา เวลาในการปฏิบัติงานเหมาะสม อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 3.57$)

ความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 3.68$) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ทำงานเดินทางสะดวก อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 4.00$) รองลงมาห้องน้ำ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าเหมาะสม ปลอดภัย อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 3.78$)

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.31$) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจด้านสวัสดิการวันหยุดและพักผ่อนประจำปี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$) รองลงมาเป็นนโยบายเงินเกษียณอายุ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.48$)

ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจด้านความร่วมมือในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$) รองลงมามีการแบ่งงานกันทำอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$)

ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64$) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับการเป็นพี่เลี้ยงสอนงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$) รองลงมา เป็นความเป็นกันเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$)

ด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาของงานที่ทำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.28$) ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความเห็นว่าด้านงานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบันก่อให้เกิดประสบการณ์และความชำนาญอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$) รองลงมางานที่ท่านปฏิบัติได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$)

รุศดา แก้วแสงอ่อน (2553, หน้า 253-255) ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระดับความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานและศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมในเครือสมาคมโรงแรมหาดป่าตอง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามกับผู้ใช้บริการ จำนวน 392 คน และพนักงานจำนวน 225 คน โดยสุ่มตามระดับชั้นแบบเป็นสัดส่วนแล้วทำการเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ และสนทนากลุ่มพนักงานโรงแรมจำนวน 50 คน โดยใช้เกณฑ์จำนวนประชากรเลขร้อย ใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 15 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลทางสถิติ (SPSS) โดยใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการสนทนากลุ่มใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของสถานประกอบการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) โดยมีความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจต่อพนักงาน ($\bar{x} = 3.80$) การบริการ ($\bar{x} = 3.82$) และด้านอาคารและสถานที่ ($\bar{x} = 3.84$)

2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรมในภาพรวม พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.44$) โดยมีความพึงพอใจในด้านสภาพสถานที่ทำงาน ($\bar{x} = 3.72$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.74$) และด้านงานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรมในงาน ($\bar{x} = 3.44$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางกับด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{x} = 3.31$) ด้านการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ($\bar{x} = 3.22$) ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ($\bar{x} = 3.31$) และด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{x} = 3.32$)

3. แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการตามประเด็นต่างๆ ได้แก่ 1. ควรสนับสนุนและส่งเสริมในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ โดยเน้นการสอนงาน การฝึกอบรม และการส่งเสริมการดูงานภายนอก 2. ด้านความก้าวหน้าในงาน ควรจัดสรรงานตามความรู้ความสามารถมีการเลื่อนขั้นที่เหมาะสมเพื่อนำไปสู่จิตบริการที่แท้จริง 3. ผลประโยชน์ตอบแทน มีรายได้ที่แน่นอน ไม่ว่าจะเป็ค่าตอบแทนจากการให้บริการของพนักงาน (Service charge) สวัสดิการรถรับส่ง ที่พัก การท่องเที่ยว ประกันชีวิต หรือรางวัลอื่นๆ เพื่อเพิ่มความมั่นคงทั้งรายได้และชีวิต 4. ด้านนโยบายและการบริหาร ความโปร่งใส ทั้งด้านนโยบายและการบริหารงาน ควรจัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน ขั้นตอนในการทำงานไม่มีความซับซ้อน พนักงานสามารถตัดสินใจได้ 5. งานที่ปฏิบัติและระบบความยุติธรรม มีการมอบหมายงานตามความสามารถ มีค่าตอบแทนให้กับคนที่โดดเด่น และทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน 6. ด้านสภาพสถานที่ทำงาน ควรมีวัสดุและอุปกรณ์อย่างเพียงพอ เรียกใช้งานได้สะดวก โครงสร้างงานและความรับผิดชอบควรติดไว้ที่แผ่นป้ายให้ชัดเจน และควรมีที่พักผ่อนที่เป็นสัดส่วนให้กับพนักงาน 7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน บุคคลซึ่งอยู่ในฝ่ายบริหารควรมีความเป็นกันเองกับพนักงานทุกคน ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยความเป็นมิตร มีการทำกิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มความสามัคคี 8. พนักงานควรมีป้ายบอกลักษณะงานที่ชัดเจนของแต่ละตำแหน่งมีปัญหาจะต้องแจ้งศูนย์กลาง มีการฝึกอบรมมารยาท การแต่งตัว วิธีการบริการ และภาษาอังกฤษ เพื่อความเป็นพนักงานมืออาชีพ 9. การบริการ การแต่งกาย กิริยา ต้องมีระเบียบมีการส่งต่อรอบงาน มีการสื่อสารกับทั้งองค์กร มีคนที่เพียงพอ มีการตรวจสอบซ้ำในการทำงาน พนักงานต้องมีความพร้อม ขั้นตอนไม่ซับซ้อน มีการประเมินผลการทำงานและปัญหา 10. อาคารสถานที่ต้องเช็อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักและโรงแรมอยู่เสมอหรือตามกำหนดเวลา หากพบว่าชำรุดหรือเสื่อมสภาพก็ควรแจ้งเปลี่ยนทันที โดยมีแบบฟอร์มที่ละเอียด มีสถิติความพึงพอใจ อุปกรณ์ทุกตัวก็ต้องแจ้งให้พนักงานทราบและสามารถใช้งานได้

ประไพรัตน์ ฉันทนะมงคล (2552, หน้า 1-2) ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะในการทำงานของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้สนามบินสุวรรณภูมิ: ศึกษาโรงแรมที่อยู่ในระบบเครือข่ายและโรงแรมที่ไม่อยู่ในระบบเครือข่าย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับการใช้ทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า 2. ศึกษาความต้องการปรับปรุงทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า 3. ศึกษาความแตกต่างของการใช้ทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า 4. เสนอแนวทางในการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า โดยศึกษาพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้สนามบินสุวรรณภูมิที่อยู่ในระบบเครือข่าย และที่ไม่อยู่ในระบบเครือ

ข่ายประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้สนามบินสุวรรณภูมิ ทั้งหมด 16 โรงแรม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 7 โรงแรมที่ได้รับการตอบรับให้สามารถแจกแบบสอบถามได้ ซึ่งเป็นโรงแรมที่อยู่ในระบบเครือข่าย 2 โรงแรม และโรงแรมที่ไม่อยู่ในระบบเครือข่าย 5 โรงแรม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ ANOVA กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

พนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมที่อยู่ในระบบเครือข่ายมีการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษและทักษะการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก ส่วนทักษะคอมพิวเตอร์และทักษะการแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมที่ไม่อยู่ในระบบเครือข่ายมีการใช้ทักษะการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก มีการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง และมีการใช้ทักษะการแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับน้อย

จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อการใช้ทักษะในการทำงานของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่ทำงานในโรงแรมที่อยู่ในระบบเครือข่าย พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และลักษณะงานหลักที่ต้องรับผิดชอบที่ต่างกันมีการใช้ทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่ทำงานอยู่ในโรงแรมที่ไม่อยู่ในระบบเครือข่ายด้านระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนสุทธิและตำแหน่งงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อการใช้ทักษะในการทำงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐาน ยังพบว่า พนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมที่อยู่ในระบบเครือข่ายที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความต้องการปรับปรุงทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ในขณะที่พนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมที่ไม่อยู่ในระบบเครือข่ายที่มีปัจจัยด้านอายุงาน ตำแหน่งงาน และลักษณะงานหลักที่ต้องรับผิดชอบต่างกัน ต้องการปรับปรุงทักษะในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สรุป

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ นับว่าเป็นกุญแจสำคัญในความสำเร็จของธุรกิจของงานด้านบริการ เนื่องจากพนักงานฝ่ายบริการเป็นแผนกแรกสุดที่แขกทั้งจากภายนอกโรงแรม และแขกที่พักอยู่ในโรงแรมต้องเข้ามาติดต่อและขอใช้บริการ และยังเป็นแผนกที่เป็นหน้าเป็นตา เป็นตัวแทนของโรงแรมในภาพรวม หากการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างความประทับใจในครั้งแรก ด้วยเหตุนี้เอง องค์กรจึงควรมุ่งเน้นที่จะพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ อยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพของงาน ด้านความรู้และความสามารถในการเรียนรู้ในงาน ความสามารถในการปรับตัว ความยอมรับผิดชอบในการทำงาน การพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี