

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาท และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและเสริมสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นเงินตราต่างประเทศได้เป็นจำนวนมาก มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติได้เดินทางท่องเที่ยวไปตามแหล่งต่างๆ นำเงินตราเข้ามาใช้จ่าย โดยเฉพาะเงินตราต่างประเทศของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นผลให้เกิดการหมุนเวียนและการกระจายการผลิตรายในประเทศ ทำให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ เกิดการขยายโอกาสด้านการสร้างงาน สร้างอาชีพในแวดวงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง อาทิ ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ธุรกิจการบริการอาหารและเครื่องดื่ม หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยทางอ้อม อาทิ ธุรกิจการเงิน ธุรกิจการสื่อสารตลอดจนการผลิตทั้งภาคเกษตรกรรม หัตถกรรม รวมถึงสินค้าที่เกิดจากภูมิปัญญาชาวบ้านเป็นต้น

ตารางที่ 1.1 รายได้จากนักท่องเที่ยว

Year	International						
	Tourist		Avarage	Average Expenditure		Revenue	
	Number	Change	Length of Stay	/person/day	Change	Million	Change
	(Million)	(%)	(Days)	(Baht)	(%)	(Baht)	(%)
1998	7.76	+ 7.53	8.40	3,712.93	+ 1.12	242,177	+ 9.70
1999	8.58	+ 10.50	7.96	3,704.54	- 0.23	253,018	+ 4.48
2000	9.51	+ 10.82	7.77	3,861.19	+ 4.23	285,272	+ 12.75
2001	10.06	+ 5.82	7.93	3,748.00	- 2.93	299,047	+ 4.83
2002	10.80	+ 7.33	7.98	3,753.74	+ 0.15	323,484	+ 8.17

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

Year	International						
	Tourist		Avarage	Average Expenditure		Revenue	
	Number	Change	Length of Stay	/person/day	Change	Million	Change
	(Million)	(%)	(Days)	(Baht)	(%)	(Baht)	(%)
2003	10.00	- 7.36	8.19	3,774.50	+ 0.55	309,269	- 4.39
2004	11.65	+ 16.46	8.13	4,057.85	+ 7.51	384,360	+ 24.28
2005	11.52	- 1.51	8.20	3,890.13	- 4.13	367,380	- 4.42
2006	13.82	+ 20.01	8.62	4,048.22	+ 4.06	482,319	+ 31.29
2007	14.46	+ 4.65	9.19 ^P	4,120.95 ^P	+ 1.80	547,782 ^P	+ 13.57

หมายเหตุ : http://www2.tat.or.th/stat/web/static_index.php

รายได้จากการท่องเที่ยว ได้ก่อให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ มีการลงทุนขยายกิจการ สร้างความหลากหลายในธุรกิจบริการอันส่งผลให้เกิดมีการจ้างงานเกิดขึ้น คนมีงานทำมีรายได้เพิ่มขึ้น ทำให้สังคมมีความเป็นอยู่ดีขึ้น มีมาตรฐานการครองชีพสูงขึ้น และที่เห็นได้ชัดอีกประการหนึ่งคือ ความเจริญของท้องถิ่น ซึ่งเป็นผลพวงจากการท่องเที่ยวได้รับการพัฒนาทั้งในแหล่งท่องเที่ยว และชุมชนท้องถิ่นซึ่งแสดงถึงบทบาทสำคัญของการท่องเที่ยวที่มีต่อเศรษฐกิจ และชุมชนได้เป็นอย่างดี

ธุรกิจหนึ่งที่เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นที่มาของรายได้ซึ่งกันและกันนั่นก็คือ ธุรกิจที่พัก หรือธุรกิจโรงแรม เมื่อใดที่มีการท่องเที่ยวเมื่อนั้นก็จะต้องที่มีที่พักแรม และธุรกิจที่พักแรมนั้นมีความหลากหลายทั้งรูปแบบ และการบริการที่นักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้บริการตามความต้องการประกอบกับในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวอย่างมาก

ธุรกิจการจัดสรรวันหยุดพักผ่อน จัดอยู่ในอุตสาหกรรมบริการ เป็นการประกอบธุรกิจบริการ ด้วยการบริการสถานที่พักตากอากาศ โรงแรม และ รีสอร์ททั้งในและต่างประเทศ ซึ่งจะให้บริการแก่สมาชิกเท่านั้น โดยการซื้อสัดส่วนเพื่อเป็นเจ้าของห้องพักมีระยะเวลา 30 ปี ในแต่ละ

ปีสมาชิกจะมีสิทธิ์ 1 สัปดาห์ สำหรับการเข้าพักที่สมาชิกเป็นเจ้าของ และจะต้องเสียค่าธรรมเนียมรายปีทุกปีเพื่อการรักษาสิทธิ์ นอกจากนี้สมาชิกมีสิทธิ์เข้าพักในเครือของคลับที่สมาชิกเป็นเจ้าของแล้วนั้น สมาชิกสามารถใช้สิทธิ์แลกเปลี่ยนไปใช้ยังรีสอร์ทอื่นๆ ทั่วโลกโดยผ่านบริษัทตัวกลางทำการแลกเปลี่ยนห้องพัก

บริษัท ควอลิตี้ เวเคชั่น คลับ จำกัด ดำเนินธุรกิจการจัดสรรวันหยุดพักผ่อน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 จนถึงปัจจุบัน รวมเวลาทั้งสิ้น 10 ปี มีสมาชิกทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติรวม 5,000 กว่าราย มีโรงแรม และรีสอร์ทในเครือเพื่อให้บริการแก่สมาชิกทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด รวม 5 แห่งได้แก่ โรงแรมควอลิตี้ สุวิท กรุงเทพ, โรงแรมแกรนด์ ทาวเวอร์ อินน์ (พระรามหก), โรงแรม ดิเอลิแกนท์ สุวิท, พัทยาฮิลล์ รีสอร์ท, และ สมุทราริทรีด สมุย

ลักษณะการประกอบธุรกิจโรงแรม

1. เป็นโรงแรมที่มีห้องพักเป็นห้องชุดทั้งหมด รวมห้อง พร้อมสระว่ายน้ำ และห้องอาหาร ห้องประชุม
2. ด้านการตลาด ได้ประสานงานกับบริษัทท่องเที่ยว (Travel Agent) ทั้งภายในและต่างประเทศ
3. เป็นสถานที่พักสำหรับโครงการแลกเปลี่ยนที่พัก RCI (Resort Condominium International) ซึ่งเป็นบริษัทแลกเปลี่ยนวันหยุดพักผ่อนที่มีสมาชิกมากกว่า 5,000 แห่งทั่วโลก
4. กลุ่มเป้าหมายลูกค้า ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ เน้นกลุ่มลูกค้าระดับสูงและปานกลางค่อนข้างสูง

ผลประกอบการที่ผ่านมาในการบริหารจัดการโรงแรม ได้รับความสำเร็จเกินความคาดหมาย โดยมีผลต่อเนื่องมาจาก ธุรกิจหลักที่คณะผู้บริหารได้ดำเนินการมาก่อน คือ

1. การประกอบกิจการธุรกิจให้เช่าบ้านพักตากอากาศ ระยะยาว 30 ปี ซึ่งสามารถสนองตอบความต้องการต่อการสนับสนุนการท่องเที่ยว และด้าน Long Stay ที่รัฐบาลสนับสนุน
2. การประกอบธุรกิจด้านการขายห้องพักวันหยุดพักผ่อนล่วงหน้า ที่ลูกค้าได้จ่ายเงินล่วงหน้าเป็นระยะเวลา 10, 20, และ 30 ปี ปัจจุบันมีสมาชิก ในโครงการรวมทั้งสิ้น 5,000 กว่าราย

บริษัท ควอลิตี้ เวเคชั่น คลับ จำกัด ดำเนินธุรกิจสองส่วนด้วยกันคือ ธุรกิจประเภทโรงแรมเพื่อการพักผ่อนและ ธุรกิจการขายสมาชิกเพื่อการจัดสรรสัปดาห์วันหยุดพักผ่อน (Ownership Vacation หรือ Timeshare) โดยบริษัทได้จดทะเบียนสมาชิกกับ RCI (Resort

Condominium International) ซึ่งเป็นบริษัทหรือหน่วยงานกลางเพื่อให้สมาชิกของโครงการสามารถแลกเปลี่ยนสิทธิในการพักผ่อนกับรีสอร์ทอื่นๆ กว่า 4,000 แห่ง มากกว่า 100 ประเทศทั่วโลก

ทางบริษัทได้ทำการศึกษาความเป็นไปได้ ในด้านการตลาดและการขาย บริษัทฯ จะมีรายได้จากการขายสมาชิกล่วงหน้าเป็นรายได้หลัก และรายได้จากการเก็บค่าบำรุงรักษาประจำปี , รายได้จากการขายสัปดาห์วันหยุดพิเศษ (Bonus week) โปรแกรมชั้น package และ รายได้อื่น ๆ ในส่วนการบริการของทางโรงแรม อาทิ เช่น อาหาร, บริการนวดแผนไทย, บริการสถานที่ออกกำลังกาย, สปา เป็นรายได้รองและ เพื่อรองรับความต้องการของตลาดที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง ช่วยเพิ่มรายได้ให้กับ ธุรกิจโรงแรมและ เพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าเก่าในการใช้บริการแลกเปลี่ยน และ เป็นจุดขายสำหรับลูกค้าใหม่และดำเนินตามนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย

ในปัจจุบันธุรกิจที่พัก เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว มีทั้งประสบความสำเร็จ และ ประสบความล้มเหลว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวผู้ประกอบการจะต้องศึกษาให้ละเอียดว่าลูกค้า หรือนักท่องเที่ยวที่ต้องการที่พักในลักษณะใดมีความพึงพอใจในที่พักจากเหตุผลใด ไม่ว่าจะเป็นราคา การบริการ สภาพแวดล้อม สภาพห้องพัก หรือความรู้สึกลึกซึ้งที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวเอง และเนื่องจากความแตกต่างและหลากหลายของลักษณะที่พัก โรงแรม และรีสอร์ทของบริษัทฯ ดังกล่าวจึงเป็นประเด็นให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการ โรงแรม และรีสอร์ทที่แตกต่างกันสมาชิกจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่ นอกจากนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักโรงแรมและรีสอร์ท ของสมาชิกธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อนในเครือบริษัท ควอลิตี้ เวเคชั่น คลับ จำกัด มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ในการพัฒนาการให้บริการแก่สมาชิก เพราะสมาชิกจะต้องใช้บริการกับบริษัทฯ เป็นระยะเวลานาน และเป็นการเตรียมความพร้อมด้านการบริการแก่สมาชิกที่มีเพิ่มขึ้นทุกปี และทำอย่างไรให้สมาชิกได้ใช้สิทธิในการเป็นสมาชิกอย่างคุ้มค่าที่สุด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริการและเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไปในอนาคต และเพื่อเป็นประโยชน์แก่สมาชิกผู้ให้บริการและเป็นแนวทางในการตัดสินใจของผู้ที่ต้องการซื้อสมาชิกวันหยุดพักผ่อนในอนาคต

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อนในการใช้บริการที่พักโรงแรม และรีสอร์ท ในเครือบริษัท ควอลิตี้เวเคชั่น คลับ

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกผู้มาใช้บริการ ที่พักโรงแรม และรีสอร์ท ในด้านความคาดหวังของการบริการ กับบริการที่ได้รับ

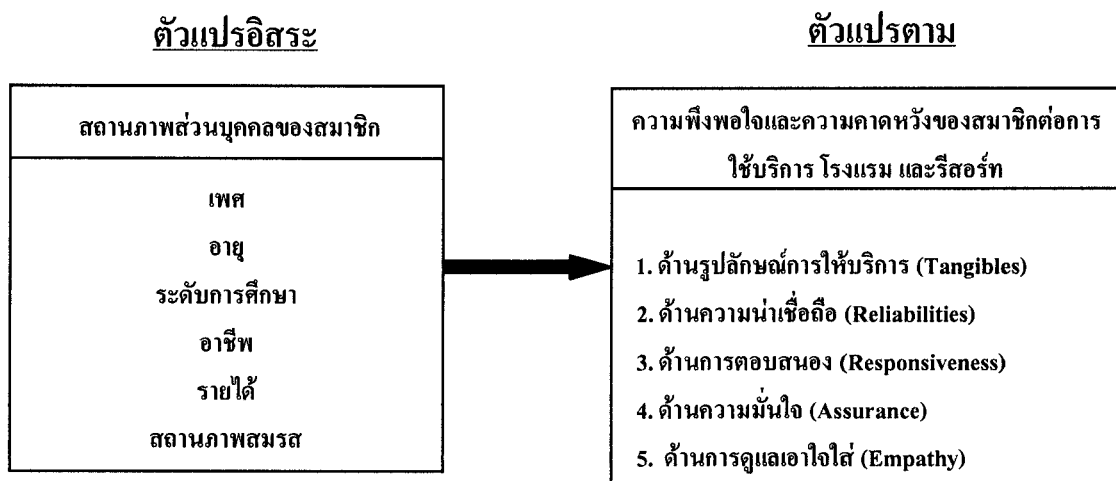
2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การให้บริการแก่สมาชิกธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้น สามารถจำแนกประเภทตัวแปรได้ดังนี้

3.1 **ตัวแปรอิสระ** ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส

3.2 **ตัวแปรตาม** ได้แก่ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงแรมและรีสอร์ทของสมาชิกธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านความมั่นใจ (Assurance) และ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 สมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส มีระดับความพึงพอใจ และความคาดหวังแตกต่างกัน

4.2 สมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส มีระดับความพึงพอใจ และความคาดหวังแตกต่างกัน

4.3 สมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส มีระดับความพึงพอใจ และความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

4.4 สมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส มีระดับความพึงพอใจ และความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังในการใช้บริการที่พักโรงแรม รีสอร์ท ของสมาชิกธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อนในเครือบริษัท ควอลิตี้ เวเคชั่น คลับ จำกัด โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยศึกษาถึงความพึงพอใจ และความคาดหวังของสมาชิกจัดสรรวันหยุดพักผ่อน ในการใช้บริการ ที่พักโรงแรม รีสอร์ท ในเครือ บริษัท ควอลิตี้ เวเคชั่นคลับ จำกัด โดยจำแนกตามระดับของที่พักโรงแรม รีสอร์ท 3ดาว 5ดาว และจำแนกตามทำเลที่ตั้ง ในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

โดยการสุ่มตัวอย่างของสมาชิกผู้มาใช้บริการห้องพักโรงแรม และรีสอร์ท ของ บริษัท ควอลิตี้ เวเคชั่น คลับ จำกัด ทั้ง 5 แห่ง

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาสมาชิกผู้มาใช้บริการห้องพัก ในระหว่างเดือน มกราคม – มีนาคม พ.ศ. 2551

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการ หมายถึงความรู้สึกประทับใจในการบริการที่โรงแรมจัดให้ผู้มาใช้บริการ ซึ่งได้แก่ ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และ ด้านการดูแลเอาใจใส่

6.2 การบริการ หมายถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่ใช้บริการของโรงแรม เพื่อเป็นการให้ความสะดวกสบาย และเพื่อความพึงพอใจที่มีความต้องการในการบริการนั้น

6.3 สมาชิกผู้มาใช้บริการ หมายถึงสมาชิกธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อนผู้เข้ามาใช้บริการโรงแรม และ รีสอร์ทในเครือของ บริษัท ควอลิตี้ เวเคชั่นคลับ จำกัด

6.4 ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน (Timesharing) หมายถึงส่วนแบ่งของเวลาในการเป็นเจ้าของห้องพักในลักษณะที่เป็นส่วนผสมของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และธุรกิจโรงแรม

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการ และเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

7.2 เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมด้านการบริการให้แก่สมาชิกที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี

7.3 เพื่อเป็นประโยชน์แก่สมาชิกผู้ใช้บริการและเป็นแนวทางในการตัดสินใจของผู้ที่ต้องการซื้อสมาชิกวันหยุดพักผ่อนในอนาคต