

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจต่างๆ ได้นำการบริการเข้ามาควบคู่กับการนำเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างความแตกต่างและความประทับใจให้แก่ผู้บริโภค นอกจากตัวผลิตภัณฑ์แล้วการบริการยังเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ผู้บริโภคผลิตภัณฑ์นั้นๆ ให้ความสนใจการบริการเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างภาพลักษณ์ของตัวผลิตภัณฑ์ได้โดยไม่ต้องลงทุนมาก เมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนในการสร้างตราสินค้า (Brand) ด้วยเหตุนี้จึงทำให้การแข่งขันของกลุ่มธุรกิจในการสร้างคุณภาพและความเป็นเอกลักษณ์จากการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความประทับใจให้กับผู้บริโภคในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่ทุกธุรกิจให้ความสำคัญกับเรื่องของการบริการลูกค้าจนอาจจะกล่าวได้ว่าในปัจจุบันนี้ทุกธุรกิจคือธุรกิจบริการ (ศรีณยพงศ์ เทียงธรรม, 2550, หน้า 40)

ด้านของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้นำภาคบริการมาช่วยในการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวได้มายังแหล่งท่องเที่ยวเพื่อสร้างรายได้สร้างภาพลักษณ์การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยว โดยอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวและตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวจึงทำให้เกิดธุรกิจที่พักรวมขึ้นธุรกิจที่พักโรงแรมและรีสอร์ทเป็นธุรกิจที่มีความโดดเด่นในด้านการบริการซึ่งธุรกิจนี้เดิมเป็นเพียงสถานประกอบการที่มุ่งเน้นการขายห้องพักพักรวมสำหรับผู้ผ่านทางพ้อค้าเท่านั้น แต่วิวัฒนาการของโรงแรมได้พัฒนาโดยนำการบริการเข้ามาควบคู่กับวัตถุประสงค์หลักของการขายที่พักโดยได้ผนวกเอาธุรกิจบริการอื่นๆ เช่น ร้านอาหาร บาร์ เครื่องดื่ม สปา ฟิตเนสไปจนถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เข้ามาใช้ในโรงแรมที่พักเพื่อเสนอทางเลือกในการใช้บริการของผู้บริโภค การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในปัจจุบันมีการแข่งขันสูงโดยจะเห็นได้จากจำนวนของโรงแรมที่พักในแหล่งท่องเที่ยวและย่านธุรกิจสำคัญของประเทศไทยที่มีอัตราเพิ่มขึ้น และประเทศไทยมีสถานประกอบการที่พักและโรงแรมอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวและย่านธุรกิจแบ่งออกเป็นประเภทของธุรกิจที่พักตามตาราง 1 แสดงจำนวนสถานประกอบการที่พักในประเทศไทย

ตาราง 1 แสดงจำนวนสถานประกอบการที่พักและโรงแรมในประเทศไทย

ประเภทของธุรกิจที่พัก	จำนวน (แห่ง)
โรงแรม	2,981
เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์	106
รีสอร์ตและสปา	2,893
บูติกรีซอร์ท	84
โฮมสเตย์	385
บ้านพักเยาวชน (บ้านพักแบบหมู่คณะ)	29
บี แอนด์ บีและเกสต์เฮ้าส์	1,006
กระท่อมและบังกะโล	689
วิลล่า	115
คอนโดพาร์ทเมนต์และแมนชั่น	127
รวม	8,415

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2554)

จากตาราง 1 จะเห็นได้ว่าประเทศไทยมีจำนวนธุรกิจที่พักแรมเป็นจำนวนมาก จึงทำให้การสร้างความต้องการของการบริการมีส่วนช่วยในการสร้างอัตลักษณ์ของโรงแรมการบริการของโรงแรมในปัจจุบันเน้นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และการให้บริการจากพนักงานบริการมาช่วยในการสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยในสถานประกอบการที่พักแรมมีพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอยู่จำนวนมากดังจะสังเกตได้จาก

ตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนพนักงานจำนวนห้องพักจำนวนเฉลี่ยพนักงานต่อห้องพัก
จำแนกตามขนาดของกิจการและภูมิภาคประจำปี 2552

ภาค/ขนาดของธุรกิจ	จำนวนโรงแรม และเกสต์เฮาส์	จำนวน พนักงาน	จำนวน ห้องพัก	จำนวนพนักงาน เฉลี่ยต่อห้องพัก
ทั่วราชอาณาจักร	5,420	180,431	303,154	0.6
ต่ำกว่า 60 ห้อง	3,945	38,203	93,437	0.4
60 – 149 ห้อง	1,034	51,304	91,274	0.6
150 ห้องขึ้นไป	441	90,924	118,443	0.8
กรุงเทพมหานคร	294	34,228	58,586	0.6
ต่ำกว่า 60 ห้อง	58	777	2,169	0.4
60-149 ห้อง	92	3,643	8,740	0.4
150 ห้องขึ้นไป	144	29,808	47,677	0.6
ภาคกลาง	1,467	51,718	87,172	0.6
ต่ำกว่า 60 ห้อง	1,013	11,667	28,168	0.4
60-149ห้อง	336	16,306	29,602	0.6
150 ห้องขึ้นไป	118	23,745	29,402	0.6
ภาคเหนือ	1,078	18,260	23,789	0.4
ต่ำกว่า 60ห้อง	864	6,223	18,316	0.3
60-149ห้อง	167	6,154	14,331	0.4
150 ห้องขึ้นไป	47	5,883	11,142	0.5
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	1,091	17,057	35,573	0.5
ต่ำกว่า 60 ห้อง	930	5,863	17,983	0.3
60-149ห้อง	130	6,995	11,772	0.6
150 ห้องขึ้นไป	31	4,199	5,818	0.7
ภาคใต้	1,490	59,168	78,034	0.8
ต่ำกว่า 60ห้อง	1,080	13,673	26,801	0.5
60-149ห้อง	309	18,206	26,829	0.7
150ห้องขึ้นไป	101	27,289	24,404	1.1

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2553)

จากตาราง 2 แสดงถึงขนาดของธุรกิจโรงแรมและที่พักจะเห็นได้ว่าธุรกิจโรงแรมและที่พักเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ จึงกล่าวได้ว่าประเทศไทยสามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวโดยมีโรงแรมและที่พักคอยอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ซึ่งภูเก็ตก็เป็นจังหวัดที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากโดยในปี 2553 มีนักท่องเที่ยวจำนวนทั้งสิ้น 1,921,376 คน เข้ามายังจังหวัดภูเก็ต มีอัตราเพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปี 2552 ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยว 1,317,654 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 45.81และในด้านข้อมูลของการขออนุญาตจัดตั้งโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรมพบว่าในช่วงปี 2553 มีโรงแรมที่ขออนุญาตจัดตั้งรวมทั้งสิ้น 26 รายเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2552 ที่มีการขออนุญาตจัดตั้งโรงแรมทั้งสิ้น 8 รายเพิ่มขึ้นร้อยละ 22.5 จึงจะเห็นได้ว่าการขยายตัวเพิ่มขึ้นของกลุ่มนักท่องเที่ยวและการขออนุญาตเปิดให้บริการสถานประกอบการด้านที่พักทำให้การรองรับบุคลากรทางด้านบริการมีอัตราเพิ่มขึ้นด้วย (บุญมา โชติเศรษฐพันธุ์, 2553, ไม่มีเลขหน้า)

ในปัจจุบันมีสถานประกอบการด้านที่พักในจังหวัดภูเก็ตแบ่งตามประเภทดังตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนสถานประกอบการที่พักและโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

ประเภทของธุรกิจที่พัก	จำนวน (แห่ง)
โรงแรม	314
เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์	5
รีสอร์ทและสปา	184
บูติก รีสอร์ท	6
โฮมสเตย์	3
บ้านพักเยาวชน (บ้านพักแบบหมู่คณะ)	3
บี แอนด์ บีและเกสต์เฮ้าส์	65
กระท่อมและบังกะโล	69
วิลล่า	21
คอนโดอพาร์ทเมนต์และแมนชั่น	31
รวม	701

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2554).

ปัจจุบันมีมาตรฐานการวัดและจัดระดับของโรงแรมจากการให้บริการโดยการตรวจสอบจากสมาคมโรงแรมไทยกรมพัฒนาการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งในระเบียบการประเมินมีดัชนีชี้วัดในด้านต่างๆ ทั้งในส่วนของสถานที่ตั้งความปลอดภัยรวมถึงพนักงานบริการด้วย ในด้านของพื้นที่นั้นจะต้องใช้ในส่วนเป็นเวลาและการลงทุนพัฒนาในระยะยาวแต่ในด้านของพนักงานและการบริการสามารถยกระดับคุณภาพให้มีมาตรฐาน โดยการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรระดับปฏิบัติการด้านบริการการปฏิบัติงานเป็นทีมงาน เพื่อกำหนดการทำงานที่มีการประสานงานกันอย่างต่อเนื่องรวมถึงการหาแนวทางในการสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งจะช่วยในการลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ (กรมพัฒนาการท่องเที่ยว, 2554)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะทำการศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การทำงานเป็นทีมงานและแนวทางการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า เพื่อวัดระดับคุณภาพของการให้บริการของสถานประกอบการที่พักแรม หาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องตามมาตรฐานการบริการและนโยบายของสถานประกอบการโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในการให้บริการที่มีผลกระทบต่อระดับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า ที่มีผลต่อระดับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานเป็นทีมงาน ที่มีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต
4. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพการทำงานการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า และการทำงานเป็นทีมงานต่อคุณภาพด้านการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต” ได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาในการวิจัยครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจบริการในเรื่องของกระบวนการในการทำงานด้วยวงจร PDCA ซึ่งประกอบด้วย Plan Do's Check Actions และแนวคิดด้านการจัดการศักยภาพด้านการทำงาน (Work Competencies)
2. ศึกษาแนวทางการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationships Management)
3. ศึกษาทฤษฎีการปฏิบัติงานเป็นทีมงาน (Teamwork)
4. ศึกษาแนวทางในการสร้างคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม

ขอบเขตด้านประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. พนักงานระดับปฏิบัติการด้านบริการ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานในส่วนการบริการลูกค้า ได้แก่ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านในธุรกิจที่พักในจังหวัดภูเก็ตจำนวนทั้งหมด 3 คน
2. พนักงานระดับปฏิบัติการด้านบริการ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานในส่วนการบริการลูกค้า ได้แก่ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านในธุรกิจที่พักในจังหวัดภูเก็ตพิจารณาจากการกำหนดสัดส่วนแบบโควตา (Quota Sampling) ทั้งนี้เพื่อให้สัดส่วนเป็นไปตามโควตาของแผนกต้อนรับส่วนหน้าแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ในธุรกิจโรงแรม 3-5 ดาวในจังหวัดภูเก็ตจำนวนทั้งหมด 405 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ศักยภาพการทำงาน (Work Competencies) หมายถึง กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ตโดยกลุ่มความรู้ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าวสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้นๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับและเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

การสร้าง ความประทับใจให้ลูกค้า หมายถึง การให้ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง แม่นยำ การแก้ปัญหาของลูกค้า ในขณะที่ลูกค้ามาใช้บริการหรือภายหลังจากลูกค้ามารับบริการโดยการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationships Management) หมายถึง การสร้างและรักษาความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องในระยะเวลายาวนานกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ตเพื่อที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและจงรักภักดีอยู่กับธุรกิจให้นานที่สุดจนกว่าธุรกิจหรือลูกค้าจะสูญเสียไป

การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง ทีมงานหรือกลุ่มคนที่ต้องทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ตโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกันและเป็นการการรวมตัวกันที่ต้องอาศัยความเข้าใจความผูกพันและความร่วมมือซึ่งกันและกันของสมาชิกในกลุ่มเพื่อที่สมาชิกแต่ละคนสามารถดำเนินกิจกรรมการปฏิบัติงานร่วมกันจนประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีมได้

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง คุณสมบัติคุณลักษณะของการบริการจากพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ตทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการที่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) รับรู้ว่ามีคุณค่าโดดเด่นตรงหรือเกินกว่าความคาดหวังที่น่าประทับใจจากการที่ผู้รับบริการได้จ่ายเงินแลกเปลี่ยนสัมผัสมีประสบการณ์ทดลองใช้เอง เป็นต้น

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การกำหนดแนวทางการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าและเทคนิคการพัฒนาระบบงานในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ตเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ให้บริการ

ธุรกิจโรงแรม หมายถึง สถานที่พักประเภทโรงแรมระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาวในจังหวัดภูเก็ตที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน

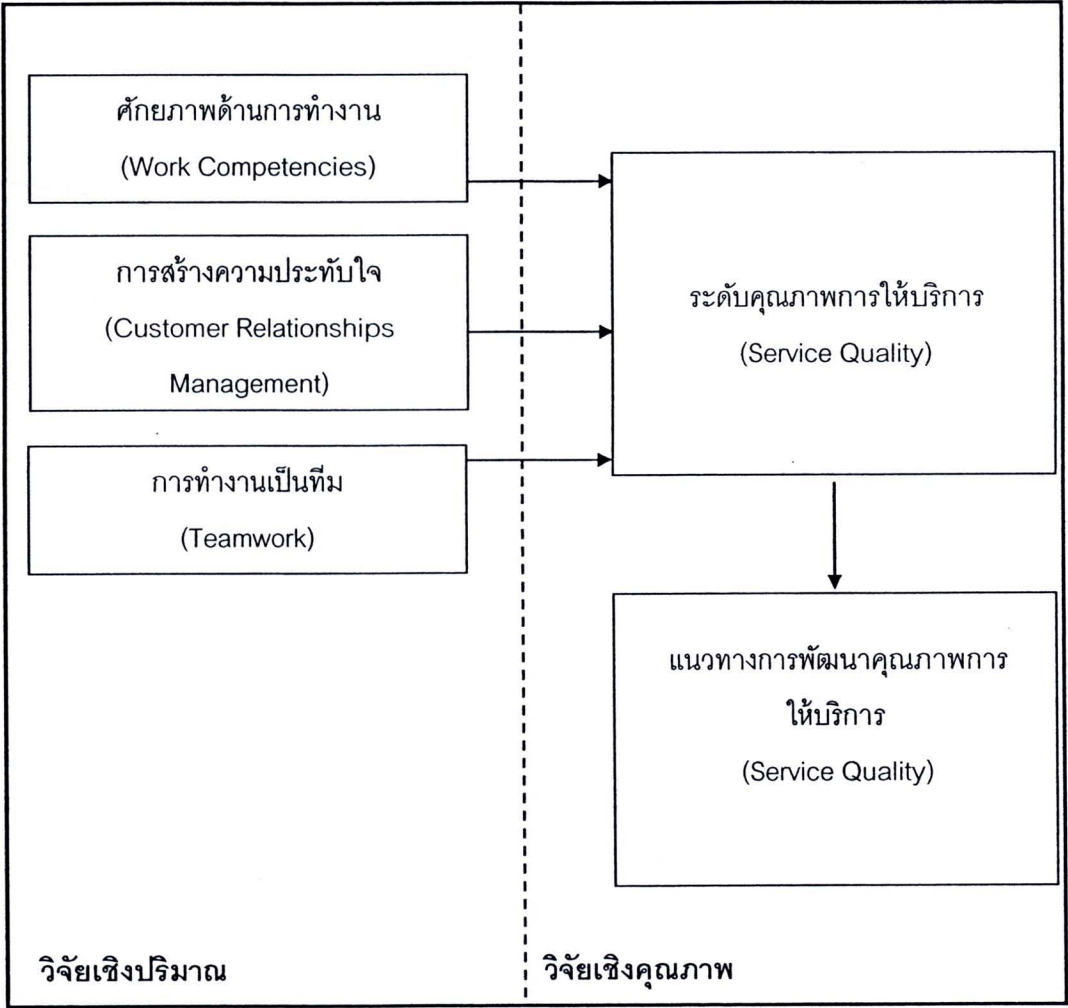
พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานปฏิบัติการในแผนกที่ให้บริการลูกค้าโดยตรงจากแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมขนาด 3 – 5 ดาวในจังหวัดภูเก็ต

สมมติฐานของการวิจัย

1. ศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในการให้บริการ มีผลกระทบต่อระดับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต
2. การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า มีผลต่อระดับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต
3. การปฏิบัติงานเป็นทีมงาน มีผลในการวัดระดับคุณภาพในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

สมมติฐานทั้ง 3 ข้อทำการทดสอบที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในกรณีการวิจัยเชิงคุณภาพ จะใช้รูปแบบการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ (Interview Method) พนักงานระดับปฏิบัติการด้านบริการในแผนกต้อนรับส่วนหน้าแผนกบริการ อาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน โดยศึกษา ระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

กรอบแนวความคิด



ภาพ 1 กรอบแนวความคิด