

แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธุรกิจที่พักรวมในภาคตะวันออก

กฤษเชาว์ นันทสุดแสง^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของธุรกิจที่พักรวมในภาคตะวันออก วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธุรกิจที่พักรวมในภาคตะวันออกและเพื่อศึกษาหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธุรกิจที่พักรวมของภาคตะวันออก ผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานในธุรกิจที่พักรวมในภาคตะวันออก พบว่า พนักงานออฟฟิศมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในธุรกิจที่พักรวมในภาคตะวันออกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ดังนั้นควรมีการประเมินหรือสอบถามความพึงพอใจในงานของพนักงานเพื่อทราบถึงความต้องการ ปัญหา หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย และพนักงานออฟฟิศมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในธุรกิจที่พักรวมในภาคตะวันออกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อม ควรมีการจัดการกับสภาพแวดล้อม และมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการทำงานให้เหมาะสมครบถ้วน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธุรกิจที่พักรวม

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

* ผู้นิพนธ์หลัก e-mail: ittilucks@hotmail.com

GUIDELINES FOR ENHANCING THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN THE HOSPITALITY BUSINESS IN THE EAST

Kritchouw Nanthasudsawaeng^{1*}

Abstract

This research study the opinions of employees on the way to improve the efficiency of the hotel business in the East. The purpose of this study was to investigate the factors affecting the performance of employees in the high occupancy business in the Eastern Region and to explore ways to increase the efficiency of employees in the Eastern Busy business. The results of the study of employees' opinions on the accommodation business in the eastern part of Thailand showed that the staffs had opinions on the motivation factors in increasing the efficiency of the employees in the hotel business in the eastern region. The most critical aspect is responsibility. Employees should be evaluated or asked to know their needs. Problems or comments about assignments. The employees' opinions about the factors supporting the increase of working efficiency of the employees in the hotel business in the eastern region were at a high level. The highest level of opinion is the environment. There should have dealt with the environment. And have the tools or equipment to work properly. The staff can work quickly and easily.

Keywords : performance of employees, hospitality business

¹ Faculty of Business Administration King Mongkut's University of Technology North Bangkok

* Corresponding author, e-mail: ittilucks@hotmail.com

บทนำ

การท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมชนิดหนึ่ง ซึ่งมีความสำคัญต่อประเทศไทยอย่างมาก เนื่องด้วยการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดการไหลเวียนรายได้ภายในประเทศ เกิดการจ้างงานทั้งในระดับท้องถิ่น ภูมิภาคและระดับประเทศ อีกทั้งยังช่วยให้เกิดความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ลดปัญหาทางสังคม เช่น ปัญหาการว่างงานและการท่องเที่ยวยังเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญสำหรับการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยกับประเทศอื่น

ประเทศไทยจึงให้ความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างมาก เห็นได้ชัดเจนจากนโยบายของรัฐบาลที่ออกมาเช่น รัฐบาลในคณะกรรมการนโยบายท่องเที่ยวแห่งชาติมีมติให้ปี 2561 เป็น “ปีท่องเที่ยววิถีไทย เก๋ไก๋อย่างยั่งยืน” หรือ “Amazing Thailand Tourism Year 2018” เป็นการเน้นย้ำให้การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เกื้อกูลเรื่องความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม จิตวิทยาและการต่างประเทศ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ, 2560) ซึ่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนอกจากจะทำให้เกิดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจแล้ว ยังทำให้เกิดประโยชน์ในด้านสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งผลของการท่องเที่ยวอาจไม่ได้ส่งผลต่อการทำให้วัฒนธรรมท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงอย่างทันใดทันที แต่อาจค่อยๆ ซึมซับอย่างช้าๆ และจะทำให้สามารถนำวัฒนธรรมในสิ่งที่ดีและวัฒนธรรมภายนอกที่แตกต่างจากของตนมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และยังทำให้เกิดประโยชน์ในด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพราะเมื่อมีการท่องเที่ยวเกิดขึ้นย่อมทำให้ชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เห็นคุณค่าของสิ่งแวดล้อมที่เป็นทรัพยากรการท่องเที่ยว เป็นเหตุให้มีการช่วยกันรักษาสภาพภูมิทัศน์ของสิ่งแวดล้อมในชุมชนเพื่อสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามามากขึ้น และสามารถอาศัยรายได้จากการท่องเที่ยวมาสนับสนุนในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ อันเป็นการนำทรัพยากรการท่องเที่ยวมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า (ฉันทิช วรรณถนอม, 2552)

นอกจากนโยบายของรัฐบาลที่ออกมาแล้ว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้ทำการจัดทำยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬามาแล้ว 4 ฉบับ โดยยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560-2564) เป็นยุทธศาสตร์ที่สามารถรองรับการพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของการท่องเที่ยวและกีฬาของประเทศไทยได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับความเป็นไปในตลาดการท่องเที่ยว และกีฬา ระดับประเทศและระดับสากลสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและมีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์และแนวทางอื่นๆ ที่ได้กำหนดไว้เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและเกิดการประสานงานเป็นความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้านบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก และงบประมาณ ทำให้เกิดเป็นประโยชน์สูงสุดในการสนับสนุนการท่องเที่ยวและกีฬาของประเทศอย่างเป็นรูปธรรม และเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับสากลต่อไป ผลการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศในระยะที่ผ่านมา ได้สะท้อนให้เห็นความสำเร็จของการเติบโตในเชิงปริมาณทั้งจำนวนการท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวและยังคงมีปัญหาในเชิงคุณภาพ ที่เป็นภัยคุกคามต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนในอนาคต อาทิ ความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวจากการกระจุกตัวของนักท่องเที่ยว ปัญหาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว บุคลากรการท่องเที่ยวขาดแคลนทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เป็นต้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

การท่องเที่ยวประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภททั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น ด้านการขนส่งอาหาร และธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อมหรือธุรกิจสนับสนุนต่างๆ การซื้อบริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ถือได้ว่าเป็นการส่งสินค้าออกที่มองไม่เห็นด้วยสายตา เพราะเป็นการซื้อด้วยเงินตราต่างประเทศ การผลิตสินค้า คือ บริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวซื้อจะต้องมีการลงทุน ซึ่งผลประโยชน์จะตกอยู่ในประเทศและจะช่วยให้เกิดงานอาชีพอีกหลายแขนง (ฉันทิช วรรณถนอม, 2552) ธุรกิจที่ถือว่าเป็นธุรกิจสำคัญสำหรับการ

ท่องเที่ยวก็คือ ธุรกิจที่พักแรม เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย มักจะเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นระยะเวลานานกว่าหนึ่งวัน เพราะฉะนั้นจึงจำเป็นต้องพักผ่อนเพื่อนอนหลับในระหว่างการเดินทาง หรือเพื่อให้สามารถได้ใกล้ชิดกับธรรมชาติ ธุรกิจที่พักแรมก็อาจจะประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น ที่จอดรถ การบริการอาหาร สระว่ายน้ำ อินเทอร์เน็ต หรือบริการรถรับส่ง ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวเหล่านี้อาจจะแตกต่างกันไปตามประเภทของธุรกิจที่พักแรมนั้นๆ

ภาคตะวันออกถือว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลและอุตสาหกรรมที่สำคัญของประเทศไทยอีกแห่งหนึ่ง ซึ่งมีพื้นที่ติดชายฝั่งทะเลอ่าวไทย และอยู่ห่างจากกรุงเทพแค่เพียง 179 กิโลเมตร เป็นแหล่งอาหารทะเล มีสวนผลไม้และพืชไร่นานาชนิด ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจเป็นอย่างมาก โดยในปี พ.ศ. 2557 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวจำนวน 3,854,783 คน ในปี พ.ศ. 2558 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยว 4,171,188 คน และในปี พ.ศ. 2559 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวจำนวน 4,353,435 คน จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในภาคตะวันออกจะสังเกตได้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

เนื่องจากธุรกิจที่พักแรมเป็นธุรกิจที่เน้นการให้บริการกับผู้มาใช้บริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดนธุรกิจที่พักแรมเป็นธุรกิจที่ต้องดำเนินงานตลอด 24 ชั่วโมงและไม่มีวันหยุด จึงจะต้องมีผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและเพียงพอสม่ำเสมอ ผู้มาใช้บริการหรือลูกค้าคือนักท่องเที่ยวซึ่งมาจากหลากหลายที่ จึงมีความต้องการหรือความชอบที่แตกต่างกัน ดังนั้นพนักงานบริการจึงเป็นศูนย์กลางและทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการหรือลูกค้า ซึ่งประสิทธิภาพการทำงาน ความรู้ความสามารถของพนักงานจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการหรือลูกค้าได้

จากการที่พนักงานบริการเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการให้บริการ วิธีที่จะทำให้การบริการมีคุณภาพ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน ซึ่งแรงจูงใจหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมีหลายด้าน เช่น ความรู้สึกผูกพันหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรสภาพการทำงาน สวัสดิการ เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษา “แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธุรกิจที่พักแรมของภาคตะวันออก” เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจให้มีคุณภาพ และเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการในการไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธุรกิจที่พักแรมในภาคตะวันออก
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธุรกิจที่พักแรมในภาคตะวันออก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธุรกิจที่พักแรมในภาคตะวันออก ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนธุรกิจที่พักแรมในภาคตะวันออก 229 แห่ง (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดระยอง, 2560) ไม่มีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเนื่องจากเก็บจากประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และมีรูปแบบปิด (Close ended question) และแบบเปิด (Open ended question) วิเคราะห์หาข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในธุรกิจที่พักแรมในภาคตะวันออก ผลการวิจัย ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอเป็นภาพรวม และข้อสรุปผลการวิจัยที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ตามลำดับดังนี้

1. พนักงานออฟฟิศในธุรกิจที่พักแรมในภาคตะวันออก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 75.70 มีอายุ 21-40 ปี มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 85.20 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 รายได้ 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 และเป็นธุรกิจประเภทโรงแรม มีจำนวน 207 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 90.00

2. พนักงานออฟฟิศมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจุดใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในธุรกิจที่พักแรมในภาคตะวันออกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านความรับผิดชอบ และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การทำงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของงานเสมอ

3. พนักงานออฟฟิศมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าจูงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในธุรกิจที่พักแรมในภาคตะวันออก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านสภาพแวดล้อม เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิมีความเหมาะสม ทำให้ทำงานสะดวกสบาย

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ประเด็นสำคัญที่พบจากผลการวิจัยในเรื่องนี้ ผู้วิจัยจะนำมาอภิปรายเพื่อสรุปเป็นข้อยุติให้ทราบถึงข้อเท็จจริงโดยมีการนำเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงและสนับสนุนหรือขัดแย้งได้ 2 ข้อดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานออฟฟิศมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจุดใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในธุรกิจที่พักแรมในภาคตะวันออกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อติทยา เสนะวงศ์ (2555) พบว่า ปัจจัยจุดใจในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างานที่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมหาวิทยาลัย M และปัจจัยจุดใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยทั้งหมด 5 ด้านได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และด้านการยอมรับนับถือ

2. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานออฟฟิศมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าจูงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในธุรกิจที่พักแรมในภาคตะวันออกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรุณี อรินะสุนทร (2558) พบว่า “พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท วี.เพาเดอร์เทค จำกัด” ให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยอนามัยอยู่ในระดับมากซึ่งปัจจัยค่าจูงในการทำงานประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะ

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2479 การท่องเที่ยวขึ้นได้เริ่มขึ้นอย่างชัดเจน ซึ่งการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อประเทศไทยอย่างมาก เนื่องด้วยการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดการไหลเวียนรายได้ภายในประเทศ ภาคตะวันออกถือว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลและอุตสาหกรรมที่สำคัญของประเทศไทยอีกแห่งหนึ่ง ซึ่งมีพื้นที่ติดชายฝั่งทะเลอ่าวไทย และอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ แค่เพียง 179 กิโลเมตร เป็นแหล่งอาหารทะเล มีสวนผลไม้และพืชไร่นานาชนิด ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจเป็นอย่างมาก จากผลการวิจัยเรื่อง “แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธุรกิจที่พักแรมในภาคตะวันออก” นี้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ โดนศึกษาพนักงานทุกแผนกเพื่อให้เห็นภาพรวมของปัจจัยที่ส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจที่พักแรม ดังนั้น จึงควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจที่พักแรมโดยศึกษาแยกเป็นแผนกเพื่อทราบถึงผลการประเมินที่แม่นยำยิ่งขึ้นและนำไปปรับปรุงให้เหมาะสมกับแผนกต่างๆ

1.2 ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ควรมีการประเมินหรือสอบถามความพึงพอใจในงานของพนักงาน เพื่อทราบถึงความต้องการ ปัญหา หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย

1.3 ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ควรมีการจัดอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์หรือกิจกรรมที่ได้ทำร่วมกัน เพื่อให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเกิดความเป็นหนึ่งเดียวกันยิ่งขึ้น

1.4 ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ควรมีการวางแผน และมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.5 ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ควรมีการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม มีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ หรือมีการส่งเสริมด้านการศึกษารูปแบบของทุนการศึกษา เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเลื่อนตำแหน่ง หรือทำให้เกิดแรงผลักดันในการพัฒนาตนเองของพนักงาน

1.6 ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ควรมีนโยบายหรือช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาเช่น กล้องแสดงความคิดเห็นของพนักงาน และ ควรกล่าวคำชมเชยแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ เพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ หรือกำลังใจในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

1.7 ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ควรมีการจัดการกับสภาพแวดล้อม และมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการทำงานให้เหมาะสมครบถ้วน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.8 ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ควรมีการจัดอบรมสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร และมีความกล้าในการแสดงความคิดเห็นที่ส่งผลดีต่อองค์กร

1.9 ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ควรมีการรักษาและสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่องค์กร เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อพนักงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร

1.10 ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ควรมีการชี้แจงแผนการดำเนินงานและกำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานให้พนักงานทราบโดยทั่วถึง เพื่อให้พนักงานมีความรู้และเข้าใจในการดำเนินงานขององค์กร

1.11 ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ควรมีความเข้าใจในความคิดและการกระทำต่างๆของพนักงาน เพื่อสามารถให้คำปรึกษา หรือคำแนะนำแก่พนักงานได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธุรกิจที่พักแรมในภาคตะวันออก เพื่อให้เกิดผลที่ยั่งยืน ผู้วิจัยจึงจะขอเสนอแนะให้มีการวิจัยดังนี้

2.1 ศึกษาความคิดเห็นของหัวหน้างานที่มีต่อปัจจัยจุดใจและค่าจูงในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยใช้ตำแหน่งงานของหัวหน้างานเป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบความแตกต่าง

2.2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาตนเองของพนักงานในธุรกิจที่พักแรมในภาคตะวันออก โดยใช้ตำแหน่งงานของพนักงานเป็นเกณฑ์ในการศึกษาครั้งนี้

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือจากท่านคณบดีคณะบริหารธุรกิจ รศ.ดร. ชานินทร์ ศิลป์จารุ และ อาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร. ทวีศักดิ์ รูปสิงห์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆของงานวิจัยมาโดยตลอด อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัย อีกทั้งยังช่วยแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานอีกด้วย ตลอดจนคณาจารย์ในคณะบริหารธุรกิจ ขอขอบคุณพนักงานในธุรกิจที่พักแรมในภาคตะวันออกทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ที่กรุณาสละเวลาเอื้อเฟื้อข้อมูลและให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ขอพระคุณบิดา มารดาและครอบครัว ที่ให้กำลังใจแต่ผู้วิจัยมาจนสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). **นโยบาย/ยุทธศาสตร์**. [ออนไลน์] สืบค้นวันที่ 30 มกราคม 2561 จาก http://www.mots.go.th/more_news.php?cid=393
- ฉันทิช วรรณณอม. (2552). **ความหมายและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. [ออนไลน์] สืบค้นวันที่ 30 มกราคม 2561 จาก <http://www.tourismatbuu.wordpress.com>
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS**. พิมพ์ครั้งที่ 15 นนทบุรี. ห้างหุ้นส่วนสามัญปิซิเนสอาร์แอนด์ดี
- วรุฒิ อริยะสุนทร. (2558). **ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทวี.เพาเดอร์ เทค จำกัด**. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาลัยเชียงใหม่