

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นอย่างมาก มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้เดินทางท่องเที่ยวไปตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ นำเงินตราเข้ามาใช้จ่าย โดยเฉพาะเงินตราต่างประเทศของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งเป็นผลให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ท้องถิ่นต่างๆ และเป็นการลงทุนต่อเนื่องที่เพิ่มขึ้นอีกด้วย ธุรกิจหนึ่งที่เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นที่มาของรายได้ซึ่งกันและกัน นั่นคือ ธุรกิจโรงแรมนั่นเอง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2547 : 32-33)

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่สำคัญ นำรายได้เข้าประเทศเป็นอันดับ 2 รองจากธุรกิจการส่งออก ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่องมาโดยตลอด เมื่อใดที่มีการท่องเที่ยว เมื่อนั้นก็ต้องมีที่พักแรม และธุรกิจที่พักแรมนั้นก็มีความหลากหลายทั้งรูปแบบ และการบริการที่นักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้ บริการตามความต้องการ ประกอบกับในปัจจุบัน ธุรกิจโรงแรมได้มีการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวอย่างมาก และจากการที่ภาครัฐมีนโยบายว่าจะผลักดันให้นักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศไทย ส่งผลให้นักลงทุนพากันสร้างโรงแรมใหม่ๆ ขึ้นมามากมายทั่วประเทศประมาณ 100 แห่ง เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ซึ่งนอกจากผู้ประกอบการ โรงแรมที่เพิ่มขึ้นมากมายแล้วนั้น ยังมีผู้ประกอบการธุรกิจ อพาร์ทเมนต์ที่หันมาพัฒนาธุรกิจของตนเพื่อดึงนักท่องเที่ยวไปพัก ซึ่งมีทั้งรูปแบบรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน และรายปี ส่งผลให้บรรดาผู้ประกอบการโรงแรมต่างพยายามพัฒนาการให้บริการของตนเอง เพื่อให้สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นในธุรกิจเดียวกัน ด้วยการพยายามสร้างความแตกต่างให้กับโรงแรมของตน เพื่อให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก โดยยึดหัวใจสำคัญของการบริการมาใช้เพื่อดึงลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการในโรงแรมของตนมากที่สุด เพื่อให้ธุรกิจสามารถประกอบตนให้อยู่ได้ในช่วงภาวะเศรษฐกิจที่ไม่เอื้ออำนวย และสถานการณ์รอบตัวที่เกิดขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจการท่องเที่ยว รวมทั้งธุรกิจโรงแรมด้วย อาทิเช่น สถานการณ์ที่ประเทศอิรัก โรคซาร์ส ไข้หวัดนก

และภัยทางธรรมชาติต่างๆ ซึ่งจากการคาดการณ์ของจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาในประเทศไทย ดังที่ภาครัฐตั้งเป้าไว้นั้นค่อนข้างเป็นไปได้ยากมากขึ้น แม้จะมีการส่งเสริมภาพลักษณ์การท่องเที่ยวแล้วก็ตาม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2547 : 32-33)

เพื่อให้ธุรกิจโรงแรมดำเนินไปด้วยดี และผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น จะต้องมีการที่ครบวงจร ด้วยการดูแลเอาใจใส่ทุกรายละเอียดอย่างเป็นเลิศ ยังมีการแข่งขันมากขึ้นเท่าไร ก็ยังจะต้องเพิ่มเทคนิคการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของตนให้เหนือคู่แข่ง เป็นการเพิ่มทางเลือกที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคมากขึ้น ซึ่งบริการที่ครบวงจร ได้แก่ การบริการของพนักงานที่ให้ลูกค้าอย่างเท่าเทียม บริการอย่างรวดเร็ว ห้องพักที่สะอาด อุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน ราคาห้องพักมีความเหมาะสม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ถ้าหากบริการไม่ดี สถานที่ไม่สะดวก ห้องพักไม่สะอาด ฯลฯ ก็จะไม่มีการเข้ามาใช้บริการ และในที่สุดก็ต้องเลิกกิจการ

ที่โรงแรมจันทร์กระพริบ ซึ่งเป็นโรงแรมระดับ 3 ดาวแห่งหนึ่งในอำเภอตะพานหิน จังหวัด พิจิตร มีห้องพักให้บริการจำนวน 52 ห้อง การบริการมีปัญหา สภาพห้องพักไม่สมบูรณ์ พนักงานดูแลไม่ทั่วถึง ประกอบกับมีโรงแรมที่ให้บริการห้องพักบริเวณใกล้เคียงจำนวนมาก จึงทำให้มีการแข่งขันทางด้านการให้บริการสูง ผู้วิจัยซึ่งมีหน้าที่ในฐานะ ผู้จัดการ โรงแรมจันทร์กระพริบ จึงสนใจทำการศึกษารูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ โดยมีเป้าหมายในด้านความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการและเพื่อจะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาบริการและแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการในโรงแรมจันทร์กระพริบให้ตรงจุดและมีประสิทธิภาพต่อไป

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดจุดมุ่งหมายของการวิจัยไว้ 2 ประการ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัด พิจิตร
2. เพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัด พิจิตร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนอง สมรรถนะการเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งที่ยั่งยืนได้ และเป็นการสร้างรูปแบบการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ โรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 ขั้นตอนศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการ โรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร จำนวน 300 คน ระหว่าง วันที่ 8-13 มกราคม 2550

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการ โรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร จำนวน 100 คน ระหว่างวันที่ 8-13 มกราคม 2550 โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental random sampling)

ช่วงที่ 2 ขั้นตอนการสร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

ช่วงที่ 1 ปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

ช่วงที่ 2 รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **รูปแบบ** หมายถึง แผนภาพที่กำหนดขึ้นเป็นหลัก หรือเป็นแนวซึ่งเป็นที่ยอมรับการพัฒนาการบริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

2. **การปฏิบัติงาน** หมายถึง การทำงานในแต่ละแผนกแต่ละหน้าที่ของพนักงานโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

3. การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่าง ผู้ต้องการกับผู้ให้บริการหรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการในอันที่จะต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ

4. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการโรงแรมจันทร์กระพริบ เพื่อพักค้างคืนในห้องพักของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

5. โรงแรม หมายถึง สถานที่พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยว ที่อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร เพื่อนำมาสร้างรูปแบบในการให้บริการต่อไป

2. ได้รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร และนำมาใช้ในการบริหารงานของโรงแรมต่อไป