

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การโรงแรมในประเทศไทยเกิดขึ้นครั้งแรกในสมัยรัชกาลที่ 4 ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 มาตรา 3 กล่าวว่า โรงแรม หมายถึง " บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้าง สำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว" และจะต้องประกอบด้วยการจัด บริการอาหารและเครื่องดื่ม ให้แก่ผู้ที่เข้าพักตามความต้องการได้ (ปรีชา แดงโรจน์, 2525) ใน ระยะแรกเริ่มธุรกิจโรงแรมมีรายได้หลักจากการขายห้องพักเท่านั้น (ขจิต กอบเดช, 2529) แต่ ปัจจุบันโรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้นมากมาย ไม่ว่าจะเป็น บริการด้านความบันเทิง หรือบริการที่สนับสนุนธุรกิจของลูกค้า เช่น การจัดประชุม Catherine (1998) ได้ศึกษาการตลาดในธุรกิจโรงแรมพบว่า แต่เดิมน้อยครั้งที่โรงแรมจะได้รับการเลือกให้เป็น ที่จัดประชุม เนื่องจากห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่บกพร่อง แต่ปัจจุบันนี้ โรงแรมต่าง ๆ ได้พยายามปรับปรุง และเสนอตัวว่าสามารถเป็นผู้จัดการประชุมที่ครบวงจร (one-stop service) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้เล็งเห็นว่าตลาดการท่องเที่ยวที่แฝงการ ประชุมสัมมนา (Meeting Incentive Convention and Exhibition : MICE) สามารถสร้างรายได้ให้ กับประเทศ จึงได้พยายามขยายตลาดการประชุมให้มากยิ่งขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมให้นักวางแผนจัดการประชุมระดับนานาชาติตัดสินใจเข้ามาจัดประชุมในประเทศไทย ซึ่งเป็นการร่วมกันทำงานระหว่างภาครัฐบาลและภาคเอกชน ทั้งนี้เพื่อเป็นการแก้ปัญหาเศรษฐกิจที่ ประเทศไทยกำลังประสบอยู่ ทำให้ธุรกิจโรงแรมกับธุรกิจงานประชุมในประเทศไทยเป็นธุรกิจที่ กำลังขยายตัวอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว จากแต่เดิมรายได้จากการจัดประชุมเป็นเพียงรายได้ เสริมในช่วงหมดฤดูกาลท่องเที่ยว (เกดศิริ เจริญวิศาล, 2542)

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่ง ซึ่ง Hurley and Estelami (1998) ได้กล่าวว่า หลักสำคัญในการบริการ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) การที่จะให้ลูกค้า เกิดความประทับใจได้นั้นก็เนื่องมาจากการบริการที่มีคุณภาพ เป็นการบริหารจัดการตาม ความคาดหวังของลูกค้า โดยบริการที่ได้รับนั้นจะต้องเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่ลูกค้าคาดหวัง

(Clow & Vorthies, 1993) งานโรงแรมเป็นการขายไมตรีจิต ดังนั้นจะต้องประกอบไปด้วยพนักงานที่ดีจึงจะสามารถให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม (Keiser, 1989) พนักงานผู้ให้บริการเป็นกุญแจสำคัญที่นำองค์การไปสู่ความสำเร็จ (Nebel, 1991) Kolter and Armstrong (1990) เชื่อว่าพนักงานที่ดีจะสัมพันธ์กับการให้บริการที่ดี และเมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานดี รางวัลที่ได้รับอาจจะเป็นเงิน การเลื่อนขั้น การได้รับตำแหน่งในการทำงาน มีความรู้สึกภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ และพนักงานจะรู้สึกประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ อาทิ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เป็นต้น สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยของนักวิจัยหลาย ๆ ท่านพบว่าบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Barnett & Baruch, 1978; Jongeward & Seyer, 1978) เนื่องจากลูกค้าแต่ละคนมีความต้องการที่ไม่เหมือนกัน หลาย ๆ ครั้งลูกค้าอาจไม่พอใจในบริการที่ได้รับ ดังนั้นพนักงานจะต้องมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหา รู้จักควบคุมอารมณ์ และอดทนอดกลั้นต่อสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น ปัจจัยประการที่สอง รายงานการวิจัยได้บ่งชี้ว่าผู้ที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูง (emotional intelligence) จะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น สามารถจูงใจตนเองและผู้อื่นไปสู่ความสำเร็จ (Cooper, 1997) และยังเป็นคนที่มีความอดทน ประณีประนอม และให้ความร่วมมือในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ มั่นคง มีศีลธรรม จรรยา (Choi, 2000) ปัจจัยสำคัญประการที่สาม คือ การที่พนักงานมีความเกี่ยวข้องกับผูกพันกับงาน Markovich (1997) กล่าวว่า การให้ความเชื่อถือ ยอมรับในการทำงาน การให้มีส่วนร่วมในการทำงานเป็นการสร้างความเกี่ยวข้องกับผูกพันในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถทำนายความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้

จากการค้นคว้านงานเอกสารอ้างอิงและวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยังไม่มีรายงานการวิจัยใดที่ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมทางด้านบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ ความเกี่ยวข้องกับผูกพันกับงาน ว่ามีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นผู้วิจัยได้สนใจที่จะศึกษาหาเกณฑ์กำหนดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม โดยเฉพาะกลุ่มที่ให้บริการการจัดประชุม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่มีลูกค้าเป็นกลุ่มการประชุม สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในกระบวนการคัดสรรบุคลากร ทำให้ได้พนักงานที่มีความเหมาะสมกับประเภทของงาน สามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น มีความสุขในการทำงาน ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี สร้างวัฒนธรรมองค์กร

กรให้มีความรัก ประองต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะทำให้งานที่ได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น คุณภาพการบริการดีขึ้น ส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจบริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานของพนักงานโรงแรม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน กับการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม
3. เพื่อศึกษาเกณฑ์กำหนดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรม

นิยามคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เพื่อให้เข้าใจในความหมายและการแปลความของงานวิจัยให้ตรงกัน การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงได้กำหนดคำนิยามคำศัพท์เฉพาะเอาไว้ดังนี้ คือ

1. พนักงานโรงแรม หมายถึง พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มการประชุม ได้แก่ พนักงานต้อนรับ พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง พนักงานที่ให้บริการในห้องอาหาร ฝ่ายขาย พนักงานแผนกช่าง พนักงานจัดดอกไม้ พนักงานครัว และพนักงานทำความสะอาด
2. ลูกค้า หมายถึง ลูกค้ากลุ่มการประชุม ซึ่งเป็นคนไทยและใช้บริการโรงแรมในส่วนห้องประชุม เพื่อดำเนินการประชุม และใช้ห้องอาหาร หรือห้องจัดเลี้ยงในการพักรับประทานอาหารหรืออาหารว่าง
3. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยที่แสดงลักษณะส่วนบุคคล ในที่นี้ประกอบไปด้วย บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน
4. บุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งประกอบไปด้วย 5 มิติ คือ การเปิดเผยตนเอง ความไม่มั่นคงทางอารมณ์ การเปิดรับประสบการณ์ ความเข้าใจผู้อื่น และความรับผิดชอบ

5. ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการจัดการ และควบคุมอารมณ์ได้ดีในสถานการณ์ต่าง ๆ มีมนุษยสัมพันธ์ เข้าใจผู้อื่น รู้จักรับผิดชอบ ให้เหตุผลในการตัดสินใจ

6. ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของแต่ละบุคคลต่อการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจง

7. การรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานโรงแรมเกี่ยวกับปฏิบัติงานของตนเองว่าน่าพึงพอใจ มีประสิทธิภาพบรรลุผลตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

1. พนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ เฉพาะพนักงานที่ให้บริการด้านการจัดประชุมแก่ลูกค้า แต่ไม่รวมพนักงานที่ให้บริการด้านห้องพัก
2. โรงแรมที่ทำการศึกษจะต้องมีห้องประชุม ที่สามารถให้บริการลูกค้าได้ไม่ต่ำกว่า 200 คน