

ความประทับใจและอุปสรรคต่อการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก
กรณีศึกษา : โรงแรมสมุยรีสอร์ท จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**Impression and Obstacles to the Provision of Services in Budget Hotels
A Case Study of Koh Samui Resort, Surat Thani Province**

มาโนช พรหมปัญญา

Manoch Prompanyo

อาจารย์ผู้สอน วิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง

Lecturer of College of Interdisciplinary Studies, Thammasat University, Lampang Campus

E mail: ononoe@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่สร้างความประทับใจและอุปสรรคต่อการบริการในธุรกิจโรงแรมสมุยรีสอร์ท จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ-การวิจัยเชิงเนื้อหา โดยใช้แบบตรวจสอบรายการเป็นเครื่องมือการวิจัยจากนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการจริงและกรอกความคิดเห็นในเวปไซต์ tripadvisor.com จำนวน 83 ความคิดเห็น 2,158 ประเด็น พบว่า โรงแรมเกาะสมุยรีสอร์ท ได้รับการโหวตในระดับดีมาก ส่วนใหญ่จะมาเป็นผู้ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม ปัจจัยที่สร้างความประทับใจอันดับ 1 คือ การบริการของพนักงาน อธิยาศัยไมตรี ความกระตือรือร้น และพร้อมให้บริการ และปัจจัยอุปสรรคต่อการบริการอันดับ 1 คือ เสียงดังจากห้องพักรข้าง การหมั่นรักษาคุณภาพของผู้ให้บริการ โดยการอบรม การสอนงานจากรุ่นพี่แก่รุ่นน้อง การลดความกดดันในการทำงาน การมอบสวัสดิการ

คำสำคัญ: ความประทับใจ อุปสรรคต่อการบริการ ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

Abstract

The purpose of this qualitative research was to study impression and obstacles to the provision of services in Koh Samui Resort, Surat Thani Province. The research instruments were checklist forms gained from foreign tourists who had stayed at the hotel and supplied their commented on www.tripadvisor.com. The data were from 83 comments divided into 2,158 topics. The result showed that the hotel, mostly visited with their spouse from March to May, was voted at a very good level. The factor mostly affected the provision of services was staff's kind hospitality, and service mind whereas the biggest obstacle to the provision of services was noise caused by guests next door. The resolutions to service problems included provision of service quality trainings, application of knowledge sharing among senior and junior staff, reduction of stress at work, and offering appropriate welfare.

Keywords: Impression, Obstacles, Service, Budget Hotel.

1. บทนำ

ในปี 2558 นี้ การเติบโตทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัวของรัสเซีย และยุโรป ซึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวหลักของประเทศไทย ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมที่มีสถานประกอบการกระจุกตัวอยู่ในพื้นที่ที่มีนักท่องเที่ยวรัสเซีย และยุโรปจำนวนมาก ได้แก่ พัทยา สุราษฎร์ธานี (เกาะสมุย เกาะพะงัน และเกาะเต่า) และภูเก็ต อาจได้รับผลกระทบจากแนวโน้มการลดลงของนักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าว (สำนักเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558: น.3-11) อีกทั้งการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจำนวนมาก รวมถึงทางเลือกในการใช้บริการที่พักที่หลากหลายขึ้น นำมาซึ่งการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่รุนแรงมากขึ้น และอาจนำมาสู่ภาวะการแข่งขันทางด้านราคา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โรงแรมระดับสามดาว ซึ่งมีความเสี่ยงในการเกิดภาวะการเปลี่ยนแปลงทางด้านราคาในระดับสูงกว่าโรงแรมในระดับสี่ดาวขึ้นไป

อย่างไรก็ตาม ในช่วงของการนับถอยหลังสู่การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปีปลายปี 2558 จะมีนักท่องเที่ยวและผู้เดินทางสัญชาติอาเซียนเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงยังเอื้ออำนวยให้การลงทุนธุรกิจโรงแรมโดยผู้ลงทุนจากประเทศสมาชิกอาเซียนเป็นไปได้สะดวกขึ้น ในขณะที่ประเทศไทยยังคงเป็นเป้าหมายในการลงทุนธุรกิจโรงแรมที่สำคัญของภูมิภาค และสำหรับรายได้จากการเข้าพักจากนักท่องเที่ยวคนไทยในปี 2558 นั้น ก็พบว่า การประกาศใช้มาตรการให้บุคคลธรรมดาและนิติบุคคลสามารถนำรายจ่ายจากการท่องเที่ยวและสัมมนามาหักลดหย่อนภาษีได้ จะเป็นหนึ่งในตัวช่วยที่กระตุ้นตลาดธุรกิจโรงแรมในปี 2558 ได้ (ฐานเศรษฐกิจ, 2559)

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จึงคาดการณ์ว่า จะมีเม็ดเงินสะพัดสู่ธุรกิจโรงแรมในปี 2558 ประมาณ 513,000 – 527,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.1 – 10.0 จากปี 2557 โดยเป็นเม็ดเงินสะพัดสู่ธุรกิจโรงแรมจากนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 344,000 – 353,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.9 – 7.6 จากปี 2557 และเป็นเม็ดเงินสะพัดสู่ธุรกิจโรงแรมจากนักท่องเที่ยวคนไทยประมาณ 169,000 – 174,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 11.9 – 15.2 จากปี 2557 ทั้งนี้ การเติบโตของเม็ดเงินสะพัดสู่ธุรกิจโรงแรมในปี 2558 ดังกล่าว ส่วนหนึ่งยังเป็นผลมาจากการฟื้นตัวจากปี 2557 ที่เม็ดเงินสะพัดสู่ธุรกิจโรงแรมหดตัวลงร้อยละ 2.6 ซึ่งเป็นผลมาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนทางการเมือง และภาวะการชะลอตัวทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปีที่ผ่านมา

กล่าวโดยสรุปว่า ในปี 2558 ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องระมัดระวังความเสี่ยงจากการประกอบธุรกิจที่มีการพึ่งพาลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติประเทศใดประเทศหนึ่งมากเกินไป ที่อาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของผู้ประกอบการ ในกรณีที่จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวหลักลดลง โดยผู้ประกอบการสามารถลดความเสี่ยงผ่านการขยายตลาดไปยังนักท่องเที่ยวและผู้เดินทางระหว่างประเทศสัญชาติอาเซียนที่มีแนวโน้มเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงอาจให้ความสำคัญกับการเพิ่มรายได้จากตลาดภายในประเทศ

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องชูจุดขายผ่านการนำเสนอกิจกรรมที่สอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ ซึ่งจะเป็นการสร้างความแตกต่างจากการเข้าพักในคอนโดมิเนียม บ้านพัก และเซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ ที่ไม่มีการนำเสนอกิจกรรมในระหว่างเข้าพัก ทั้งนี้ การที่ภาครัฐส่งเสริมให้ปี 2558 เป็นปีแห่งการท่องเที่ยววิถีไทย ที่จะมีการสนับสนุนให้เกิดการกระจายการท่องเที่ยวไปยังจังหวัดที่เป็นหัวเมืองรองมากขึ้น ได้แก่ ลำปาง เพชรบูรณ์ เลย บุรีรัมย์ ตรัง จันทบุรี ชุมพร ตรัง สมุทรสงคราม และราชบุรี ถือได้ว่าเป็นโอกาสทางธุรกิจที่สำคัญของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในพื้นที่ดังกล่าวที่จะให้บริการรองรับนักท่องเที่ยวทั้งคนไทยและต่างชาติ

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดการณ์ คาดปี 58 โรงแรมฟื้นตัวโต 7.1-10.0% จะมีเม็ดเงินสะพัดสู่ธุรกิจโรงแรม ประมาณ 513,000-527,000 ล้านบาท แต่ยังคงจับตาภาวะนักท่องเที่ยวรัสเซียและยุโรปชะลอตัว เป็นปัจจัยกดดัน ธุรกิจโรงแรมรวมถึงการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการที่รุนแรง โดยที่ผ่านมารัฐกิจโรงแรมในประเทศไทยเผชิญความท้าทายจากการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัวของรัสเซีย และยุโรป ซึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวหลัก นอกจากนี้ การขยายธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมยังส่งผลให้การแข่งขันในปี 2558 รุนแรงขึ้น อาจนำมาสู่ภาวะการแข่งขันทางด้านราคา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โรงแรมระดับสามดาว สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์วิมล เมืองเกิด (2555)

ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องระมัดระวังความเสี่ยงจากการประกอบธุรกิจที่มีการพึ่งพาลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติประเทศใดประเทศหนึ่งมากเกินไป ที่อาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของผู้ประกอบการในกรณีที่จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวหลักลดลง อีกทั้งยังมีความเสี่ยงสำคัญที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องระมัดระวังในปี 2558 นี้ ได้แก่ ภาวะการแข่งขันทางด้านราคา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โรงแรมระดับสามดาว ซึ่งเป็นผลมาจากการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจำนวนมากอย่างต่อเนื่องมาจากในปี 2557 ที่ผ่านมา ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมระดับสามดาวอาจขุดขยายโดยกำหนดตำแหน่งการแข่งขันในด้านการเป็นโรงแรมที่สามารถตอบ โจทย์ไลฟ์สไตล์ของนักท่องเที่ยว ยกตัวอย่างเช่น อยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกบริการอย่างครบครัน เป็นต้น เพื่อสร้างภาพลักษณ์ในด้านความคุ้มค่าในสายตาของนักท่องเที่ยว ที่จะส่งผลให้ผู้ประกอบการสามารถสร้างความแตกต่างจากโรงแรมระดับสามดาวทั่วไป ซึ่งส่วนใหญ่จะมีภาพลักษณ์ในด้านการเป็นที่พักในระดับราคาปานกลางเท่านั้น

นอกจากนี้ การที่นักท่องเที่ยวมีทางเลือกในการใช้บริการที่พักที่หลากหลายขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องขุดขยายผ่านการนำเสนอกิจกรรมที่สอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ ซึ่งจะเป็นการสร้างความแตกต่างจากการเข้าพักในคอนโดมิเนียม บ้านพัก และเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ ที่ไม่มีการนำเสนอกิจกรรมในระหว่างเข้าพัก

โรงแรม เกาะสมุขริสอร์ท จ.สุราษฎร์ธานี เป็น 1 ในธุรกิจที่พักทั้งหมดที่เปิดให้บริการมากกว่า 1,025 แห่งบนเกาะสมุยสมุยในปัจจุบัน จากปรากฏการณ์ดังกล่าว คณะผู้บริหารมีความต้องการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงและสร้างความได้เปรียบกับคู่แข่งรายอื่น แต่กระนั้นก็ยังขาดข้อมูลพื้นฐานที่ใช้วิเคราะห์ศักยภาพในด้านต่าง ๆ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการค้นหาปัจจัยที่เสริมสร้างความพึงพอใจและอุปสรรคต่อการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก กรณีศึกษา โรงแรม เกาะสมุขริสอร์ท จ.สุราษฎร์ธานี เพื่อศึกษาปัจจัยที่เสริมสร้างความพึงพอใจและอุปสรรคในการบริการ เพื่อเสนอข้อมูลแก่ผู้บริหารในการพัฒนากลยุทธ์ และเพื่อศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศต่อไป

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่สร้างความประทับใจและอุปสรรคต่อการบริการในธุรกิจโรงแรมสมุขริสอร์ท จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ด้านเนื้อหา: ปัจจัยที่สร้างความประทับใจ ปัจจัยที่สร้างอุปสรรคต่อการบริการ ในเรื่องข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการจริง และกรอกความคิดเห็นในเว็บไซต์ tripadvisor.com

3.2 ด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูล: ประชากรคือความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติผู้ใช้บริการจริง และกรอกความคิดเห็นในเว็บไซต์ tripadvisor.com ในส่วนการเสนอความคิดเห็น จำนวน 83 ความคิดเห็น แยกเป็นประเด็นได้ 2,158 ประเด็น

3.3 ด้านเครื่องมือที่ใช้: ได้ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยรวบรวมความคิดเห็นทั้งหมดในเว็บไซต์ tripadvisor.com โดยใช้แบบตรวจสอบรายการเป็นเครื่องมือวิจัยคัดแยกประเด็น และใช้สถิติการวิจัยคือการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

3.4 ด้านการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล: รวบรวมจากความคิดเห็นในเว็บไซต์ tripadvisor.com ทั้งหมดนับแต่เริ่ม (2551) จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2558 โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ โดยเรียงลำดับความสำคัญ และประเด็นต่าง ๆ จากมากไปหาน้อยตามลำดับ

4. ผลการวิจัย

4.1 ศักยภาพการให้บริการ

โรงแรม เกาะสมุขริสอร์ท สุราษฎร์ธานี ปรากฏในเว็บไซต์ของ tripadvisor.com ว่าเป็นลำดับที่ 20 ใน 41 โรงแรมที่พักในตำบลแม่น้ำ เกาะสมุข และมี 83 ความเห็น จากการสำรวจของ www.tripadvisor.com พบว่า โรงแรมแห่งนี้ได้รับการโหวตในระดับดีมาก 24 ความเห็น ดีเยี่ยม 14 ความเห็น ปานกลาง 6 ความเห็น และแย่/แย่มาก อย่างละ 3 ความเห็นตามลำดับ

โรงแรมแห่งนี้ ผู้เข้าพักส่วนใหญ่มาเป็นคู่สมรสจำนวน 21 ความเห็น รองลงมาคือกับเพื่อน ๆ จำนวน 11 ความเห็น มากับคนในครอบครัว 8 ความเห็น และมาคนเดียว จำนวน 5 ความเห็น

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ ระหว่างเดือนกันยายน – พฤศจิกายน จำนวน 14 ความเห็น รองลงมาคือ ช่วงเดือนธันวาคม – กุมภาพันธ์ เดือนมีนาคม – พฤษภาคม และ เดือนมิถุนายน – สิงหาคม จำนวนเท่ากัน คือ 12 ความเห็น

ภาษาที่สามารถใช้ติดต่อสื่อสารได้ในโรงแรมนี้ ส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษ จำนวน 50 ความเห็น รองลงมาคือภาษาจีน จำนวน 11 ความเห็น ภาษาเยอรมัน 10 ความเห็น ภาษาฝรั่งเศส จำนวน 8 ความเห็น ภาษาไทย 4 ความเห็น ภาษาดัตช์ ภาษาอิตาลีและโปรตุเกส 3 ความเห็น ภาษาเดนมาร์ก จำนวน 2 ความเห็น ภาษาญี่ปุ่น ภาษาโปแลนด์ และรัสเซีย จำนวน 1 ความเห็น ตามลำดับ

ภาพรวมของชายหาด มีผู้เสนอความคิดเห็นดีมาก 2 ความเห็น และขอเยี่ยมชม 1 ความเห็น

ภาพรวมของอาหารที่ให้บริการในโรงแรม มีผู้เสนอความคิดเห็นดีมาก 4 ความเห็นและขอเยี่ยมชม 2 ความเห็น

ภาพรวมของความเหมาะสมในการเข้าพักและใช้บริการ มีผู้เสนอความคิดเห็นดีมาก 3 ความเห็น

ภาพรวมของห้องพักมีผู้เสนอความคิดเห็นดีมาก 5 ความเห็น ขอเยี่ยมชม 4 ความเห็น และปานกลาง 2 ความเห็น

ภาพรวมของการบริการของ โรงแรมบนชายหาด มีผู้เสนอความคิดเห็นดีมาก 9 คน ปานกลาง 4 คน และขอดีเยี่ยม 3 ความเห็น

ภาพรวมของการบรรลุวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว มีผู้เสนอความคิดเห็นขอดีเยี่ยมและดีมากอย่างละ 1 ความเห็น ตามลำดับ

ได้รับการจัดลำดับความนิยม 3 ดาวครึ่ง มียอดการแสดงผลภาพถ่ายจำนวน 221 รูป

4.2 ปัจจัยที่สร้างความประทับใจต่อการบริการ

จากความเห็นทั้งหมด 83 ความคิดเห็น ที่โพสต์ใน www.tripadvisor.com พบประเด็นที่แยกออกมาทั้งหมด 2,158 ประเด็น โดยสามารถวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่เสริมสร้างความพึงพอใจและอุปสรรคต่อการบริการ ได้ดังต่อไปนี้

4.2.1 ปัจจัยที่เสริมสร้างความพึงพอใจ

จากการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาในความคิดเห็นทั้งหมด 83 ความคิดเห็น ได้ประเด็นมาทั้งหมด 2,158 ประเด็น สามารถสังเคราะห์ปัจจัยที่เสริมสร้างความพึงพอใจได้ทั้งสิ้น 20 ประเด็น ดังนี้

อันดับ 1 คือ การบริการของพนักงาน อخصาศย์ไม่ตรี และความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการ จำนวน 278 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 12.87

อันดับ 2 คือ ความสะอาดของห้องพัก จำนวน 206 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 9.54

อันดับ 3 คือ ความเงียบสงบของโรงแรม จำนวน 182 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 8.43

อันดับ 4 คือ การบริการอาหารเช้าแก่ผู้เข้าพัก จำนวน 181 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 8.38

อันดับ 5 คือ การบริการและสภาพสระว่ายน้ำ จำนวน 181 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 8.38

อันดับ 6 คือ ที่ตั้งของโรงแรมใกล้ย่านธุรกิจ เดินทางสะดวก จำนวน 121 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 5.60

อันดับ 7 คือ สภาพหาดทรายที่สะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกบนหาด จำนวน 121 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ

5.60

อันดับ 8 คือ บรรยากาศธรรมชาติ จำนวน 121 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 5.60

อันดับ 9 คือ ความคุ้มค่าของราคาและห้องพักที่ได้รับ จำนวน 109 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 5.05

อันดับ 10 คือ ร้านอาหาร-บาร์ริมหาด จำนวน 97 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 4.49

อันดับ 11 คือ สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เฟอร์นิเจอร์ wifi ใช้งานได้ จำนวน 72.74

ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 3.33

อันดับ 12 คือ สามารถดำนนำชมปะการัง จำนวน 24 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 1.12

อันดับ 13 คือ การบริการของบาร์น้ำ เครื่องดื่มหลากหลาย ราคาเครื่องดื่ม จำนวน 24 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ

1.12

อันดับ 14 คือ ที่พักเหมาะสมกับทุกคน จำนวน 24 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 1.12

อันดับ 15 คือ สักบัวในห้องน้ำใหญ่ น้ำแรง จำนวน 12 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 0.56

อันดับ 16 คือ ทางเดินเข้าออกโรงแรม จำนวน 12 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 0.56

อันดับ 17 คือ ความหลากหลายของช่องเคเบิลทีวี จำนวน 12 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 0.56

อันดับ 18 คือ ออกกานะนำให้คนอื่นมาใช้บริการอีก จำนวน 12 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 0.56

อันดับ 19 คือ บริการนวดรีแฮบิลิตี นำประทับใจ จำนวน 12 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 0.56

อันดับ 20 คือ บริการเช่าจักรยาน/จักรยานยนต์ จำนวน 12 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 0.56

4.3 ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการ

จากการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาในความคิดเห็นทั้งหมด 83 ความคิดเห็น ได้ประเด็นมาทั้งหมด 2,158 ประเด็น สามารถสังเคราะห์ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการได้ทั้งสิ้น 9 ประเด็น ดังนี้

อันดับ 1 คือ เสียงดังจากห้องพักข้าง ๆ จำนวน 61 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 2.80

อันดับ 2 คือ ห้องพักร้อนกลิ่นอับ จำนวน 48 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 2.20

อันดับ 3 คือ ความสามารถด้านภาษาของพนักงาน จำนวน 36 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 1.66

อันดับ 4 คือ ขนาด-พื้นที่ขนาดเล็ก มีกลิ่นเหม็น จำนวน 36 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 1.66

อันดับ 5 คือ wifi ช้า จำนวน 24 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 1.12

อันดับ 6 คือ คอมพิวเตอร์เก่า จำนวน 12 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 0.56

อันดับ 7 คือ ขนาดเตียงเล็ก จำนวน 12 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 0.56

อันดับ 8 คือ จอห้องผ่านเว็บแต่ไม่ได้ห้อง ห้องเต็ม จำนวน 12 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 0.56

อันดับ 9 คือ น้ำจากฝักบัวไม่แรง จำนวน 12 ประเด็น คิดเป็นร้อยละ 0.56

5. การอภิปรายผล

สรุปโดยรวม จากปัจจัยที่สร้างความประทับใจทั้ง 20 อันดับและอุปสรรคต่อการบริการทั้ง 9 อันดับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก วิทยาลัยฯ โรงแรม เกาะสมุย รีสอร์ท สุราษฎร์ธานี พบว่า คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ ถือเป็นคุณสมบัติสำคัญในการสร้างความสำเร็จแก่กิจการโรงแรมขนาดเล็กให้พร้อมที่จะแข่งขันกับโรงแรมขนาดเดียวกันหรือใหญ่กว่า ตรงตามแนวคิดชีวิตแห่งการบริการ (Service Self Approach) ที่พัฒนาสู่การบริหารการบริการเชิงกลยุทธ์ ที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างควมพึงพอใจภายในองค์กร และความพึงพอใจภายนอกองค์กรให้มีความเชื่อมโยงกัน โดยความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นผลมาจากความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ให้บริการจะเป็นแรงจูงใจโดยตรงต่อการปฏิบัติงานบริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจพัฒนาไปสู่ความประทับใจในที่สุด (George T.K. Quek, 2548, น.152-154) นำไปสู่การสร้างความภักดีของลูกค้าอย่างต่อเนื่องมีผลต่อพฤติกรรมหลังการรับบริการ

รองลงมาคือการใส่ใจรักษาสาธารณูปโภค/สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของโรงแรม ที่ตรงตามมาตรฐานสามารถใช้งานได้ และรักษาสสิ่งแวดล้อม

ส่วนอุปสรรคต่อการบริการ ถือเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรคำนึงถึงในกรณีเฉพาะบุคคล ที่อาจสร้างความไม่พึงพอใจได้เช่นกัน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและอภิปรายผลพบว่า การหมั่นรักษาคุณภาพของผู้ให้บริการ โดยการอบรม การสอนงานจากรุ่นพี่แก่รุ่นน้อง การลดความกดดันในการทำงาน การมอบสวัสดิการ เป็นลักษณะที่โดดเด่นของสถานประกอบการแห่งนี้ ทำให้พนักงานพร้อมปฏิบัติงาน พร้อมนำเสนอสินค้าและบริการแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งส่วนใหญ่

เป็นชาวต่างประเทศ สอดคล้องกับการศึกษาของ รณพีร์ ตูลวรรณะ (2551); วิทยา วุฑฒิพงษ์พิพัฒน์ (2550); ธีรชาติ เพียรการ (2551); แวนภา พันเรือง (2553); ชนเนษฎ์ มีแสง (2547)

แต่กระนั้นก็ดี การวิจัยเชิงพหุกรรมนักท่องเที่ยวยังบ่งชี้ให้เห็นประเด็นต่าง ๆ ในการวางแผนงาน และพร้อมดูแล แก้ไข อุปสรรคต่อการบริการที่สามารถปฏิบัติได้และไม่ได้ เช่น สภาพอากาศที่แปรปรวน การซ่อมสร้างบำรุงถนน เป็นต้น

การคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่เข้าพักและใช้บริการ เป็นสิ่งหนึ่งที่กระผู้วิจัยขอเสนอแนะ เพราะไม่ได้พบในข้อคิดเห็นทั้ง 83 ความคิดเห็น 2,158 ประเด็น แต่สิ่งที่คณะผู้วิจัยได้ประสบคือ ความไม่ใส่ใจของพนักงานและเจ้าหน้าที่ทุกท่านต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวทุกคน การคิดตั้งกล้องวงจรปิด การมีเวรยามรักษาความปลอดภัยในเวลากลางคืน การหมั่นตรวจตราห้องพัก และการเก็บของหาย/ได้ส่งคืนแก่เจ้าของ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง

6. บทสรุป

ความประทับใจและอุปสรรคต่อการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก กรณีศึกษาโรงแรม เกาะสมุขริสอร์ท อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตลอดช่วงปี 2558 ตามที่ระบุในข้อคิดเห็นใน www.tripadvisor.com ทั้ง 83 ความคิดเห็น สามารถแยกได้ 2,158 ประเด็น และสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

6.1 ปัจจัยที่สร้างความประทับใจต่อการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก 20 ประเด็นคืออันดับ 1 คือ การบริการของพนักงาน อخصาศัยไมตรี และความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการ อันดับ 2 คือ ความสะอาดของห้องพัก อันดับ 3 คือ ความเงียบสงบของโรงแรม อันดับ 4 คือ การบริการอาหารเช้าแก่ผู้เข้าพัก อันดับ 5 คือ การบริการและสภาพสระว่ายน้ำ อันดับ 6 คือ ที่ตั้งของโรงแรมใกล้ย่านธุรกิจ เดินทางสะดวก อันดับ 7 คือ สภาพหาดทรายที่สะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกบนหาด อันดับ 8 คือ บรรยากาศธรรมชาติ อันดับ 9 คือ ความคุ้มค่าของราคาและห้องพักที่ได้รับ อันดับ 10 คือ ร้านอาหาร-บาร์ริมหาด อันดับ 11 คือ สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เฟอร์นิเจอร์ wifi ใช้งานได้ อันดับ 12 คือ สามารถดำเนินาชมปะการัง อันดับ 13 คือ การบริการของบาร์น้ำ เครื่องดื่มหลากหลาย ราคาเครื่องดื่ม อันดับ 14 คือ ที่พักเหมาะสมกับทุกคน อันดับ 15 คือ ฝักบัวในห้องน้ำใหญ่ น้ำแรง อันดับ 16 คือ ทางเดินเข้าออกโรงแรม อันดับ 17 คือ ความหลากหลายของช่องเคเบิลทีวี อันดับ 18 คือ อยากแนะนำให้คนอื่นมาใช้บริการอีก อันดับ 19 คือ บริการนวดริมหาดดี น่าประทับใจ อันดับ 20 คือ บริการเช่าจักรยาน/จักรยานยนต์

6.2 ปัจจัยอุปสรรคต่อการบริการของโรงแรมขนาดเล็กได้ทั้งสิ้น 9 ประเด็น ดังนี้ อันดับ 1 คือ เสียงดังจากห้องพักข้าง ๆ อันดับ 2 คือ ห้องพักรมกลิ่นอับ อันดับ 3 คือ ความสามารถด้านภาษาของพนักงาน อันดับ 4 คือ ขนาด-พื้นที่ขนาดเล็ก มีก้อนหิน อันดับ 5 คือ wifi ช้า อันดับ 6 คือ คอมพิวเตอร์เก่า อันดับ 7 คือ ขนาดเตียงเล็ก อันดับ 8 คือ จองห้องผ่านเว็บแต่ไม่ได้ห้อง ห้องเต็ม อันดับ 9 คือ น้ำจากฝักบัวไม่แรง

การหมั่นสืบค้นข้อมูล ความคิดเห็น และการเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่ปรากฏในข้อมูลสื่อออนไลน์ เป็นเรื่องมีผลการวิจัยหนึ่งที่จะได้พบปัจจัยเชิงบวกและเชิงลบที่มีผลต่อการบริการ พร้อมนำผลที่ได้มาร่วมวางแผนกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และการปฏิบัติการในสภาวะการแข่งขันสูงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

การแสวงหาช่องทางการตลาด กลยุทธ์ทางการตลาด และเครื่องมือในการตรวจสอบข้อคิดเห็นเชิงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ จะทราบความเปลี่ยนแปลงได้อย่างเป็นระบบ มีการวางแผนควบคุมความเสี่ยงเชิงธุรกิจ พร้อมแนวทางการพัฒนาธุรกิจตามขีดความสามารถหลักของคน

7. กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาอย่างสูงจากผู้บริหาร และพนักงานทุกท่าน โรงแรมเกาะสมุยรีสอร์ท อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

8. เอกสารอ้างอิง

- ชนเนษฎี มีแสง. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะและบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในอำเภอสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ทิพย์วิมล เมืองเกิด. (2555). กลยุทธ์ทางการตลาดและกลยุทธ์การแข่งขันของโรงแรม 3 ดาว ในพัทยาจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมป์ฟอร์ด.
- ธีรชาติ เพ็ชรการ. (2551). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- รณพีร์ ตูลวรรธนะ. (2551). การออกแบบภายในโรงแรมขนาดเล็กให้เกิดความประทับใจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สถาปัตยกรรมภายใน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วิทยา วุฑฒิพงษ์พิพัฒน์. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- แวนภา พันเรือง. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สำนักเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว. ฉบับที่ 2 ตุลาคม – ธันวาคม พ.ศ. 2558.
- Quek, George. (2548). บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา แปลจากเรื่อง Service Unusual โดยสมวงศ์ พงศ์สถาพร. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี.