

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย ก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น (สำนักงานปลัดกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, 2559) ซึ่งในการท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจการให้บริการที่มีความสำคัญยิ่ง (มาลินี สนธิมูล และอิทธิกร ขำเดช, 2557) โรงแรมในประเทศไทยหลายแห่งยังได้รับการจัดอันดับให้อยู่ในลำดับต้น ๆ ของโลกด้านการให้บริการ และเป็นธุรกิจชนิดที่เติบโตและขยายตัวอย่างรวดเร็ว การขยายตัวที่เพิ่มขึ้นของธุรกิจโรงแรมก่อให้เกิดการแข่งขันด้านการตลาดและเกิดการกระจุกตัวของโรงแรมบริเวณใกล้เคียงกัน รวมทั้งปัญหาการแย่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์สูงระหว่างโรงแรมด้วยกัน ถึงแม้ว่าธุรกิจโรงแรมจะประสบปัญหาบ้างแต่ก็มีวิธีการใช้กลยุทธ์ด้านต่าง ๆ เพื่อดึงดูดใจให้ลูกค้าก็สามารถอยู่รอดได้ในภาวะการแข่งขันสูง รวมถึงการให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ เกิดความประทับใจ มีความทรงจำที่ดีและทำให้อยากกลับมาใช้บริการโรงแรมอีกครั้ง หรือแนะนำบอกต่อคนที่รู้จักให้มาใช้บริการ (พิชญา วัฒนรังสรรค์, 2558)

ในการดำเนินธุรกิจบริการความพึงพอใจของผู้บริโภคจะแตกต่างกันตามประสิทธิภาพการบริการที่ได้รับ หากผู้บริโภคได้รับการบริการจากบุคลากรแตกต่างกันผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจแตกต่างกัน (อาริตา จินดา, 2552) โดยในธุรกิจโรงแรมพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น การเอาใจใส่และลักษณะกายภาพและองค์ประกอบอื่น ๆ ถ้าประสิทธิภาพไม่ตรงกับ ความคาดหวังลูกค้าอาจเกิดความไม่พอใจถ้าประสิทธิภาพตรงกับ ความคาดหวัง ลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าเกินความคาดหวังลูกค้ามีความพึงพอใจสูง หรือลูกค้าประทับใจ (Kotler and Keller, 2009) ซึ่งความพึงพอใจแก่ลูกค้าในธุรกิจโรงแรมต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ อันควรประกอบด้วย การเพิ่มความสำคัญลูกค้าโดยการหันมาให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจให้กับของลูกค้ามากขึ้น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรมุ่งเน้นทรัพยากร สินค้าหรือบริการที่เป็นธุรกิจหลักของโรงแรม เพื่อนำเสนอลูกค้าในมิติของความคุ้มค่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพการบริการที่ต้องอาศัยตัวบุคลากร ผู้ให้บริการที่ได้ผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาสมรรถนะจนมีศักยภาพที่จะสามารถทำให้ธุรกิจโรงแรม นั้น ๆ แข่งขันในสภาพแวดล้อมของการบริการในธุรกิจโรงแรมปัจจุบัน (ฉัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์, 2559) เนื่องจาก บุคลากรที่มีอรรถยาศัยดี สุภาพ เป็นกันเอง ให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความรู้ความเข้าใจ

และมีทักษะในการให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมของผู้ใช้บริการ (การะเกด แก้วมรกต, 2554 และจันทิมา รักมันเจริญ, 2558) เจ้าของธุรกิจโรงแรมจึงควรเอาใจใส่ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมการให้บริการที่มีคุณภาพ (มาลินี สนธิมูล และอิทธิกร ขำเดช, 2557) ซึ่งจากผลการวิจัยของนักวิชาการต่าง ๆ มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรม นั่นคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะทางกายภาพ บุคลากร กระบวนการ ผลิตภัณฑ์ ประสิทธิภาพและคุณภาพ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด โดยพบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพเป็นปัจจัยประการสำคัญในระดับมากที่สุดที่ส่งผลต่อการใช้บริการโรงแรมของลูกค้า (ปานจิตร มีเพียร, 2551 ; การะเกด แก้วมรกต, 2554 ; ตฤณ พริ้งประเสริฐ, พิทักษ์ ศิริวงศ์ และประสพชัย พสุนนท์, 2554 ; มาริสา จันทะวาลย์, 2556 ; กฤศนพัชญ์ บุญช่วย และสมบัติ กาญจนกิจ, 2557 ; ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร, 2557 ; จันทิมา รักมันเจริญ, 2558 และบุญยณูช ยังกินนัง, รลิตา สังข์บุญนาค และชาติรี จงจิตต์, 2558) ดังนั้น โรงแรมในท้องถิ่นส่วนใหญ่ จึงให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพและการบริการมากที่สุด เพราะเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจและสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้าพัก และสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวกลับมาในอนาคต (ปานจิตร มีเพียร, 2551) อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่ผ่านมาโดยส่วนใหญ่เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพจากโรงแรมขนาดใหญ่ มากกว่าการมุ่งศึกษาในโรงแรมท้องถิ่น การศึกษานี้จึงมุ่งค้นหาองค์ประกอบของตัวแปรด้านบุคลิกภาพ ของแขกผู้เข้าพักในโรงแรมท้องถิ่นเป็นสำคัญ

เกาะเต่าและเกาะสมุยเป็นเกาะที่ได้ชื่อว่าเป็นเกาะสวรรค์กลางอ่าวไทยเนื่องจากเป็นเกาะที่มีธรรมชาติสวยงามและอุดมสมบูรณ์ โดยภาพรวมเกาะสมุยมีความพร้อมทางด้านโครงสร้างพื้นฐานมากที่สุด เช่น การมีสนามบินที่ให้ความสะดวกสบายแก่การเดินทางเข้าถึงเกาะของนักท่องเที่ยว แม้จะมีปัญหาด้านสาธารณูปโภคบางส่วนที่ยังคงต้องได้รับการปรับปรุงเพื่อรองรับการเติบโตในระยะยาว อย่างไรก็ตามเกาะสมุยเป็นเกาะที่นักท่องเที่ยวนิยมพักผ่อนสำหรับเดินทางท่องเที่ยวภายในเกาะสมุยหรือเกาะข้างเคียง เนื่องจากเกาะสมุยมีสถานที่พักผ่อนที่ให้บริการบรรยากาศธรรมชาติแก่นักท่องเที่ยว ในขณะที่เกาะเต่ายังคงมีข้อจำกัดในการเดินทางเข้าถึงตัวเกาะ เนื่องจากสามารถโดยสารทางเรือได้เพียงทางเดียวเท่านั้น (สำนักงานปลัดกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, 2559) ซึ่งจากการวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกสถานที่พักในเกาะเต่า พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากในด้านบุคลิกภาพและการบริการ โดยสิ่งที่ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษในเรื่องความเป็นมิตรของพนักงาน และให้ความสำคัญในเรื่องความประทับใจครั้งแรกที่ได้รับเมื่อเช็คอิน บุคลิกภาพการแต่งกายดี ทักษะการใช้ภาษา ของพนักงานและสามารถให้บริการที่รวดเร็ว (ปานจิตร มีเพียร, 2551) ส่วนงานวิจัยที่ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการที่พักในเกาะสมุย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกที่พักด้วยเหตุผล พนักงานต้อนรับสุภาพและอัธยาศัยดี

ส่วนปัจจัยด้านการบริการหรือบุคคล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (ชูศักดิ์ ชูศรี, 2555)

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของบุคลากรกับความจงรักภักดีของผู้เข้าพักในโรงแรมมีความสัมพันธ์กัน งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาถึงประสิทธิภาพด้านบุคลากรและความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักในโรงแรมท้องถิ่นเกาะเต่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมเกาะเต่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในการนำข้อมูลไปประกอบการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงแรมให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้ได้รับผลตอบแทนและความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบตัวแปรประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ให้บริการในโรงแรมเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ให้บริการในโรงแรม เกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของบุคลากรกับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทราบถึงระดับประสิทธิภาพบุคลากรของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพ และคุณภาพการให้บริการของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ทราบถึงระดับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมสามารถวางแผนการดำเนินงานของโรงแรมให้สามารถตอบสนองตรงตามความต้องการของแขกผู้เข้าพักมากที่สุด
3. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพบุคลากรกับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้าพักอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของบุคลากรในโรงแรม : กรณีศึกษาเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่า 1 ครั้ง ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่า 1 ครั้ง ใช้เกณฑ์กรณีที่ไม่ทราบขนาดของประชากร (Infinite Population) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มตัวอย่างที่มีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Cochran (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2552 : 74) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 384.16 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็น 385 คน

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประสิทธิภาพบุคลากร

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความจงรักภักดี ประกอบด้วย การกลับมาใช้บริการซ้ำ และการบอกต่อ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้คือ

ประสิทธิภาพของบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในความหมายของข้อความที่ปรากฏในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังนี้

บุคลากร หมายถึง พนักงานที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ ของโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แขกผู้เข้าพัก หมายถึง ผู้ใช้บริการที่เข้าพักในเกาะเต่า และเกาะสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานี

โรงแรม หมายถึง โรงแรมท้องถิ่นในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี หรือโรงแรมระดับ 3 ดาว ซึ่งเป็นโรงแรมระดับปานกลาง ในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประสิทธิภาพของบุคลากร หมายถึง การที่บุคลากรในโรงแรมมีบุคลิกภาพเหมาะสมต่อการให้บริการ อธิยาศัยดี สุขภาพและเป็นกันเอง ให้คำแนะนำและให้ข้อมูลแก่ผู้เข้าพักอย่างถูกต้องและรวดเร็ว เอาใจใส่ในปัญหาและคำขอ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการ และสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดีและเหมาะสมกับหน้าที่

ความจงรักภักดี หมายถึง ความซื่อสัตย์ ความผูกพัน ความเชื่อถือ ความไว้วางใจและความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อสินค้าและบริการ จนก่อให้เกิดการกลับไปซื้อหรือใช้บริการสินค้าซ้ำและต่อเนื่อง ซึ่งความจงรักภักดีจะคงอยู่ตราบเท่าที่ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณค่าดีกว่าที่จะได้รับจากองค์กรอื่น

การกลับมาใช้บริการซ้ำ หมายถึง การเลือกใช้เป็นลำดับแรก กลับมาใช้บริการอีกแน่นอน เลือกใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ใช้บริการซ้ำในอัตราที่เพิ่มขึ้น ใช้บริการใหม่ ๆ ที่โรงแรมนำเสนออยู่เป็นประจำ เข้าพักเป็นปกติ แม้จะไม่ได้อยู่ในช่วงส่งเสริมการขาย ใช้บริการอีกแม้ราคาเพิ่มขึ้น และหากมีโอกาสก็จะใช้บริการอีก

การบอกต่อ หมายถึง การเล่าประสบการณ์หรือบอกต่อสิ่งดี ๆ ในการเข้าพักโรงแรมให้ผู้อื่นฟังเสมอ แนะนำให้ผู้อื่นมาพัก แนะนำครอบครัว ญาติและเพื่อนให้มาพัก พุดซึกชวนให้ผู้อื่นมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ตอบโต้ ชี้แจงข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแทนโรงแรมเมื่อมีผู้บิดเบือนข้อมูล เต็มใจที่จะให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นในการให้บริการของโรงแรม เมื่อได้รับข้อมูลของโรงแรมมีการส่งต่อไปยังบุคคลอื่นเสมอ และศึกษาข้อมูลข่าวสารและให้ข่าวสารข้อมูลตลอดจนการโฆษณาการบริการของโรงแรมผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์