

แนวทางเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงแรม: กรณีศึกษา โรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น APPROACH TO IMPROVE SERVICE QUALITY OF HOTEL: A CASE STUDY OF ABC HOTEL IN KHON KAEN PROVINCE

ตุลยดา ทิพย์ชัย¹
ทิพย์วรรณ งามศักดิ์²

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเหตุการณ์สำคัญจากประสบการณ์ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจและพึงพอใจโรงแรม ABC รวมถึงศึกษาเหตุการณ์สำคัญจากประสบการณ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในด้านความไม่พึงพอใจและพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการโรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น โดยใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์ตามสถานการณ์วิกฤติทำการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการของ โรงแรมจำนวน 40 คน และพนักงาน 3 คน จากผลการศึกษา ได้พบเหตุการณ์สำคัญที่ลูกค้าไม่พึงพอใจดังนี้ 1.พนักงานให้บริการล่าช้า ไม่ให้ความสำคัญและเอาใจใส่กับลูกค้า 2.อินเทอร์เน็ตในห้องพักไม่เร็ว 3.การบริการด้านอาหารเช้ามีรายการไม่หลากหลายและ รสชาติไม่อร่อย 4. ห้องพักและห้องน้ำมีสภาพดูเก่า การทำความสะอาดไม่เรียบร้อย มีกลิ่น ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย น่าสนใจ และได้พบเหตุการณ์สำคัญที่ลูกค้าไม่พึงพอใจจากประสบการณ์การของพนักงาน คือเรื่องการบริการล่าช้า การไม่ให้ความสำคัญและเอาใจใส่กับลูกค้าและเรื่องห้องพักและห้องน้ำเช่นเดียวกัน เหตุการณ์ที่ลูกค้าพึงพอใจคือพนักงานต้อนรับ บริการดี ยิ้มแย้ม ยกมือไหว้ ให้คำแนะนำได้ มีรถของโรงแรมบริการรับ-ส่งที่สนามบิน จึงนำมาจัดทำ โครงการระยะสั้นจำนวน 4 โครงการ ได้แก่ โครงการ ABC สะดวก รวดเร็ว ไว้ใจได้ โครงการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โครงการอาหารอร่อย หลากหลาย โครงการห้องสะอาด ทันสมัย น่าอยู่

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ การวิเคราะห์ตามสถานการณ์วิกฤติ ความพึงพอใจของลูกค้า

Abstract

This study were to examine the critical incidents of customer's dissatisfaction and satisfaction in service quality of ABC Hotel, Khon Kaen Province, the front-desk reception staff's perception of the critical incidents of customer's satisfaction and dissatisfaction in service quality and suggest an approach to improve the service quality of The ABC Hotel. Critical Incident Technique procedures were used for interviewing 40 customers and 3 the front-desk staffs. The critical incidents of customer's dissatisfaction were found of slow service and not give customer first priority and attention, low speed of internet service, breakfast service of limited menu and not tasty and guest room and toilet look old and not neat, Security is not prudent. Result from staff's perception of customer's dissatisfaction were also found in the slow service, not give customer first priority and attention, and guest room not well neat. The critical incidents of customer's satisfaction were good service, cheerfulness, staff pay respect to customers, give advice, and the transport service providing. Four short-term projects were suggested for the improving of the service quality, They were: "ABC Quick and Reliable Project", "Hi-Speed Internet Project", "Tasty and Various Food Project", "Modern Clean and Pleasant Room Project"

Keywords: Service Quality, Critical Incident Technique, Customer satisfaction

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000
E-mail: koy_howerd@hotmail.com

² รองศาสตราจารย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000

บทนำ

โรงแรม ABC ได้รับการออกแบบทั้งเพื่อธุรกิจและการพักผ่อน ตั้งอยู่อย่างเหมาะสมในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นย่านที่ได้รับความนิยมที่สุดย่านหนึ่งของจังหวัดขอนแก่น เพียง 11.5 กิโลเมตร จากสนามบิน นักท่องเที่ยวจึงสามารถเดินทางมายังโรงแรมระดับ 3 ดาวแห่งนี้ได้อย่างสะดวก

ถึงแม้ว่าโรงแรม ABC จะได้รับการยอมรับจากลูกค้าว่าเป็นโรงแรมที่มีความสะดวกสบายตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ทำเลดีสะดวกในการเดินทางเพื่อมาติดต่อกิจการในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อโรงแรมมาก รวมถึงการมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันรอบๆโรงแรม แต่จากจำนวนผู้มาใช้บริการพักที่โรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น โดยในส่วนของความรู้สึกของผู้มาใช้บริการหลังจากที่ได้มาเข้าพักที่โรงแรมหลายท่านต่างมีความคิดเห็น อาทิ ห้องพักและห้องน้ำเก่าไม่สะอาด, การบริการด้านอาหารเข้าร้านอาหารไม่อร่อย ไม่มีความหลากหลาย, อินเทอร์เน็ตของโรงแรมในห้องพักไม่เร็ว ซึ่งสิ่งที่เป็นปัญหาสำคัญสำหรับคุณภาพการบริการของทางโรงแรมที่ควรได้รับการปรับปรุง คือ การที่ทางพนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาจากการที่ลูกค้าไม่พอใจในการบริการของโรงแรมได้ในขณะนั้นเลย ลูกค้าต้องทำเป็นหลักฐานมา หลังจากนั้นพนักงานต้องได้แจ้งให้ผู้จัดการได้ทราบก่อนถึงจะดำเนินการแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ อาจกล่าวได้ว่ามีความล่าช้ามาก ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจ

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของโรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น โดยการนำเครื่องมือเทคนิควิธีการวิเคราะห์ตามสถานการณ์วิกฤติ (CIT) [1] จากประสบการณ์ทางบวกและทางลบของลูกค้าที่ได้รับจากการให้บริการมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงประสบการณ์การให้บริการลูกค้าของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเพื่อทราบถึงปัญหาหรือความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการ ด้วยความที่ทางโรงแรมก็มีแผนการที่จะดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมอยู่แล้วในปี พ.ศ. 2560 ดังนั้นทางโรงแรม ABC สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาโรงแรมต่อไปได้ และได้รับรู้ถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาเหตุการณ์สำคัญจากประสบการณ์ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจและพึงพอใจในการให้บริการ โรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาเหตุการณ์สำคัญจากประสบการณ์ของพนักงานในด้านความไม่พึงพอใจและพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ โรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง แนวทางเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการการให้บริการของโรงแรม กรณีศึกษา : โรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่นโดยเป็นการวิจัยในเชิงคุณภาพ

1. การศึกษาเหตุการณ์สำคัญจากประสบการณ์ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจและพึงพอใจในการให้บริการ โรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น

การศึกษาเหตุการณ์จากประสบการณ์ของผู้มาใช้บริการโรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกในละเอียดทุกด้าน ซึ่งคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์จะเน้นถามไปที่ประสบการณ์ในการเข้ามาใช้บริการของลูกค้า โดยเทคนิคการวิเคราะห์ตามสถานการณ์วิกฤติ (Critical Incident Technology: CIT) [1] ทั้งประสบการณ์ที่ทำให้ลูกค้าพอใจและไม่พอใจตั้งแต่เริ่มเข้ามาเช็คอินที่โรงแรมจนกระทั่งเช็คเอาท์ออกไป จากลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการจำนวน 40 คน

2. การศึกษาเหตุการณ์สำคัญจากประสบการณ์ของพนักงานในด้านความไม่พึงพอใจและพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ โรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น

การศึกษาเหตุการณ์จากประสบการณ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในการให้บริการลูกค้าที่มาใช้โรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น จำนวน 3 คน ซึ่งสัมภาษณ์ถึงประสบการณ์ในการให้บริการลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเข้าพักที่โรงแรมว่ามีเหตุการณ์ใดบ้างที่ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจหรือมีเหตุการณ์ใดที่ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ รวมถึงตัวพนักงานต้อนรับส่วนหน้านั้นมีวิธีการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์เหล่านั้นอย่างไร

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ตามสถานการณ์วิกฤติ (Critical Incident Technology: CIT) เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น โดยมีแนวคำถามในการสัมภาษณ์เป็นแบบปลายเปิด ในการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการเข้าพักที่โรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น ที่ได้มีประสบการณ์จากการมาใช้บริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ หลังจากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น

โดยมีแบบสัมภาษณ์เป็นแบบปลายเปิด 4 ข้อ ดังนี้

คำถามที่ 1 เมื่อท่านได้เข้ามาใช้บริการพักที่โรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น มีเหตุการณ์ใดบ้างที่ทำให้ท่านรู้สึกพอใจ และมีเหตุการณ์ใดบ้างที่ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจ อยากให้ช่วยอธิบายถึงเหตุการณ์เหล่านั้น

คำถามที่ 2 จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นที่ทำให้ท่านพึงพอใจ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ทำอะไรบ้าง และจากเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านไม่พอใจ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้แก้ไขปัญหาให้ท่านอย่างไร ทำอย่างไรบ้าง โปรดอธิบายให้ฟังอย่างละเอียด

คำถามที่ 3 ผลจากการให้บริการของพนักงานที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ พนักงานได้ปฏิบัติอย่างไรหลังจากนั้น

คำถามที่ 4 ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมควรมีวิธีการแก้ไขปัญหาจากการให้บริการอย่างไร ควรมีการคิดหาทางแก้ปัญหาวีธีอื่นใหม่ นอกจากวิธีการที่ทำอยู่ปัจจุบัน

ในการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น ที่ได้ประสบกับเหตุการณ์ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจจากการให้บริการ หลังจากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของพนักงาน โดยมีแนวคำถามในการสัมภาษณ์เป็นแบบปลายเปิด 4 ข้อ ดังนี้

คำถามที่ 1 อยากให้ท่านนึกถึงว่ามีเหตุการณ์ใดบ้างจากการที่ลูกค้ามาใช้บริการแล้วท่านทำให้ลูกค้าพึงพอใจ และมีเหตุการณ์ใดบ้างที่ท่านทำให้ลูกค้าไม่พอใจอย่างไรจากการบริการ โปรดอธิบายอย่างละเอียด

คำถามที่ 2 จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นที่ท่านทำให้ลูกค้าไม่พอใจ โดยท่านได้มีการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นอย่างไร ทำอะไร หรือพูดอย่างไรกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โปรดอธิบายอย่างละเอียด

คำถามที่ 3 ผลจากการให้บริการของท่านที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ ท่านได้ทำอะไรบ้าง

คำถามที่ 4 ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าควรจะมีวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างไรในแต่ละเหตุการณ์ที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจจากการบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ทำการสรุปประเด็นปัญหาจากเหตุการณ์ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่โรงแรม นำมาเรียงลำดับปัญหาที่ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจสูงสุด หลังจากนั้นนำข้อสรุปที่ได้มาค้นหาแนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงแรมต่อไป

2. ทำการสรุปปัญหาจากความคิดเห็นและความพึงพอใจจากประสบการณ์พนักงานในการให้บริการลูกค้า รวมถึงนำความถี่ที่ได้จากเหตุการณ์ที่ลูกค้ามีความไม่พอใจจากการให้บริการมาจับคู่กับความถี่จากเหตุการณ์ให้บริการของพนักงานว่ามีเหตุการณ์ใดบ้างที่ซ้ำกัน นำมาเรียงลำดับปัญหาที่ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจสูงสุด หลังจากนั้นนำข้อสรุปที่ได้มาค้นหาแนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงแรมต่อไป

ผลการศึกษา

ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่พึงพอใจจำนวน 40 คน จากเหตุการณ์ที่พนักงานให้บริการล่าช้า ไม่ค่อยให้ความสำคัญลูกค้าและเอาใจใส่ลูกค้าเท่าที่ควร สาเหตุต่อมาก็คือ อินเทอร์เน็ตในห้องพักของโรงแรมไม่เร็ว อาหารเข้าไม่อร่อย ไม่หลากหลาย ห้องพักและห้องน้ำสภาพดูเก่า สกปรก มีกลิ่นเหม็น

สถานการณ์วิกฤติ (Critical) ที่สรุปได้จากการสัมภาษณ์ คือเหตุการณ์ที่พนักงานให้บริการล่าช้าและทางโรงแรมไม่ค่อยให้ความสำคัญกับลูกค้าและเอาใจใส่ลูกค้าเท่าที่ควร โดยเป็นเหตุการณ์ที่ควรแก้ไขเร่งด่วนที่สุด

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีความพึงพอใจจำนวน 30 คน มีเหตุการณ์ที่มีความพึงพอใจเท่ากันในเรื่อง พนักงานต้อนรับ บริการดี ยิ้มแย้ม ยกมือไหว้ ให้คำแนะนำได้, โรงแรมมีรถของโรงแรมบริการรับ-ส่งที่สนามบิน จำนวน 11 คนเท่ากัน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม มีบริการ Wifi ฟรี จักรยานให้เช่า, อาหารเช้านอร่อย จำนวน 3 คนเท่ากัน และห้องพักสะอาด จำนวน 2 คน

ผลการศึกษาเหตุการณ์สำคัญจากประสบการณ์ของพนักงานในด้านความไม่พึงพอใจและพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ โรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น

จากผลการศึกษาเหตุการณ์สำคัญสำคัญจากประสบการณ์ของพนักงานในการให้บริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น ได้พบสาเหตุความไม่พึงพอใจของลูกค้าจากประสบการณ์การให้บริการของพนักงาน โดยสรุปได้เป็น 2 ข้อ ดังนี้

1. พนักงานให้บริการล่าช้าและไม่ค่อยให้ความสำคัญกับลูกค้าและเอาใจใส่ลูกค้าเท่าที่ควร ยกตัวอย่าง เช่น การที่พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ด้วยตนเองในตอนนั้นเลยต้องรอแจ้งให้ผู้จัดการได้ทราบก่อน, ไม่เก็บสบู่ของแขกที่มาพักก่อนหน้านี้ไปทิ้ง

2. ห้องพักและห้องน้ำสภาพดูเก่า สกปรก มีกลิ่นเหม็น

สรุป

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น โดยใช้แนวคิดทฤษฎีการวิเคราะห์เหตุการณ์ตามสถานการณ์วิกฤติ ซึ่งทำการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการ

ของโรงแรม จำนวน 40 คน และพนักงาน จำนวน 3 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สถานการณ์วิกฤติเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการ จากผลสัมภาษณ์ลูกค้าและพนักงาน พบว่า เหตุการณ์ที่ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ไม่พึงพอใจการให้บริการ คือจากเหตุการณ์ที่พนักงานให้บริการล่าช้า ไม่ค่อยให้ความสำคัญลูกค้าและเอาใจใส่ลูกค้าเท่าที่ควร, อินเทอร์เน็ตของโรงแรมในห้องพักไม่เร็ว, อาหารเข้าไม่อร่อย ไม่หลากหลาย, ห้องพักและห้องน้ำสภาพดูเก่า สกปรก มีกลิ่นเหม็น จึงได้นำมาจัดทำแนวทางเพื่อปรับปรุงคุณภาพให้บริการของโรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น โครงการระยะสั้นจำนวน 4 โครงการได้แก่ โครงการ ABC สะดวก รวดเร็ว ทันใจ โครงการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โครงการบริการอาหารเข้าอร่อย หลากหลาย โครงการห้องสะอาด ทันสมัย น่าอยู่

โครงการ ABC สะดวก รวดเร็ว ทันใจ วิธีดำเนินการ ทำการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษา ผลการวิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ สำหรับในการปรับปรุงคุณภาพบริการการบริการ และจัดทำแผนการปฏิบัติงานและมีการดำเนินการตามที่วางแผนไว้ คือ โดยการที่ทางโรงแรมเปลี่ยนกฎเกณฑ์การให้บริการใหม่ให้พนักงานต้อนรับสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาการบริการ ณ เวลานั้น ให้กับลูกค้าได้เองเลยในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ โดยการให้พนักงานได้เปิดให้ลูกค้ามาเขียนถึงข้อร้องเรียนที่อยากให้ปรับปรุงหรือแก้ปัญหมาให้ โดยถ้าสิ่งใดที่ลูกค้าต้องการในเวลานั้นก็ต้องทำให้กับลูกค้าเลยเพื่อแสดงถึงความรวดเร็วในการบริการ และต้องได้มีการจัดให้แม่บ้านเข้าไปตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำเป็นประจำทุกวัน อย่างเช่น สบู่ ยาสระผม ว่ามีครบไหม รวมถึงให้ทำการเก็บของใช้ของแขกที่มาพักก่อนหน้านั้นแล้วไปทิ้ง เนื่องจากก่อนการดำเนินโครงการทางโรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น ไม่ได้มีการจัดให้แม่บ้านทำการตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ ก่อนที่จะมีแขกท่านใหม่มาเข้าพัก ซึ่งผู้รับผิดชอบโครงการ คือ ผู้จัดการโรงแรมและพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่นและมี ระยะเวลาดำเนินโครงการ ตั้งแต่ 5 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม 2559

โครงการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง วิธีดำเนินการ ทางโรงแรมจะต้องมีการเพิ่มอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของโรงแรมเป็น ซึ่งที่ใช้ของ 3BB จากเดิมใช้ที่ 20 Mb เพิ่มเป็น 50 Mb ผู้รับผิดชอบโครงการ คือ ผู้จัดการโรงแรม ระยะเวลาดำเนินโครงการ ตั้งแต่ 5 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม 2559

โครงการ บริการอาหารรสชาติอร่อย หลากหลาย วิธีดำเนินการ ผู้จัดการจะต้องได้มีการให้ลูกค้าเขียนใบแสดงความคิดเห็นในรสชาติอาหารหลังจากทานอาหารเสร็จแล้ว หลังจากนั้นก็ให้คนทำอาหารได้นำข้อคิดเห็นนั้นไปปรับปรุงตามที่ลูกค้าต้องการ รวมถึงมีการให้บริการอาหารที่แตกต่างกันในแต่ละวันบ้างเพื่อให้ดูมีความหลากหลายและเพิ่มเมนูใหม่ๆ ขึ้นมา ซึ่งผู้รับผิดชอบโครงการ คือ ผู้จัดการโรงแรมและคนทำอาหารครัว ABC ระยะเวลาดำเนินโครงการ ตั้งแต่ 5 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม 2559

โครงการ ห้องสะอาด น่าอยู่ วิธีดำเนินการ ผู้จัดการจะต้องได้มีการจัดฝึกอบรมแม่บ้านในการทำความสะอาดที่ดี และให้แม่บ้านมีการทำความสะอาดห้องน้ำและห้องพักให้สะอาดในทุกส่วนทุกครั้งก่อนที่จะมีแขกคนใหม่มาพัก ซึ่งผู้รับผิดชอบโครงการ คือ ผู้จัดการโรงแรมและพนักงานทำความสะอาด ระยะเวลาดำเนินโครงการ ตั้งแต่ 5 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม 2559

อภิปรายผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้นำปัญหาที่พบนั้นเปรียบเทียบกับผลงานวิจัยของ นายธนสิทธิ์ สุขสุทธิ (2555) เรื่อง ความคาดหวังและแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กสู่การยกระดับมาตรฐาน ของ 3 จังหวัดได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ อุบลราชธานีและสมุทรสงคราม [2] พบว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาจากประสบการณ์ของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น ทั้ง 2 ข้อคือ

- 1) การที่พนักงานได้มีการแก้ปัญหาจากการบริการที่ล่าช้าให้แก่ลูกค้า โดยไม่สามารถจัดการแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ในตอนนั้นเลย
- 2) การที่พนักงานไม่มีความสนใจในการทำความสะดวกและทางโรงแรมไม่ปรับปรุงห้องพักอย่างสม่ำเสมอทำให้ห้องพักและห้องน้ำมีสภาพดูเก่าไม่สะอาด

ข้อเสนอแนะ

ควรได้มีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยความคาดหวังในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ในการบริการของโรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่นโดยใช้เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณโรงแรม ABC จังหวัดขอนแก่น ผู้บริหาร ผู้จัดการ และพนักงานของโรงแรม ที่มีส่วนให้ความช่วยเหลือให้ข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จนสำเร็จ และคณะวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เอกสารอ้างอิง

- [1] Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2013). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. 6th ed. Boston: McGraw-Hill.
- [2] ธนสิทธิ์ สุขสุทธิ, (2555). ความคาดหวังและแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กสู่การยกระดับมาตรฐาน ของ 3 จังหวัดได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ อุบลราชธานีและสมุทรสงคราม. งานวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.