

การศึกษาการลดข้อร้องเรียนลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ สุวรรณ ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท
The study of reduce customer complaints and satisfaction survey of Suwanna Riverside Resort.

วรรณชัย เจริญศรี¹

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย,E-mail : wannachai.buay@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงการแก้ปัญหาเพื่อศึกษา เรื่อง การลดข้อร้องเรียนของลูกค้าจากการให้บริการ และ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ สุวรรณ ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้าอันเนื่องมาจากหลายด้าน โดยนำแนวคิดขั้นตอนในการปรับปรุงปรับปรุงงานแบบไคเซ็น 7 ขั้นตอนมาประยุกต์ใช้เพื่อหาสาเหตุที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย 1) ค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้น 2) วิเคราะห์สภาพปัจจุบันโดยประเมินสถานการณ์ 3)วิเคราะห์ปัญหาหลักที่เกิดการร้องเรียน 4) กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา 5) มอบหมายหน้าที่ใครทำอะไร ที่ไหน อย่างไร 6) ดำเนินการแก้ไขวิธีที่กำหนด 7) ตรวจสอบผลที่เกิดขึ้น และ รักษาแนวทางการแก้ไขนั้นๆไว้ ดังนั้นสามารถจำแนกประเภทของปัญหาออกมาได้ 4 ประเภท คือ ด้านห้องพัก ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านบรรยากาศและสถานที่ จากจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าทั้งหมด 120 คน ผลการศึกษาพบว่า ด้านห้องพัก พบเป็นปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนมากที่สุด โดยมีการนำเครื่องมือพาเรโต และ แผนผังก้างปลาเป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ จากสาเหตุหลักจึงนำแนวทางการแก้ปัญหาโดยมีหลัก 4M 1E มาช่วยในการแก้ไขปัญหาค้างในครั้งนี้นี้

คำสำคัญ : ลดข้อร้องเรียน ความพึงพอใจ แนวทางแก้ปัญหา ด้านห้องพัก

ABSTRACT

This study is a solution to study the reduction of customer complaints from our services and customer satisfaction education to the services of Suwanna Riverside. The resort aims to study the causes that cause customer complaints due to many aspects. The concept of the improvement of the 7-step kaizen Work update process has been applied to identify the cause of the incident. 1) Find out the problem 2) analyze the current condition by assessing situation 3) diagnose the main problem of complaint 4) Assign a role to the issue 5 How to do 6) perform a corrective action on the 7) check the result and keep the solution. Therefore, there are four types of issues that can be categorized into the room for service, facilities and atmosphere, and places from the number of complaints of all customers. 120 results of the study showed that the room It is the problem that causes the most complaints. It is a tool for the study of the Sabbath and Fishbone diagrams. In the main cause, the solution was introduced by 4M 1E to help resolve the issue in this time.

Keyword: Reduction, Satisfaction, Solve the problem, Room solution.

1. บทนำ

การเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน ได้เกิดการขยายตัวอย่างรวดเร็ว แต่ละเมืองต่างหาจุดเด่นและเอกลักษณ์เฉพาะตัวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาสัมผัสบรรยากาศการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆของแต่ละจังหวัดที่แตกต่างกันจึงเป็นจุดดึงดูดให้นักท่องเที่ยวแสวงหาสถานที่พักผ่อน สถานที่แวะชิม และสถานที่แวะพัก ในรูปแบบใหม่ๆอยู่เสมอ เป็นเหตุให้เกิดการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวไปทั่วทุกเมืองในประเทศไทย เพื่อต้องการได้พบเจอสิ่งใหม่ บรรยากาศที่แตกต่างไป และ ความประทับใจใหม่ๆที่จะพบเจอในการท่องเที่ยวในแต่ละสถานที่ที่ได้เดินทางไปนั้น ทัวทั้งประเทศไทยทุกภูมิภาค เกิดการขยายตัวเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเดินทางในรูปแบบนี้อย่างแข็งขัน จึงทำให้เป็นจุดสำคัญของการพัฒนาเมืองต่างๆควบคู่กับการสร้างสถานที่ท่องเที่ยวในเมืองของตนเอง เพื่อเป็นดึงดูดนักท่องเที่ยวมาในจังหวัดตัวเอง โดยหวังพึ่งการท่องเที่ยวให้เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจภายในเมืองของตนเอง เพื่อสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนในท้องถิ่น รวมไปถึงการส่งเสริมเอกลักษณ์ประจำเมืองเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้จดจำและเกิดความประทับใจจากการได้เข้ามาท่องเที่ยวในเมืองของตนเอง กล่าวคือในปัจจุบัน ”จังหวัดชัยนาท” นั้นถูกคัดเลือกให้เป็น “เมืองรองนำเที่ยว” ตามแคมเปญ “Amazing Thailand Go Local” : เที่ยวท้องถิ่นไทย ชุมชนเติบโต เมืองไทยเติบโต ตามนโยบายจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) โดยสามารถนำค่าใช้จ่ายจากการท่องเที่ยวในเมืองรองมาคิดเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อลดหย่อนภาษีได้ตามจริงสูงสุดไม่เกิน 15,000 บาท มีผลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2561 ตามที่ได้ทราบกันแล้วนั้น จากมาตรการภาษีดังกล่าว ททท. ได้กำหนดแนวทางด้านการตลาดเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองรอง โดยกระตุ้นการท่องเที่ยวในท้องถิ่น ภายใต้แคมเปญ “Amazing Thailand Go Local หรือ เที่ยวท้องถิ่นไทย ชุมชนเติบโต เมืองไทยเติบโต” เพื่อกระจายโอกาสในเชิงพื้นที่ คือ การเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวเข้าสู่เมืองรองและชุมชนไม่น้อยกว่า 10 ล้านคน โดยจะเป็นการปรับสัดส่วนนักท่องเที่ยวทั้งคนไทยและคนต่างชาติในพื้นที่เมืองหลักต่อเมืองรอง จาก 70:30 เป็น 65:35 ในปี 2561 อีกทั้งกระจายโอกาสในเชิงรายได้จากการท่องเที่ยวให้ลงสู่เศรษฐกิจฐานรากไม่ต่ำกว่า 10,000 ล้านบาท คาดว่าจะสร้างบรรยากาศการเดินทางท่องเที่ยวไปยังเมืองรองและชุมชนอย่างคึกคักและต่อเนื่อง เพื่อให้การตลาดเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้เกิดการเตรียมความพร้อมและพัฒนาพื้นที่สู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสมดุลในทุกมิติ เนื่องจากจังหวัดชัยนาทได้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นประจำทุกเดือนและต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ประกอบกับได้มีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวสวนนกชัยนาทซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของจังหวัดชัยนาทให้มีกิจกรรมที่หลากหลาย จนทำให้สามารถสร้างแรงดึงดูดให้จำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางมาชัยนาทมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดึงดูดนักท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงมาจากจังหวัดภายในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนบน 2 ด้วยกัน คือจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี และอ่างทอง รวมทั้งจังหวัดข้างเคียงที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสูง ได้แก่ จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดอุทัยธานี และจังหวัดนครสวรรค์ และในปี 2558 – 2560 จำนวนนักท่องเที่ยวของจังหวัดชัยนาทยังเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สำหรับในปี 2561 จังหวัดชัยนาทมั่นใจว่าจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดชัยนาทจะเพิ่มขึ้นจากปี 2560 เช่นกัน (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชัยนาท , 2560) จากข้อมูลทางสถิติ พบว่าจังหวัดชัยนาทนั้นมีการเติบโตทางด้านการ

ท่องเที่ยวภายในจังหวัดชัยนาทเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวภายในจังหวัด ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งบอกได้ว่าการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดนี้มีประสิทธิภาพเป็นอย่างมากซึ่งส่งผลทำให้ธุรกิจโรงแรมที่พักในจังหวัดชัยนาทเริ่มมีการขยายตัวมากยิ่งขึ้น ซึ่ง ประวัติความเป็นมาของรีสอร์ทแห่งนี้ ได้แก่ สุวรรณ ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท ชัยนาท ก่อตั้งขึ้นโดย นาย วุฒิชัย เจริญศรี ผู้ก่อตั้งและกรรมการผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วน

จำกัด สุวรรณ ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท ชัยนาท ภายใต้การดำเนินงานในครอบครัว “เจริญศรี” ซึ่งได้นำแนวคิดและแรงบันดาลใจมาจาก การที่อยากเห็นที่พักดีริมแม่น้ำแห่งแรกในจังหวัดชัยนาท การออกแบบทั้งโครงสร้างภายใน และภายนอก ถูกกำหนดจากจินตนาการและประสบการณ์ของเจ้าของกิจการทั้งหมด โดยมีการบริหารธุรกิจแบบครอบครัว ในปัจจุบัน ณ ปี 2561 มีเครือข่ายโรงแรมในเครือ 2 แห่ง คือ สุวรรณ ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท และ สุวรรณ ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท ซึ่งทั้ง 2 แห่งตั้งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา จังหวัดชัยนาท ผู้วิจัยเลือก สุวรรณ ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท เนื่องจากเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัยสะดวกกว่า และมีอัตราการเข้าพักของลูกค้าที่สม่ำเสมอ

สุวรรณ ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท ชัยนาท (Suwanna Riverside Resort Chainat) ตั้งอยู่ที่ ๘๗๘ หมู่ที่ ๔ ต.บ้านกล้วย อ.เมือง จ.ชัยนาท เริ่มดำเนินการธุรกิจโรงแรม เมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕ ณ ปัจจุบันได้ประกอบธุรกิจมาเป็นระยะเวลา ๖ ปีเต็ม ได้มีการขอ อนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมตามมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติโรงแรม โดยใช้ชื่อภาษาไทยว่า “สุวรรณ ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท” อีกทั้งมีการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในนาม ห้างหุ้นส่วนจำกัด สุวรรณ ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท

จากการเข้าพักรับบริการกับทางรีสอร์ทแห่งนี้ พบว่าลูกค้าที่เข้าใช้บริการมีการทำแบบสอบถามข้อร้องเรียน และการร้องเรียนผ่านทางวาจา ซึ่งทำให้เกิดการบริการที่ไม่ดี ส่งผลให้ลูกค้าเลิกห้องพักกะทันหัน บางครั้งห้องพักมีปัญหาลูกค้าขอคืนเงิน หรือ อุปกรณ์ภายในห้องพักชำรุดเสียหาย เช่น อุปกรณ์ภายในห้องน้ำชำรุดเกิดไฟฟ้ารั่ว ท่อระบายน้ำส่งกลิ่นเหม็น ภายในห้องพักมีสิ่งรบกวน อาทิเช่น ยุง หรือ แมลงต่างๆ ส่งผลให้เป็นอันตรายต่อลูกค้า เกิดการเรียกร้องความรับผิดชอบ และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ส่งผลกระทบให้ภาพลักษณ์ของรีสอร์ทนั้นมีปัญหา มีผลอย่างมากต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ และ ยังทำให้ความเชื่อมั่นของรีสอร์ทแห่งนี้ลดน้อยลงอีกด้วย ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการได้รับข้อร้องเรียนทั้ง ใบเสนอแนะและการเสนอแนะทางวาจา ซึ่งผลที่ตามมาทำให้เกิดขึ้นนั้นส่วนหนึ่งมาจากผู้เข้าพักของรีสอร์ทที่มีปริมาณที่เพิ่มขึ้นในทุกๆปี ตามข้อเสนอนี้จากลูกค้าบางท่านที่ได้แนะนำเข้ามา การได้รับข้อมูลเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญในการเริ่มการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ซึ่งจะเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาของการของรายงานฉบับนี้ พร้อมทั้งรู้ปัญหาอย่างชัดเจนและกำหนดวางแผนการพัฒนาในระยะยาวต่อไปอีกด้วย เพื่อการบริการที่ประทับใจของลูกค้า ทำให้ต้องมีการ “ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ สุวรรณ ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท เพื่อให้การบริการที่อาจจะยังไม่ตอบสนองต่อลูกค้าเท่าที่ควร หรือ การดูแลลูกค้ายังไม่ทั่วถึงพร้อมทั้งการที่เป็นมาเป็นระยะเวลาหนึ่งอาจจะทำให้สภาพแวดล้อมเกิดความเก่าหรือชำรุดทรุดโทรม ไปบ้าง ตามข้อเสนอนี้จากลูกค้าบางท่านที่ได้แนะนำเข้ามา การได้รับข้อมูลเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญในการเริ่มการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ซึ่งจะเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาของการของรายงานฉบับนี้ พร้อมทั้งรู้ปัญหาอย่างชัดเจนและกำหนดวางแผนการพัฒนาในระยะยาวต่อไปอีกด้วย

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ชริณี เดชจินดา (2532, อ้างถึงใน ชวลิต ปานมาก, 2548, หน้า 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ หรือ พอใจต่อสิ่งใด หรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือ บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึก ดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

จากที่กล่าวมานั้น สามารถสรุปความหมายของความพอใจได้ดังต่อไปนี้ ความพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเป็นในเชิงการประเมินความรู้สึกออกเป็นในเชิงบวกหรือเชิงลบ เป็นความรู้สึกเมื่อเกิดขึ้นในขณะที่บุคคลนั้นมีความสุขอยู่ และได้รับการตอบสนองแบบสมบูรณแบบอาจจะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้สำเร็จ ซึ่งในขณะที่เดียวกันนั้นความพึงพอใจมักมาพร้อมกับความสุขเป็นที่ตั้งเสมอ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมรอบข้างทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ สิ่งเหล่านี้จะเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลาเป็นปัจจัยส่งผลให้เกิดความพึงพอใจขึ้นเมื่อใดก็ย่อมได้

ทฤษฎีไคเซ็น (Kaizen Theory)

มาซาอากิ อิโม (อ้างใน อัมพิกา ไกรฤทธิ, 2534, หน้า 5-15) กล่าวว่า ไคเซ็น (Kaizen) แปลว่า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นหน้าที่ของทุกๆฝ่ายในองค์กร ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการ ไปจนถึง พนักงานทั่วไป

สุรศักดิ์ สุทองวัน(2549, หน้า 5) ไคเซ็น (Kaizen) คือการปรับปรุงการดำเนินงานในรูปแบบต่อเนื่อง ผสมผสานการผลักดันนวัตกรรมใหม่ๆใส่ไว้ในองค์กร และมีการพัฒนาตลอดเวลา

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ไคเซ็น (Kaizen) คือการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขวิธีการบริหารจัดการมีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นความร่วมมือของทุกฝ่ายขององค์กร ทุกระดับในองค์กรมีการปรับเปลี่ยนไปในทิศทางเดียวกัน มีความร่วมมือเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นเรื่อยๆ ต้องทำอย่างต่อเนื่อง เมื่อทำสำเร็จแล้วจะต้องแสวงหาวิธีการทำให้ลูกค้าพึงพอใจในส่วนนั้นและต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างลือลือด้วย

แนวทางและขั้นตอนการปรับปรุงแบบไคเซ็น

การใช้หลักไคเซ็นถูกระบุไว้ว่ามี 7 ขั้นตอนในการสร้างระบบเพื่อนำมาแก้ไขปัญหา โดยใช้ปรัชญาของเดมมิ่ง (Demming) ที่รู้จักกันในดี คือ PDCA นั่นก็คือ Plan – Do – Check –Action ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงเรื่องคุณภาพได้อย่างดี ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1-7 ดังนี้

1. ค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้น และ หัวข้อในการแก้ไขปัญหา
2. วิเคราะห์สภาพปัจจุบันโดยใช้สถานการณ์ที่เกิดขึ้น
3. วิเคราะห์สาเหตุของการเกิดปัญหา
4. กำหนดแนวทางหรือวิธีการแก้ไข โดยต้องระบุอย่างชัดเจนว่า ทำอะไร อย่างไร และ เมื่อไหร่
5. ระบุให้ชัดเจนว่า ใครเป็นทำ และ รับผิดชอบในส่วนไหนบ้าง
6. ลงมือดำเนินการตามแนวทางการแก้ไข
7. ตรวจสอบผล และ ผลกระทบที่เกิดขึ้น และคงรักษาแนวทางแก้ไขให้คงไว้ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำ

ไคเซ็น

เครื่องมือคุณภาพแผนผังสาเหตุและเหตุผล

ศาสตราจารย์ คาโอริ อิชิกาวา : (1943) เป็นผู้นำเสนอแผนผังแสดงความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบระหว่างปัญหาที่เกิดขึ้น และ สาเหตุของปัญหา โดยมีการแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ สาเหตุหลัก และ สาเหตุรอง แผนผังดังกล่าวมีจุดประสงค์ในการค้นหาสาเหตุ การจัดกลุ่มประเภทของสาเหตุ การลำดับสาเหตุปัญหาก่อนหลัง รวมไปถึงการระดมความคิดเพื่อหาสาเหตุภายในองค์กรของแต่ละฝ่าย

การกำหนดกลุ่มปัจจัยของแผนผังก้างปลาสามารถกำหนดปัจจัยใดก็ได้ หากแต่ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยที่กำหนดนั้นสามารถช่วยแยกแยะและก่อให้เกิดสาเหตุสำคัญต่างๆ ซึ่งระบบที่ใช้กันมาอย่างยาวนานนั้นมักใช้หลักการ 4M 1E Factor มากำหนดสาเหตุของปัจจัยต่างๆดังนี้

4M 1E Factor

- Man - พนักงานหรือบุคลากร
- Machine - เครื่องจักรหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก
- Material - วัสดุดิบ หรือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน
- Method – กระบวนการทำงาน
- Environment – สถานที่ในการทำงาน บรรยากาศ

หลักการดังกล่าวสามารถนำมาเขียน แผนภูมิก้างปลา ดังนี้

1. ปัญหา (หัวปลา) คือ ปัญหาที่สมเหตุสมผล ชัดเจน สามารถนำมาแก้ไขได้
2. สาเหตุใหญ่ (ก้างปลา) คือ สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา ซึ่งสามารถแยกเฉพาะเจาะจงได้ วิเคราะห์เป็นเหตุเป็นผลซึ่งสามารถบอกได้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น
3. สาเหตุย่อย (ก้างย่อย) คือ สาเหตุที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการ ซึ่งเป็นผลมาจากสาเหตุใหญ่ บ่งบอกรายละเอียดของสาเหตุอื่นๆ เป็นรูปธรรมและสามารถหาแนวทางแก้ไขได้

วิธีการสร้างแผนผังก้างปลา (Cause and Effect Diagram)

1. กำหนดปัญหาที่หัวปลา
2. กำหนดกลุ่มปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหา
3. หาสาเหตุต่างๆในแต่ละปัจจัยที่กำหนด
4. หาสาเหตุหลักของปัญหาที่แท้จริง
5. จัดลำดับความสำคัญของสาเหตุต่างๆ
6. เสนอแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข

เครื่องมือแผนภูมิพาร์โต (Pareto Diagram)

Vilfredo Pareto : (1906) เป็นผู้คิดค้นเครื่องมือสำหรับการตรวจสอบปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กร โดยการนำสาเหตุเหล่านั้นมาแบ่งแยกประเภท แล้วเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูลจากมากไปหาน้อย ซึ่งจะสามารถเป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ปัญหาเร่งด่วน ใช้ในการตรวจสอบผลที่เกิดขึ้น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กัลยา สร้อยสิงห์ (2559) การศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเพื่อเปรียบเทียบของผู้ใช้บริการ และเพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการ ศึกษาประชากรคือ ผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จากผู้ให้บริการจำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ค่าสถิติวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยแบบ (Paired-test) ผลการวิจัยที่ได้พบว่า ระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ระดับคุณภาพจากการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยรวมถือว่ามีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญอยู่ในระดับ 0.5 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการผลต่างพบว่าภาพรวมเป็นค่าบวก โดยค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงกว่าความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2559) การศึกษาเรื่อง การลดข้อร้องเรียนของลูกค้าด้วยแนวคิดการปรับปรุงงาน : กรณีศึกษาบริษัทขนส่งสายใต้ เพื่อศึกษาสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้าอันเนื่องมาจากการเกิดความเสียหายระหว่างการขนส่งด้วยผู้คนเทนเนอร์ รวมถึงการหาแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น การศึกษาครั้งนี้พบว่าสามารถนำวิธีการเชิงระบบ หรือ ปรัชญาในการสร้างคุณภาพของเคมมิ่ง เข้ามาประยุกต์ใช้ในทุกกิจกรรมเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ โดยมีขั้นตอนการวางแผนและการดำเนินงานในทุกกิจกรรม การคัดเลือกทีมงานที่มีความรู้ตรงตามทักษะที่ต้องการ ซึ่งสามารถบรรลุตามพันธกิจขององค์กร และขอบเขตการดำเนินงานกิจกรรมสามารถปรับปรุงได้ตลอดเวลา การเตรียมตัวล่วงหน้าให้พร้อมโดยการจัดเก็บข้อมูลที่มีความสำคัญ และเกี่ยวเนื่องในการดำเนินงานในปัจจุบันและอนาคต

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

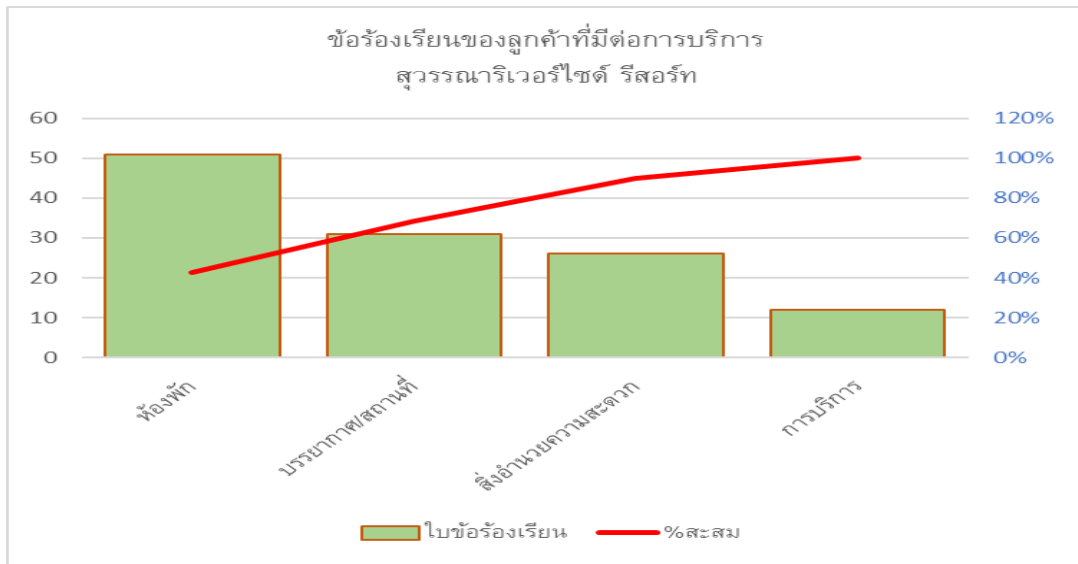
1. เพื่อวิเคราะห์สาเหตุข้อร้องเรียนของลูกค้าต่อการบริการของรีสอร์ท
2. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของรีสอร์ท
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนา คุณภาพการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

3. การดำเนินการวิจัย

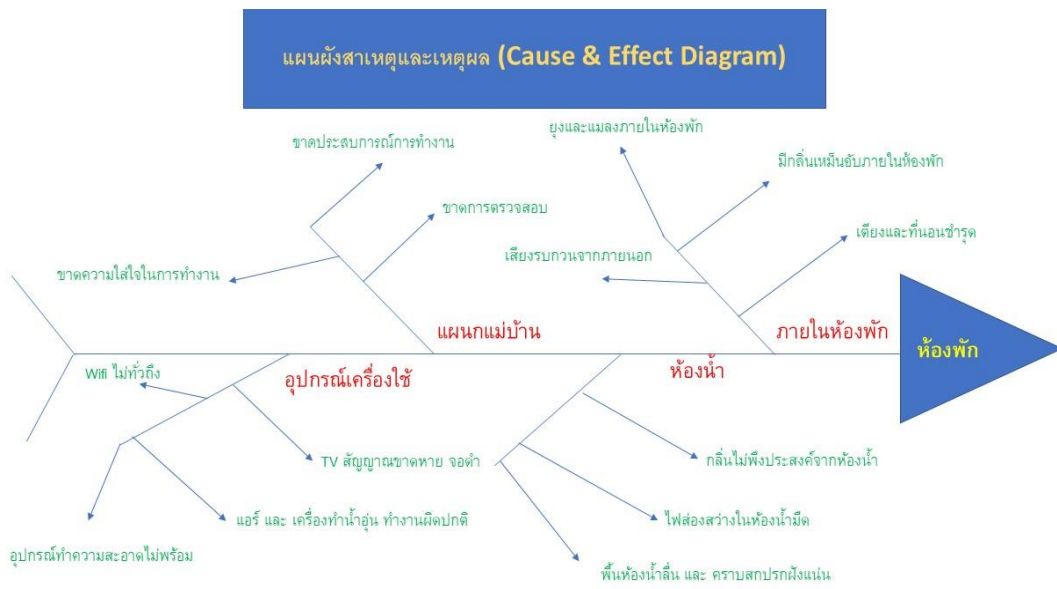
การศึกษาเรื่อง “ข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อการบริการ สุวรรณ ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท” เพื่อต้องการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น และ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ สุวรรณ ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท และนำเสนอหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้มีการวางแผนการศึกษา ดังนี้

การศึกษาข้อมูลปฐมภูมิใช้การรวบรวมข้อมูลจากการทำแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีเข้ามาใช้บริการของรีสอร์ท ระหว่างวันที่ 20 ธันวาคม 2561 จนถึง 20 กุมภาพันธ์ 2562 จำนวน 375 คน โดยมีการแจกแบบสอบถามแก่ลูกค้าผ่านทางฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของรีสอร์ท ช่วงเวลาหลังการใช้บริการ และ ขณะเข้ารับประทานอาหารเข้าในแต่ละวัน โดยมีฝ่ายครัวบน เป็นผู้รับผิดชอบต่อลูกค้าในแต่ละวัน โดยมีประชาชนกลุ่มตัวอย่าง 375 คน ตามจำนวนผู้เข้าพัก ซึ่งในทางการศึกษากลุ่มตัวอย่างตามวิธีศึกษาของ Taro Yamane ในการใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง คำนวณตามสูตรออกมาได้ 193 คน ในการใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างของการทำแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ และการใช้แผนผังพาเรโตในการจำแนกข้อร้องเรียนของลูกค้า และ การใช้แผนผังสาเหตุและเหตุผล เพื่อการหาข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อการบริการ สุวรรณ ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท

การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิแหล่งข้อมูลที่ได้รับมาจากการเก็บรวบรวมของทางฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในระยะเวลา 1 ปี ในปี 2560 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อการบริการของรีสอร์ท จำนวนทั้งหมด 198 คน ซึ่งสามารถนำมาจำแนกแยกประเภทผ่านทาง แผนภูมิพาเรโต จำนวน 120 ใบ



แผนผังที่ 1 แผนผังพาเรโตแสดงจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อการบริการ สุวรรณารีเวอร์ไซด์ รีสอร์ท



แผนผังที่ 2 แผนผังสาเหตุและเหตุผลของข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อการบริการ สุวรรณารีเวอร์ไซด์ รีสอร์ท

4. ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิเคราะห์หาสาเหตุ และความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อการวางแผนพัฒนา ทางด้านคุณภาพการให้บริการ และ สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าของรีสอร์ท ผลจากการรวบรวมข้อมูลใบข้อร้องเรียนของลูกค้าและข้อเสนอแนะทางวาจาที่มีต่อการบริการของ สุวรรณารีเวอร์ไซด์รีสอร์ท จำนวน 120 คน จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ และ แนวโน้มการเพิ่มขึ้นในทุกๆด้านของข้อร้องเรียนของลูกค้าจำแนกได้หลักใหญ่อยู่ 4 ประเภท คือ ด้านห้องพัก ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านบรรยากาศและสถานที่

ตารางที่ 1 ตารางแสดงแบบทดสอบความพึงพอใจของลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้า	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านรูปธรรมของการให้บริการ	4.27	0.81	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.27	0.76	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	4.30	0.79	มากที่สุด
ด้านความมั่นใจจากการให้บริการ	4.24	0.79	มากที่สุด
ด้านการรับรู้แล้วเข้าใจถึงจิตใจผู้รับบริการ	4.33	0.73	มากที่สุด

ตารางที่ 2 ตารางแสดงการรวบรวมข้อมูลเพื่อหาสาเหตุที่เกิดขึ้นจากการร้องเรียนของลูกค้า

ลำดับที่	ประเภทข้อร้องเรียน	ใบร้องเรียน (คน)	สาเหตุของข้อร้องเรียน
1	ห้องพัก	51	<ul style="list-style-type: none"> -ห้องพักมีกลิ่นไม่พึงประสงค์ทั้งภายใน ห้องพักและห้องน้ำ -พบยุงและแมลงภายในห้องพัก -ภายในห้องพักไฟส่องสว่างไม่เพียงพอ -เตียงมีเสียงดังเวลาขยับตัว -ห้องน้ำมีกลิ่นอับชื้น และ ระบายสกปรกฝังแน่น -อินเตอร์เน็ตสัญญาณไม่ทั่วถึง -อินเตอร์เน็ตช้าและบางครั้งไม่ทำงาน -โทรทัศน์สัญญาณภาพขาดหาย จอดำ -รีโมทโทรทัศน์และเครื่องปรับอากาศไม่สามารถใช้งานได้ -พื้นห้องน้ำลื่น และ ระบายสกปรกฝัง -พื้นห้องพักสกปรก ไม่สะอาดเท่าที่ควร -ไฟดับในเวลากลางคืน -เครื่องทำน้ำอุ่นไม่ทำงาน -เครื่องปรับอากาศมีเสียงดัง รบกวนการพักผ่อน บางครั้งไม่ทำงานชั่วขณะ -ผ้าปูที่นอน ปลอดภัยภายในห้องพักมีกลิ่นไม่พึงประสงค์และระบายสกปรก
2	บรรยากาศและสถานที่	31	<ul style="list-style-type: none"> -สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อลูกค้า -เสียงดังภายนอกจากการจัดเลี้ยง -ดินไม่เยอะทำให้น้ำนองล้น -ไฟส่องสว่างตามทางเดินน้อย มีดมาก -สถานที่จอดรถอยู่ไกลจากห้องพัก
3	สิ่งอำนวยความสะดวก	26	<ul style="list-style-type: none"> -ร้านสะดวกซื้อปิดบริการ -ร้านอาหารปิดบริการเร็ว -สระว่ายน้ำปิดบริการเร็ว -อินเตอร์เน็ตภายนอกไม่มีสัญญาณ -ไม่มีรถเช่าให้บริการ

ตารางที่ 2 ตารางแสดงการรวบรวมข้อมูลเพื่อหาสาเหตุที่เกิดขึ้นจากการร้องเรียนของลูกค้า (ต่อ)

ลำดับที่	ประเภทข้อร้องเรียน	ใบร้องเรียน (คน)	สาเหตุของข้อร้องเรียน
4	การบริการ	12	-พนักงานให้การบริการเช็คลิขิตล่าช้า -การรับโทรศัพท์ของพนักงานล่าช้า -เข้ามาติดต่อไม่พบพนักงานให้บริการ ส่วนต้อนรับ ด้านหน้า -พนักงานไม่แนะนำสถานที่ -พนักงานห้องอาหารพูดจาไม่สุภาพ

จากการทราบข้อร้องเรียนของลูกค้าผ่านทางใบข้อร้องเรียนทั้งหมด 120 คน พบว่าสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดการร้องเรียนของลูกค้านั้นคือ ด้านห้องพัก จำนวนลูกค้าร้องเรียน 51 คน ดังนั้นสามารถนำสาเหตุหลักที่ได้มาใช้ในการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงการทำแผนผังสาเหตุ เพื่อ สนับสนุนสาเหตุหลักและสาเหตุรอง เพื่อให้เกิดการวิเคราะห์การแก้ไขปัญหาได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

5. การอภิปรายผล

จากการศึกษาการลดข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อ สุวรรณ ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท ตลอดจนนำผู้ศึกษาได้เสนอการอภิปรายผลและแนวทางการแก้ไขปัญหา 3 แนวทาง ดังนี้

แนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่ 1 การอบรมเพิ่มความรู้ความสามารถฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า

การจัดอบรมหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการ โรงแรม แผนกต้อนรับ ผ่านกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน หลักสูตรนี้เป็นการฝึกอบรมความรู้และฝึกความสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งแม่บ้านโรงแรม ในระยะเวลา 64 ชั่วโมง ตามมาตรฐานสมรรถนะ ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อนำมาต่อยอดในการปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับลูกค้า และ ดูแลลูกค้าให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ฝ่ายหน้าที่รับผิดชอบ คือ หัวหน้าฝ่ายต้อนรับ และ แผนกต้อนรับส่วนหน้า

แนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่ 2 การตรวจสอบสถานะห้องพัก

การตรวจสอบสถานะห้องพัก โดยมีการแบ่งหน้าที่ให้ หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่ายมีหน้าที่เข้าปฏิบัติงานการตรวจห้องพักผ่านแบบฟอร์มตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องพัก เข้าตรวจสอบทุกวัน หากมีภารกิจต่อเนื่อง ให้ทำการสุ่มตรวจในแต่ละห้องพักของแต่ละอาคารที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งในการจัดทำแนวทางการแก้ไขในครั้งนี้ ใช้ PDCA ในการนำมาประยุกต์ใช้โดยมีการวางแผนความร่วมมือจากทุกฝ่ายโดยแบ่งอาคารแบ่งออกเป็น 4 ส่วน เพื่อจัดแจงแผนกแม่บ้านพร้อมเข้าแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทันที และฝ่ายซ่อมบำรุงคอยสนับสนุนการแก้ไขปัญหาภายในห้องพัก โดยมีหัวหน้าฝ่ายเข้าตรวจสอบสถานะของห้องพัก และ หัวหน้าฝ่ายแม่บ้านมีหน้าที่กำกับดูแล ติดตามการแก้ไขปัญหา รวมถึงความเรียบร้อยของทุกตึกทุกอาคาร

ฝ่ายหน้าที่รับผิดชอบ คือ หัวหน้าฝ่ายทั้ง 6 ฝ่าย และ แผนกแม่บ้าน

แนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่ 3 การปรับภูมิทัศน์รีสอร์ท

การปรับภูมิทัศน์รีสอร์ท สามารถช่วยให้เกิดการแก้ปัญหาทางด้านบรรยากาศและสถานที่ ซึ่งเป็นหนึ่งในด้านของ รื่องเรียนของลูกค้ำที่ทางรีสอร์ทได้รับ โดยมีการปรับปรุงการตัดแต่งกิ่งไม้ให้ดูสะอาดและสบายตามากขึ้น การเพิ่มรถ รับส่งจากที่จอดรถห่างไกลเข้ามาบริการลูกค้ำเพื่อความความสะดวกสบาย ติดไฟส่องสว่างภายในรีสอร์ทเพิ่มมากขึ้น ตั้ง กฎกติกาสำหรับงานจัดเลี้ยงภายในรีสอร์ทกำหนดเวลาการใช้บริการ เพื่อไม่ให้รบกวนลูกค้ำท่านอื่นๆที่เข้ามาพัก ภายในรีสอร์ท ปรับปรุงส่วนบริการต้อนรับส่วนหน้าให้กว้างขวาง สะดวกสบาย และมีบริการน้ำดื่มต้อนรับเพื่อ รองรับลูกค้ำที่มาเข้าใช้บริการ

ฝ่ายหน้าที่รับผิดชอบ คือ ฝ่ายช่างซ่อมบำรุง

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากแนวทางเลือกที่ผู้ศึกษาสรุปได้ดังนี้ แนวทางเลือกที่ 2 คือ การตรวจสอบสถานะของห้องพัก แนว ทางเลือกนี้สามารถทำให้เกิดความพร้อมของห้องพักก่อนการใช้งาน และ ป้องกันการส่งมอบปัญหาแก่ลูกค้ำ ซึ่ง แนวทางเลือกนี้ ไม่มีงบประมาณในการแก้ไขปัญหา ข้อดีคือ สามารถดำเนินการปรับปรุงแก้ไขปัญหาให้ทันถ่วงที และ ทุกฝ่ายร่วมกันทำงานเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากแต่เกิดปัญหาที่ไม่ สามารถดำเนินการได้ ควรจัดตั้งฝ่ายสนับสนุนไว้คอยช่วยเหลือและดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมีหัวหน้าฝ่าย แม่บ้านและฝ่ายช่างคอยสนับสนุน

เอกสารอ้างอิง

- กฤตากร ณ นคร. (2556). 8 วิธีที่จะเปลี่ยนลูกค้ำร้องเรียนให้พึงพอใจ. (Online). (10 พฤศจิกายน 2561)
- กัลยา สร้อยสิงห์. (2559). “ความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงแรม ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี”. : วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี ปีที่ 10 ฉบับที่ 1
- ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร. (2557). “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมขนาด 3 ดาว ในเขต กรุงเทพมหานคร”. : การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตร ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ อุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ฉัตรวีรินทร์ ท้าวานันต์. (2556). “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงแรมกับความ ภักดีของลูกค้ำโรงแรมบ้านันทนบุรี จังหวัดระยอง”.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยหอการค้า
- บูรณะศักดิ์ มาดหมาย. (2551). การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามแบบ PDCA. วารสารวิชาการ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- พรธณิกา ชาวคำ. (2559). “กลยุทธ์การบริหารจัดการภายในโรงแรม กรณีศึกษา โรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย”.วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี ปีที่10 ฉบับที่ 1
- ภาวิณี เพชรสว่าง. (2559). พฤติกรรมองค์กร.กรุงเทพ. : บริษัท ทริปเฟล็ด กรุ๊ป จำกัด
- วิวัฒน์ เดวิลรัตน์. (2560). “ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาคูณภาพบริการ กับ การรับรู้คุณค่าตราสินค้า และ ความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการใช้บริการ กับ การรับรู้คุณภาพบริการของ โรงแรมบริษัท จังหวัดตาก กับ โรงแรมสิลาตาก จังหวัดตาก..การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- สรพรเพชญ พนัสบดี. (2554). ไคเซนกับความคิดสร้างสรรค์. : วารสารนักบริหาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดชัยนาท. (2561). ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดชัยนาท. (<http://chainat.mots.go.th>). (5 พฤศจิกายน 2561)