



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาคธุรกิจบริการเป็นภาคธุรกิจที่ได้รับความสนใจจากหลายฝ่าย ทั้งจากหน่วยงานของภาครัฐบาล ภาคเอกชนในประเทศและรวมถึงนักลงทุนต่างประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากทุกฝ่ายเล็งเห็นถึงศักยภาพในการเป็นแหล่งที่มาของรายได้ที่สำคัญแหล่งหนึ่งของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ควรจะมีการกระจายความหลากหลายของกลุ่มที่สามารถนำเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ประเทศให้มากขึ้น ภาคธุรกิจบริการจึงกลายเป็นภาคธุรกิจที่มีความสำคัญในเชิงพาณิชย์มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ภาคธุรกิจบริการยังเป็นแหล่งสร้างงานจำนวนมาก จึงถือว่าเป็นภาคที่สร้างมูลค่าเพิ่มทั้งทางการเงินและทางสังคมแก่ประเทศ (บทสรุปสำหรับผู้บริหาร, 2545 : ออนไลน์) โดยภาคธุรกิจบริการยังมีลักษณะเฉพาะที่มีความแตกต่างจากสินค้าทั่วไปที่เจ้าของกิจการและนักการตลาดต้องคำนึงถึงเพราะเป็นสินค้าที่ไม่อาจจับต้องได้ โดยทั่วไปมีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรมไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัสต่างๆ ได้ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547 : 14) โรงแรมถือเป็นธุรกิจภาคบริการประเภทหนึ่งที่ใช้บริการเกี่ยวกับที่พัก อาหารและการพักผ่อนหย่อนใจ โดยให้บริการนักท่องเที่ยว นักธุรกิจและผู้เดินทางที่ต้องการความสะดวกสบาย ในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีบทบาทความสำคัญเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากความเจริญเติบโตของการคมนาคมและการขยายตัวของการท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรมในอดีตมีความแตกต่างจากการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันมาก เพราะธุรกิจโรงแรมในอดีตมีขนาดเล็ก มีจำนวนห้องพักไม่มาก การให้บริการเป็นแบบเรียบง่าย สิ่งอำนวยความสะดวกมีน้อย เนื่องจากการแข่งขันและมีการลงทุนไม่สูง แต่ในปัจจุบันการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก ซึ่งเป็นผลมาจากการขยายตัวด้านการคมนาคมและการท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรมจึงกลายเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีการระดมเงินทุนกันเป็นจำนวนมาก เพื่อสร้างโรงแรมที่มีขนาดใหญ่มีห้องพักจำนวนมาก นอกจากนั้นยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างครบครันทำให้กลายเป็นธุรกิจอย่างสมบูรณ์แบบเพื่อเป็นการดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการ (กิตติกร ไสยรินทร์, 2549 : 1)

ธุรกิจที่พัก จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งต่อการท่องเที่ยว โดยเฉพาะธุรกิจที่พักประเภทโรงแรม ซึ่งใช้เป็นที่พักอาศัยสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว แต่ในบางครั้งลูกค้าก็ไม่สามารถเข้าพักในโรงแรมได้ตามความต้องการของตน เนื่องจากไม่มีห้องพักหรือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2

จากสาเหตุอื่นๆ เช่น สถานที่ตั้ง ค่าบริการต่างๆ ในโรงแรม จำนวนห้องพัก อัตราค่าค่าบริการ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ชนิดของห้องพัก และทำเลที่ตั้งของโรงแรม เป็นต้น ซึ่งเป็นผลให้โรงแรมไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามความต้องการ ซึ่งในช่วงหลายปีที่ผ่านมาประเทศไทยได้มีการขยายจำนวนโรงแรมเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้สามารถรองรับกับจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นรวมทั้งการให้บริการด้านต่างๆ ตามบทบาทของโรงแรม (นฤมล บัวจันทร์. 2551 : 2) จึงเห็นได้ว่าพฤติกรรมบริการบริโภคงานบริการหรือสินค้าบริการของลูกค้า มีความสำคัญที่ผู้บริหารต้องทำการศึกษาทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ตลอดจนความคาดหวังของคุณภาพที่จะได้รับ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจในอนาคตของธุรกิจในปัจจุบันคือ คุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการหยิบยื่นและส่งมอบความประทับใจ ของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าเพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้า รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านี้กลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการกันอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการสร้างฐานให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระยะยาว และก่อให้เกิดความจงรักภักดีกับสินค้าหรือบริการตลอดไป

กรุงเทพมหานครได้รับการคัดเลือกให้เป็นเมืองนำท่องเที่ยวที่สุดในโลก จากนิตยสาร ทราเวล แอนด์ เลเซอร์ ซึ่งเป็นนิตยสารท่องเที่ยวชื่อดังของอเมริกา อีกทั้งกรุงเทพมหานครยังเป็นศูนย์กลางของการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามายังกรุงเทพมหานครเป็นจำนวนมาก (วรทยา ปิ่นเพชร. 2552 : 3) แต่จากข้อมูลสถิติปี พ.ศ. 2551 พบว่าธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวของกรุงเทพฯ มีผลประกอบการที่ไม่ดีนัก เนื่องจากได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมืองบวกกับภาวะเศรษฐกิจโลกชะลอตัว ทั้งกลุ่มโรงแรมระดับกลางและระดับหรูของกรุงเทพฯ ล้วนได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักมาก โดยภาพรวมแล้วธุรกิจโรงแรมทั่วเอเชียมีผลประกอบการที่ไม่ดีนักเนื่องจากได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจโลกชะลอตัวเช่นกัน แต่ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจโรงแรมของกรุงเทพฯ มีผลประกอบการลดลงมากที่สุด โดยเมื่อเทียบระหว่างเดือนมิถุนายนปี พ.ศ. 2552 กับเดือนมิถุนายนของปี พ.ศ. 2551 พบว่า โรงแรมในกลุ่มห้าดาวมียอดการใช้ห้องพักลดลงร้อยละ 33.3 ส่วนโรงแรมในกลุ่มสี่ดาวลดลงร้อยละ 28.8 ซึ่งจากจำนวนชาวต่างชาติที่เดินทางมากรุงเทพฯ ในช่วงปี พ.ศ. 2551 มีอัตราปรับตัวลดลงร้อยละ 21.1 ซึ่งผู้ประกอบการโรงแรมควรหันมาให้ความสนใจกับการพัฒนาโรงแรมระดับสามดาวในลักษณะที่เป็นโรงแรมราคาประหยัดและมีการบริหารโดยเชนโรงแรมระหว่างประเทศ (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. 2552 : ออนไลน์) จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยได้ตระหนักถึงปัญหาและความสำคัญของการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรม ภายใต้ภาวะเศรษฐกิจที่มีความไม่แน่นอนนี้ จึงได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่อง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา³

การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางแก่ผู้ประกอบการ หรือเจ้าของธุรกิจใช้ประกอบในการวางแผนในการพัฒนาและดำเนินงาน ตลอดจนการบริหารจัดการหรือปรับปรุงธุรกิจโรงแรมให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการ โรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานครตามความคิดเห็นของผู้บริหาร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการโรงแรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การให้บริการ พฤติกรรมผู้บริโภค ความพึงพอใจ ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จึงได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยสำหรับกลุ่มผู้บริหารโรงแรม และลูกค้าได้ ดังภาพประกอบ 1, 2



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา⁴

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหาร

1. ตำแหน่ง
2. เพศ
3. ระดับการศึกษา
4. ประสบการณ์การทำงานในโรงแรมปัจจุบัน
5. ประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

การบริหารจัดการโรงแรม

1. ด้านการวางแผน
2. ด้านการจัดการองค์กร
3. ด้านการบังคับบัญชาพนักงาน
4. ด้านการประสานงานพนักงาน
5. ด้านการควบคุมคุณภาพ

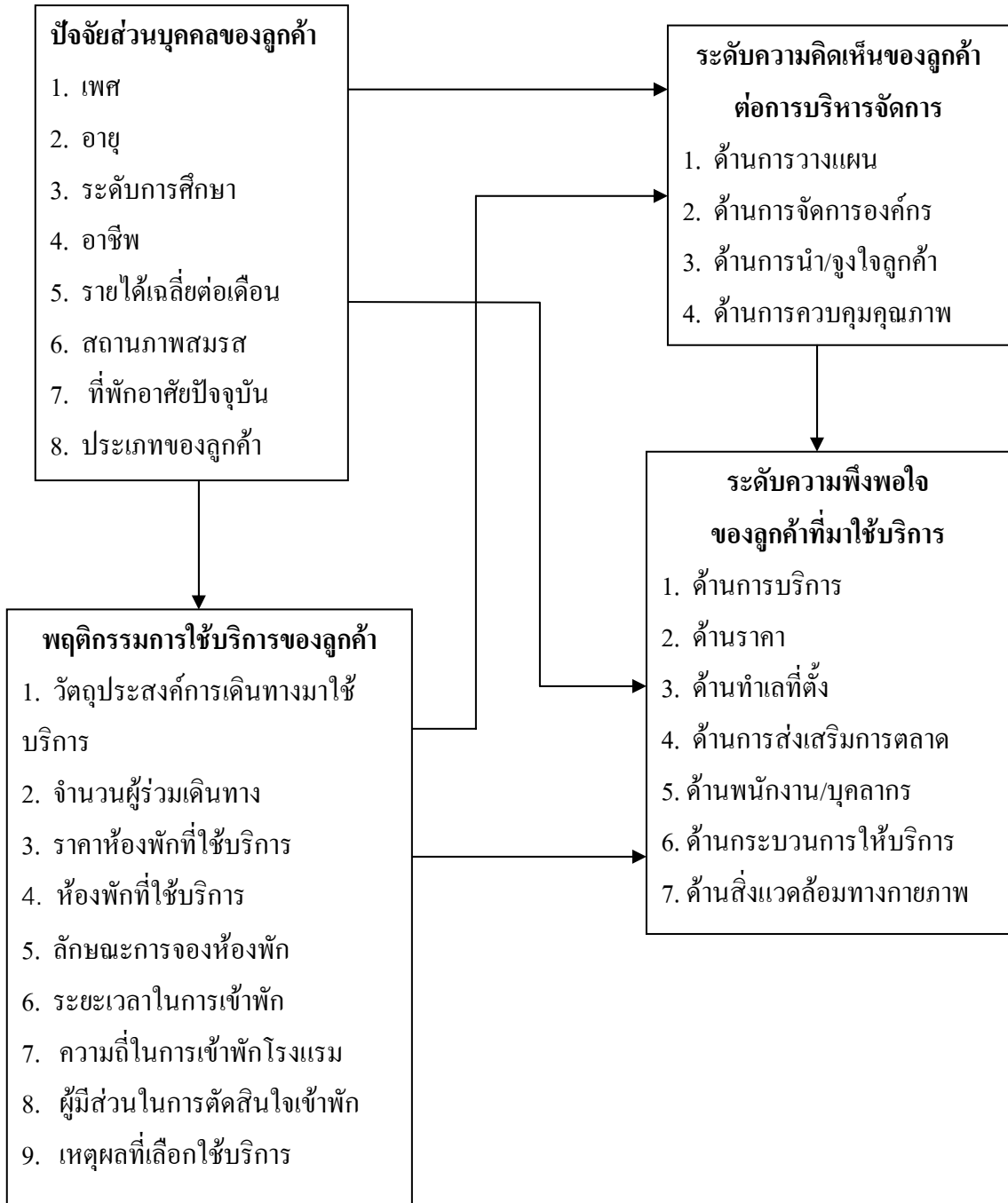
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงแรม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับศึกษาลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา⁶

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

1. ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า
4. ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์และมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารโรงแรมระดับ 3-4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน และลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม ระดับ 3-4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

2. ขอบเขตเนื้อหา เกี่ยวกับการบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ที่พักอาศัยปัจจุบัน และประเภทของลูกค้า

- 2.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ได้แก่ วัตถุประสงค์การเดินทางมาใช้บริการ จำนวนผู้ร่วมเดินทาง ราคาห้องพักที่ใช้บริการ ห้องพักที่ใช้บริการ ลักษณะการจองห้องพัก ระยะเวลาในการเข้าพัก ความถี่ในการเข้าพักโรงแรม ผู้มีส่วนในการตัดสินใจเข้าพัก และเหตุผลที่เลือกใช้บริการ

2.2 ตัวแปรตาม สำหรับลูกค้า ได้แก่

- 2.2.1 ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ/จูงใจลูกค้า และด้านการควบคุมคุณภาพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

7

2.2.2 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) โรงแรมอริสตัน 2) โรงแรมเอเชีย 3) โรงแรมบางกอกเซ็นต์เตอร์ 4) โรงแรมเอปينا เฮาส์ 5) โรงแรมแกรนด์ไชน่าปรีนเซส 6) โรงแรมมาเลเซีย 7) โรงแรมเซน สวีท 8) โรงแรมเซนต์เจมส์ 9) โรงแรมโฮเต็ลเดอมอก และ 10) โรงแรมวินด์เซอร์

4. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม – ธันวาคม พ.ศ. 2552

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงแนวทางการบริหารจัดการของธุรกิจโรงแรมเพื่อให้ประสบความสำเร็จและอยู่รอดได้ในภาวะเศรษฐกิจที่มีความไม่แน่นอน

2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการและความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของธุรกิจโรงแรม เพื่อจะสามารถนำไปวางแผนและพัฒนาด้านการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมให้เป็นไปตามเป้าหมาย

3. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นกรณีศึกษาสำหรับปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจยิ่งขึ้น

4. สามารถนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางแก่ผู้ประกอบการ หรือเจ้าของธุรกิจใช้ประกอบในการวางแผนในการพัฒนาและดำเนินงาน ตลอดจนการบริหารจัดการ หรือปรับปรุงธุรกิจโรงแรมให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการในการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วยด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชาพนักงาน ด้านการประสานงานพนักงาน และด้านการควบคุมคุณภาพ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารโรงแรม ระดับ 3-4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่เดินทางเข้ามาใช้บริการ โรงแรมระดับ 3-4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

โรงแรม หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการห้องพักและอาหาร หารายได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยเป็นโรงแรมที่ผ่านหลักเกณฑ์การประเมินระดับมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย โดยอยู่ในกลุ่มมาตรฐานโรงแรมระดับ 3 – 4 ดาว

โรงแรมระดับ 1 ดาว หมายถึง โรงแรมขนาดเล็ก ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและเฟอร์นิเจอร์แบบง่ายๆ ห้องพักมีน้ำร้อนและน้ำเย็น มีห้องอาบน้ำ มีบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม

โรงแรมระดับ 2 ดาว หมายถึง โรงแรมที่มีมาตรฐานสูงกว่ากลุ่มดาวเดียว ห้องพักมีห้องอาบน้ำในตัว มีโทรศัพท์และโทรทัศน์ แต่ไม่ให้บริการแก่บุคคลภายนอกเช่นเดียวกับกลุ่มดาวเดียว

โรงแรมระดับ 3 ดาว หมายถึง โรงแรมที่มีห้องพักกว้าง และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น มีห้องน้ำในตัวโดยมีอ่างอาบน้ำ มีบริการด้านอาหารครบเครื่อง

โรงแรมระดับ 4 ดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ที่ตกแต่งเป็นพิเศษ มีมาตรฐานสูงในด้านบริการและความสะดวกสบาย

โรงแรมระดับ 5 ดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรู มีมาตรฐานสากล ระดับสูงสุดในทุกด้าน โดยมีทั้งห้องพัก อาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง การกระทำที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของลูกค้าในการมาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย วัตถุประสงค์การเดินทางมาใช้บริการ จำนวนผู้ร่วมเดินทาง ราคาห้องพักที่ใช้บริการ ห้องพักที่ใช้บริการ ลักษณะการจองห้องพัก ระยะเวลาในการเข้าพัก ความถี่ในการเข้าพักโรงแรม ผู้มีส่วนในการตัดสินใจเข้าพัก และเหตุผลที่เลือกใช้บริการ

ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการด้านต่างๆ ที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านการวางแผนด้านการจัดองค์กร ด้านการนำ/จูงใจลูกค้า และการควบคุมคุณภาพ

การวางแผน หมายถึง ขั้นตอนในการกำหนดภารกิจ วัตถุประสงค์ เพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ ประกอบด้วย การสำรวจปัญหาและความต้องการของลูกค้า การวางแผนการบริการในด้านต่างๆเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การนำเสนอบริการใหม่ๆที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า มีการนำความคิดเห็นของลูกค้าไปปรับปรุงแก้ไข

การจัดองค์กร หมายถึง การจัดแบ่งงานขององค์กรตามความเหมาะสมในแต่ละบุคคล และการใช้ทรัพยากรในการทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ประกอบด้วย การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้มีความเหมาะสม การฝึกอบรมพนักงาน และสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา⁹

การนำ/จูงใจลูกค้า หมายถึง กระบวนการกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความสนใจที่จะมาใช้บริการ และได้รับความประทับใจในการให้บริการ ประกอบด้วย ช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว การติดต่อ/สอบถามข้อมูลกับเจ้าหน้าที่โดยตรง ความเอาใจใส่และอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

การควบคุมคุณภาพ หมายถึง การควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ประกอบด้วย การรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินส่วนตัวที่มีค่า การบันทึกข้อมูลการใช้บริการของลูกค้า เพื่อใช้ในการแจ้งข่าวสารของทางโรงแรมให้ลูกค้าทราบ และสามารถเก็บเป็นความลับ

ความพึงพอใจที่มาใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริการในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านการบริการ หมายถึง สิ่งที่ทางโรงแรมได้จัดเตรียมไว้บริการสำหรับบริการลูกค้า ได้แก่ ระบบการลงทะเบียนเข้าห้องพักที่รวดเร็ว บริการแนะนำร้านอาหาร สปา นวดตัว รวมถึงกิจกรรมพิเศษที่โรงแรมจัดให้ และการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านราคา หมายถึง ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการสำหรับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ราคาห้องพัก ราคาอาหาร/เครื่องดื่มที่บริการในห้องพัก การให้ส่วนลดพิเศษในบริการด้านอื่นๆ ในอัตราค่าบริการที่เหมาะสมกับบริการที่ได้รับ

ด้านทำเลที่ตั้ง หมายถึง การกำหนดพื้นที่ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ได้แก่ อยู่ในย่านธุรกิจศูนย์การค้า มีป้ายชื่อและสัญลักษณ์แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ตั้งโรงแรมหาง่าย อยู่ติดถนนสายหลัก เข้าออกได้หลายทาง การคมนาคมไปมาสะดวก และสถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวก และปลอดภัย

ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าในการมาใช้บริการโรงแรม ได้แก่ ระบบเครือข่ายการจองเพื่อความสะดวกรวดเร็ว การจัดรายการพิเศษ เช่น เทศกาลอาหาร การให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของทางโรงแรมที่จัดขึ้น มีจดหมายขอบคุณหรือส่ง SMS ขอบคุณลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง และมีการติดต่อ ติดตาม แจ้งกิจกรรม งานเทศกาลพิเศษ ที่ทางโรงแรมจัดขึ้น

ด้านพนักงาน/บุคลากร หมายถึง การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน/เจ้าหน้าที่โรงแรม ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ข้อมูล และ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

10

คำแนะนำได้อย่างชัดเจน สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันที ศึกษารายทในการให้บริการและอำนวยความสะดวก และความเอาใจใส่ในการติดตามข้อมูลที่ลูกค้า

ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ได้แก่ ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การจัดฝึกอบรมพนักงาน การจัดห้องพัก ห้องประชุม/สัมมนา ขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วและตรงตามความต้องการของลูกค้า ขั้นตอนการเข้าจองห้องพัก ห้องประชุมสัมมนา ขั้นตอนแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับลูกค้าที่รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ และความชัดเจน เข้าใจง่ายของขั้นตอนการให้บริการ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง ความเหมาะสมของสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกโรงแรม ได้แก่ ขนาดของห้องพัก ห้องประชุม/สัมมนา มีความเหมาะสมกับความต้องการอุปกรณ์และเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก มีคุณภาพ บรรยากาศและการตกแต่งภูมิทัศน์ภายในโรงแรมและห้องที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆภายในโรงแรมที่ทันสมัย เช่น สระน้ำ ฟิตเนส สปา