

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีส่วนสำคัญในการนำเงินตราจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทยปีหนึ่งๆ นับเป็นจำนวนเงินมหาศาลและเป็นรายได้หลักอย่างหนึ่งของประเทศ อุตสาหกรรมหรือธุรกิจโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งจัดว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ต้องใช้แรงงานเป็นหลักในการให้บริการ ดังนั้นพนักงานหรือบุคลากรจึงเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดของโรงแรม มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน สามารถทำให้ธุรกิจก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจให้ลูกค้าหรือทำให้ธุรกิจเสียหายล้มเหลวได้ (ปรีชา แดงโรจน์, 2549: 322)

พนักงานโรงแรมมีความสำคัญมากต่อการให้บริการเนื่องจากเป็นผู้ที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง การบริการที่มีคุณภาพจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นการสร้างชื่อเสียงและความศรัทธาต่อองค์กรโดยรวม ซึ่งในการที่จะทำให้พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้ดีเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร องค์กรก็จะต้องสร้างบรรยากาศภายในองค์กรให้เอื้อต่อการดำเนินงาน เนื่องจากบรรยากาศขององค์กรมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี ซึ่งบรรยากาศขององค์กรมีความสำคัญต่อผู้บริหารและบุคคลอื่นในลักษณะ 3 ประการ คือ หนึ่ง บรรยากาศขององค์กรอาจทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในที่หนึ่งดีกว่าอีกที่หนึ่ง สอง ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อการกำหนดรูปแบบบรรยากาศขององค์กร และสามความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์กร มีผลต่อการปฏิบัติงานและความพอใจของบุคคลในองค์กร (สมยศ, 2521: 330) ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญต่อบรรยากาศขององค์กร เพราะหากพนักงานมีความพึงพอใจในบรรยากาศขององค์กรหรือมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร จะทำให้มีความเต็มใจในการทำงาน ใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรโดยตรง

ปัจจุบันโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่มีห้องพักมากกว่า 25,870 ห้อง โดยแบ่งเป็นโรงแรม 5 ดาว 2,012 ห้อง โรงแรม 4 ดาว 6,676 ห้อง โรงแรม 3 ดาว 6,304 ห้อง โรงแรม 2 ดาว 6,319 ห้องที่เหลืออีกประมาณ 4,700 ห้อง เป็นห้องพักระดับ 1 ดาว และไม่มีดาว (สมาคมโรงแรมไทย ภาคเหนือ, 2551) โดยในการจัดอันดับดาวของสมาคมโรงแรมไทยก็จะมีเกณฑ์ในการพิจารณาในการจัดอันดับดาวในด้านของบุคลากรและการบริการ (สมาคมโรงแรมไทย, 2552) และโรงแรม

ระดับตั้งแต่ 4 ดาวขึ้นไปก็ได้ให้ความสำคัญกับการแข่งขันกันในเรื่องคุณภาพการให้บริการมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาคุณภาพบริการบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร อีกทั้งสภาวะการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจที่รุนแรงในปัจจุบัน องค์กรธุรกิจต่าง ๆ สามารถพัฒนามาตรฐานสินค้าให้มีคุณภาพเท่าเทียมหรือเหนือกว่าคู่แข่งได้ไม่ยาก เนื่องจากเทคโนโลยีการผลิตสามารถลอกเลียนแบบรายละเอียดของสินค้าได้ทุกจุด การดำเนินธุรกิจจึงต้องมุ่งเน้นไปที่การบริการที่จะสามารถเอาชนะใจลูกค้าได้ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้และทำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา (Swartzlander, 2004: 5) การพัฒนาคุณภาพการบริการจึงถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต่าง ๆ จะต้องคำนึงถึง มิฉะนั้นจะทำให้เสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้สนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน โรงแรม เพื่อจะได้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการวางแผนปรับปรุงบรรยากาศองค์กรให้เอื้อต่อการให้บริการของพนักงาน ในการที่ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจ เพื่อที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อบรรยากาศการทำงานภายในองค์กร
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการของตนเองแก่ลูกค้าตาม SERVQUAL MODEL
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน โรงแรม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อบรรยากาศการทำงานภายในองค์กร
2. ทำให้ทราบความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการของตนเองแก่ลูกค้าตาม SERVQUAL MODEL

3. ทำให้ทราบถึงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและพฤติกรรมกาให้บริการ

4. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการสร้างบรรยากาศองค์การให้เหมาะสมและสนับสนุนต่อการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่ดีในการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา

บรรยากาศองค์การ หมายถึง คุณลักษณะหรือสภาพแวดล้อมขององค์การทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ที่ทำให้สามารถแบ่งแยกระหว่างองค์การหนึ่งกับองค์การอื่นได้ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ในการวิจัยนี้การรับรู้บรรยากาศองค์การยึดตามแนวคิดของ Stringer (2002) ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้าง (Structure) ด้านมาตรฐาน (Standard) ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ด้านการเห็นคุณค่า (Recognition) ด้านการสนับสนุน (Support) และด้านความผูกพัน (Commitment)

พฤติกรรมกาให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของพนักงานโรงแรมตามมาตรฐานคุณภาพกาให้บริการแก่ลูกค้าตาม SERVQUAL MODEL ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านการรู้สึกและเข้าใจในผู้รับบริการ (Empathy)

พนักงานโรงแรม หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมระดับ 4 ดาวขึ้นไปในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทยภาคเหนือ

โรงแรม หมายถึง โรงแรมระดับ 4 ดาวขึ้นไปในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทยภาคเหนือ