

บทที่ 5

บทสรุป

การวิจัยเรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้นำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปนัยผล
4. ข้อเสนอแนะ

จุดมุ่งหมายของการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) ซึ่งใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 23 โรงแรม ซึ่งเป็นโรงแรมที่มีรายชื่ออยู่ในเว็บไซต์ของสมาคมโรงแรมไทย (สมาคมโรงแรมไทย, 2555) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายปิดประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลระดับความเห็นด้วยในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมโรงแรม 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบบสอบถามของงานวิจัยนี้ได้รับการการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) ให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย (IOC: Index of item objective congruence) และความหมายของภาษา จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.84 และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ทดสอบนำร่อง (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 4

ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ประสิทธิภาพค่า ครอนบาร์ค แอลfa (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ระดับความน่าเชื่อมั่นเท่ากับ 0.958 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์สูง และมีระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือน กันยายน พ.ศ. 2555

สำหรับวิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ได้มีการนำเสนอข้อมูลเป็น 2 ลักษณะได้แก่ การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการนำเสนอด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุนาณ (Inferential Statistics) เป็นการนำเสนอด้วย การวิเคราะห์การทดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยมีการกำหนดสมมุติฐานคือ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตามที่ได้มีการกำหนดไว้ในสมมุติฐานของงานวิจัย ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มหัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนหัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้าต่อพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเป็น 1 ต่อ 1 ต่อโรงแรม จำนวน 5 โรงแรม รวมทั้งหมดเป็น 10 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งบทสัมภาษณ์เป็นบทสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม และมีระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือน ตุลาคม พ.ศ.2555

สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยของนำเสนอเป็นภาพรวม ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีถิ่นที่อยู่ในทวีปเอเชีย ประกอบอาชีพพนักงานเอกสาร และมีจุดประสงค์ในการเดินทางมากถึงกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ เพื่อท่องเที่ยว
2. ข้อมูลระดับความเห็นด้วยของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหา

น้อย ได้แก่ ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ การสร้างฐานข้อมูล ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ตามลำดับ และระดับความเห็นด้วยปานกลางจำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษาลูกค้า ซึ่งแต่ละด้านสรุปผลเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

2.1 ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ผู้ใช้บริการโรงเรียนระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสอบถามความวิธีชำระค่าบริการของลูกค้า เช่น เงินสด บัตรเครดิต พนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ถ่ายสำเนาบัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทางลูกค้าเก็บไว้ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ ประวัติส่วนตัวของลูกค้าแต่ละราย เช่น ชื่อ วันเกิด ตามลำดับ และระดับความเห็นด้วยปานกลาง มีจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าที่ได้ในการติดต่อเบื้องต้น เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์

2.2 ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ผู้ใช้บริการโรงเรียนระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยีในการตอบสนองลูกค้าด้านการบริการต่างๆ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยีในการเก็บรวบรวมประวัติส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละราย พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถแสดงผลข้อมูลให้ลูกค้าทราบ ด้วยการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยีในการเก็บรวบรวมข้อมูลการติดตอกับลูกค้า ตามลำดับ และระดับความเห็นด้วยปานกลาง มีจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

2.3 ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการโรงเรียนระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแจ้งลักษณะห้องพักให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า เช่น ห้องชุดพิเรย์ ห้องดีลักซ์ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้าด้วยหัวใจการบริการ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับการบริการต่างๆ ของโรงเรียน พนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

2.4 ด้านการรักษาลูกค้า ผู้ใช้บริการโรงเรียนระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเชิญชวนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการของโรงเรียนซ้ำ พนักงานต้อนรับส่วน

หน้าติดตามความสัมพันธ์ ของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ พนักงานต้องรับส่วนหน้าให้ตามความรู้สึกของลูกค้าหลังการให้บริการของโรงเรือน ตามลำดับ และระดับความเห็นด้วยน้อยมีจำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ พนักงานต้องรับส่วนหน้าเชิญชวนให้ลูกค้าแนะนำโรงเรือนไปยังคนรู้จัก พนักงานต้องรับส่วนหน้าแนะนำข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิกของโรงเรือนให้แก่ลูกค้า ตามลำดับ

3. ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการของโรงเรือนระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับคุณภาพการบริการดี จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ตามลำดับ และระดับคุณภาพการบริการปานกลาง มีจำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความเอาใจใส่ ซึ่งแต่ละด้านสรุปผลเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

3.1 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับคุณภาพการบริการดี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ พนักงานต้องรับส่วนหน้าให้คำตอบที่ถูกต้องในการให้บริการ เช่น ที่ตั้งของสร้างว่ายังน้ำ พนักงานต้องรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ตรงตามที่ลูกค้าต้องการ พนักงานต้องรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้าภายในเวลาที่กำหนดตามที่สัญญา พนักงานต้องรับส่วนหน้าแจ้งเวลาในการให้บริการลูกค้าทุกครั้ง เช่น กรุณารอ 5 นาที ตามลำดับ

3.2 ด้านความมั่นใจอยู่ในระดับคุณภาพการบริการดี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ พนักงานต้องรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้าด้วยความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ พนักงานต้องรับส่วนหน้ามีความรู้ที่สามารถตอบคำถามท่านได้อย่างชัดเจน พนักงานต้องรับส่วนหน้ามีทักษะในด้านการใช้ภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่นๆ ในการตอบคำถามแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง พนักงานต้องรับส่วนหน้าได้แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างปลอดภัย ตามลำดับ

3.3 ด้านการตอบสนองอยู่ในระดับคุณภาพการบริการดี จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ พนักงานต้องรับส่วนหน้ามีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือลูกค้า พนักงานต้องรับส่วนหน้ามีความเต็มใจในการตอบคำถามลูกค้า พนักงานต้องรับส่วนหน้าพร้อมให้บริการลูกค้าทันที และระดับคุณภาพการบริการปานกลางมีจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานต้องรับส่วนหน้าแก้ปัญหาให้ลูกค้าด้วยความรวดเร็ว

3.4 ด้านความเอาใจใส่อยู่ในระดับคุณภาพการบริการดี มี จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานต้องรับส่วนหน้าเอาใจใส่ลูกค้าด้วยความจริงใจ และระดับคุณภาพการบริการปานกลาง

มีจำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย “ได้แก่ ลูกค้าได้รับการเอาใจใส่มื่อประسنปัญหา พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเข้าใจความต้องการของลูกค้า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้า โดยถือผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ตามลำดับ

3.5 ด้านรูปลักษณ์อยู่ในระดับคุณภาพการบริการดี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย “ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแต่งกายเรียบร้อย บริเวณล็อบบี้สะอาด มีความเป็นระเบียบ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้วัสดุอุปกรณ์ที่สวยงามในการให้บริการลูกค้า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการลูกค้า ตามลำดับ

4. ข้อมูลอิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย “ได้แก่ ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ด้านการรักษาลูกค้า ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ตามลำดับ ผ่านด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

5. ผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ต่ออิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 4 ด้าน โดยเรียงอันดับความสำคัญจากมากไปน้อย “ได้แก่ ด้านการรักษาลูกค้า ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

ดังนั้น ผู้ประกอบการโรงแรมควรพิจารณาลำดับความสำคัญของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ทั้งผลของแบบสอบถามจากความคิดเห็นของลูกค้าและผลของแบบสัมภาษณ์จากความคิดเห็นของพนักงานเพื่อนำลำดับความสำคัญของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในแต่ละด้าน มาส่งเสริมหรือพัฒนาให้สามารถหาลูกค้าใหม่ รักษาลูกค้าปัจจุบัน และดึงดูดลูกค้าเก่าได้ ทั้งนี้ เพื่อการบริการที่มีคุณภาพของโรงแรมต่อไปในระยะยาว

อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยเรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการศึกษาเป็นรายด้านได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ และไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่ง

สอดคล้องกับแนวคิดด้านคุณภาพการบริการของ Zeithaml Parasuraman and Berry ว่า การประเมินคุณภาพการบริการ เกิดจากเบรี่ยนการบริการที่ลูกค้าคาดหวังกับบริการที่รับรู้ ซึ่งเป็นประสบการณ์จริงหลังจากรับบริการ โดยมีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการ 5 ด้าน (SERVQUAL) (Zeithaml, Parasuraman and Berry 1990 ข้างอิงใน ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2552) ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และด้าน รูปลักษณ์ (Tangibles) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เมทินี วงศ์ธรรมวนิช (2554) เรื่อง แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพบริการของพนักงานบริการส่วนหน้า โรงเรມระดับ 5 ดาว ในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบข้อคิดเห็นของหัวหน้างานแผนกบริการส่วนหน้า ต่อการบริการที่มีคุณภาพของพนักงานบริการส่วนหน้า ใน การให้บริการด้านการสำรวจห้องพักและการเข้าพักโดยวิเคราะห์ช้อมูลตามปัจจัยที่ใช้วัดคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านของเครื่องมือประเมิน คุณภาพบริการ (SERVQUAL) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พชราภรณ์ ฟองเงิน (2553) เรื่อง คุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับโรงเรມอิมพีเรียลแมปปิ้ง จำกัดเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับ โรงเรມอิมพีเรียลแมปปิ้ง จังหวัดเชียงใหม่ ใน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านพฤติกรรมให้บริการของพนักงานต้อนรับอยู่ในระดับมาก ที่สุด และคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของพนักงานต้อนรับอยู่ในระดับมาก

1. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า มีอิทธิพลต่อคุณภาพการ บริการของโรงเรມระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 3 ด้าน โดยเรียงอันดับ ความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่

1.1 ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการ บริการของโรงเรມ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นลำดับแรก อาจเนื่องจากการกำหนดกิจกรรม ต่างๆ ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการ ซึ่ง วิทยา ด่านชั่วโมงกุล (2545, หน้า 86 ข้างอิงใน เกมวดี คงมีนไวย, 2548) "ได้กล่าวถึง การบริหารลูกค้า สัมพันธ์ ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ว่า เป็นการกำหนดกิจกรรมต่างๆ เพื่อ แก้ปัญหาหรือคาดคะเนความต้องการของลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็น รายบุคคล โดยพนักงานต้อนรับส่วนหน้าอาจมีการกำหนดโปรแกรมเพื่อแก้ปัญหาซึ่งทำให้พนักงาน ต้อนรับส่วนหน้าสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือโปรแกรมเพื่อคาดคะเน ความต้องการของลูกค้า โดยพนักงานต้อนรับส่วนหน้า แจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับการบริการต่างๆ ของโรงเรມ ให้บริการลูกค้าด้วยหัวใจการบริการและให้บริการแก่ลูกค้าเป็นรูปแบบมาตรฐาน

เดียวกัน หรือโปรแกรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยพนักงานต้อนรับ ส่วนหน้าแจ้งลักษณะห้องพักให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า เช่น ห้องชุดพีเรีย ห้องดีลักซ์ เป็นต้น ซึ่ง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จุรีรัตน์ วิณิชกิตติ เรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงแรมและ รีสอร์ทในเครือโซเชล (2548) พบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการ ของโรงแรมในเครือโซเชล มีความคิดเห็น โดยรวมด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ อุปนิสัยดี ใจกว้าง ใจเนื้องมาจากการ โรงแรมในเครือโซเชล ได้กำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ โดยมีการจัดการแผนกสำหรับ ดูแลสมาชิกผู้ใช้บริการอย่างต้องความต้องการของสมาชิกผู้ใช้บริการแต่ละราย ด้วยวิธีการติดต่อ โดยตรงทางโทรศัพท์ และทางอีเมล โดยที่ศูนย์สมาชิก กำหนดเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ง่าย การติดต่อเพื่อให้บริการสะดวกและรวดเร็ว การให้บริการของพนักงานของศูนย์บริการสมาชิก สามารถตอบข้อข้อกวนได้ตรงกับความต้องการ รวมถึงการทำหมายความต่อไปนี้ ให้เป็น รูปแบบเดียวกัน

1.2 ด้านการรักษาลูกค้า มือทิพลด้วยคุณภาพการบริการของโรงแรม 4 ดาว ในเขต กรุงเทพมหานครเป็นลำดับที่สอง อาจเนื่องจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ดำเนินการรักษาลูกค้า ด้วยการประเมินความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่ง วิทยา ด่านคำรุ่งกุล (2545, หน้า 86 ข้างต้นใน เอกสาร คงหมื่นไว้, 2548) ได้กล่าวถึง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการรักษาลูกค้าว่า เป็นการประเมิน ความสัมพันธ์กับลูกค้าและการใช้ประโยชน์จากความคุ้นเคยรวมถึงความเชื่อถือของลูกค้าต่อ โรงแรมเพื่อการรักษาลูกค้าและขยายขอบเขตการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ ของลูกค้าให้เพิ่มขึ้น โดยพนักงานต้อนรับส่วนหน้าอาจมีการติดตามความสัมพันธ์ของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ด้วยการ ไตร่ตามความรู้สึกของลูกค้าหลังการใช้บริการของโรงแรม และการใช้ประโยชน์จากความคุ้นเคย รวมถึงความเชื่อถือของลูกค้าต่อโรงแรมเพื่อการรักษาลูกค้าและขยายขอบเขตการซื้อสินค้าและ บริการต่างๆ ของลูกค้าให้เพิ่มขึ้น โดยพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเชิญชวนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการ ของโรงแรมซ้ำ และเชิญชวนให้ลูกค้าแนะนำโรงแรมไปยังคนรู้จัก รวมถึงแนะนำข้อมูลการสมัคร เป็นสมาชิกของโรงแรมให้แก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เอกสาร คงหมื่นไว้ เรื่อง การ บริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดนครราชสีมา (2548) พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรมในจังหวัดนครราชสีมา มีระดับการปฏิบัติการติดตามระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการ ให้บริการอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันกันเป็นจำนวนมาก ซึ่งทำให้ลูกค้ามีตัวเลือกมากในการเข้ารับบริการซึ่งลูกค้าก็ต้องเลือกโรงแรมที่สามารถตอบสนอง ความต้องการได้ดีที่สุด ดังนั้นการที่ธุรกิจโรงแรมให้ความสำคัญกับการติดตามระดับความพึงพอใจ

ของลูกค้าเพราจะทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงเร้มมีข้อมูลที่จะนำไปปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการ
หรือกระบวนการต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.3 ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงเร้ม 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นลำดับที่สาม อาจเนื่องจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้สร้าง
ฐานข้อมูลลูกค้าด้วยการเก็บข้อมูลรายละเอียดส่วนบุคคล ซึ่ง วิทยา ด่านคำรังกุด (2545, หน้า 86
อ้างอิงใน เอกวิช คงมีนไวย, 2548) ได้กล่าวถึง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการสร้างฐานข้อมูล
ลูกค้าว่า เป็นการเก็บข้อมูลรายละเอียดส่วนบุคคลและข้อมูลการใช้บริการหรือการติดต่อกลุ่มครัวเรือน
ซึ่งทางการติดต่อของลูกค้าแต่ละราย โดยพนักงานต้อนรับส่วนหน้าอาจมีการถ่ายสำเนาบัตร
ประชาชนหรือหนังสือเดินทางลูกค้าเก็บไว้ จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับประวัติส่วนตัวของลูกค้าแต่ละราย
เช่น ชื่อ วันเกิด เป็นต้น และข้อมูลการใช้บริการหรือการติดต่อกลุ่มครัวเรือนซึ่งทางการติดต่อของ
ลูกค้าแต่ละราย โดยพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าที่ใช้ในการติดต่อเบื้องต้น
เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น และสอบถามความต้องการของลูกค้า เช่น สูบบุหรี่ อินเตอร์เน็ต
เป็นต้น รวมถึงสอบถามวิธีชำระค่าน้ำบริการของลูกค้า เช่น เงินสด บัตรเครดิต เป็นต้น ซึ่งสอดคล้อง
กับผลการวิจัยของ จุรีรัตน์ วิณิกิตติ เรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงเร้มและรีสอร์ฟในเครือ
โซลาร์ (2548) พบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการ ของโรงเร้มและรีสอร์ฟในเครือโซลาร์มีความคิดเห็นด้วย
โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อาจเนื่องมาจากการณ์ปัจจุบันธุรกิจโรงเร้มมีการแข่งขันกัน
ค่อนข้างสูง ทำให้โรงเร้มให้ความสำคัญต่อการสร้างฐานข้อมูลเพื่อการติดต่อ สมาชิกผู้ใช้บริการ
ได้โดยตรง เช่น เบอร์โทรศัพท์ วันเกิด เป็นต้น รวมถึง มีการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการใน
โรงเร้มฯ ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาการใช้บริการแต่ละครั้ง วันเวลาครั้งล่าสุดที่เข้ามาใช้บริการ
รวมถึงการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกผู้ใช้บริการได้
อย่างสม่ำเสมอ ยังช่วยสร้างความคุ้นเคยให้กับสมาชิกผู้ใช้บริการกับโรงเร้มฯ และยังช่วยให้
โรงเร้มฯ ให้เป็นกลุ่มที่สำคัญที่จะสามารถอยู่เหนือคู่แข่งขันได้

2. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้านที่ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพ
การบริการของโรงเร้มระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้
เทคโนโลยีที่เหมาะสม ซึ่ง วิทยา ด่านคำรังกุด (2545, อ้างอิงใน เอกวิช คงมีนไวย, 2548)
กล่าวถึงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมว่า เป็นการใช้เทคโนโลยีในการ
สร้าง เก็บ จัดเตรียมข้อมูล ติดต่อ เข้าถึงลูกค้าและกระจายข้อมูลของลูกค้าแต่ละรายไปยังทุกๆ ที่
มีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า จากแนวคิดดังกล่าว ทำให้ทราบว่า การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมไม่มี
อิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงเร้มระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร อาจเนื่องจาก

พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยีในการเก็บรวบรวมประวัติส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละราย หรือเก็บรวบรวมข้อมูลการติดต่อกับลูกค้า หลังจากที่ลูกค้าไม่ได้อยู่ ณ จุดบริการ ลูกค้าจึงไม่ทราบ ว่าพนักงานได้ใช้เทคโนโลยีเพื่อปฏิบัติงานดังกล่าว หรือลูกค้าอาจมีความคิดเห็นว่าการใช้ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ปฏิบัติเป็นปกติจึงมีความเห็นว่า “ไม่มีอิทธิพลต่อกุญแจพาการบริการของโรงแรม หรือในกรณีที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยี ตอบสนองลูกค้าด้านการบริการต่างๆ หรือวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูลของลูกค้าล่าช้าเกินกว่า ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ หรือแสดงผลข้อมูลให้ลูกค้าทราบด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม ทั้งนี้ อาจเกิดจากลูกค้ามีจำนวนมาก ณ ช่วงเวลาหนึ่น ทำให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้า ล่าช้า ซึ่งชัด彰กับงานวิจัยของ ภรณี พิมพา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริหาร ลูกค้าสัมพันธ์ โรงแรมบุติก กรณีศึกษา โรงแรมรีเฟลคชั่น กรุงเทพมหานคร (2551) พบว่า ผลจาก การวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ พนักงานส่วนของด้านเทคโนโลยีนั้น ลูกค้ามีความ พึงพอใจในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ใน 4 ด้าน ซึ่งทำให้เห็นว่าเทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญใน การบริหารงานโรงแรมในยุคปัจจุบัน โดยทางโรงแรมจะต้องมีการใช้เทคโนโลยีในการปรับปรุง ข้อมูลข่าวสารของโรงแรมให้ทันสมัย ระบบอินเตอร์เน็ต และการขยายการบริการด้านการสื่อสาร และเทคโนโลยี จะเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการ แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศศิ นิภา ทิวาลัย และ วงศิน เหลี่ยมปรีชา (2554) ได้ทำการศึกษาการวัดประสิทธิผลด้านการให้บริการ ของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์บนไลน์ของธุรกิจโรงแรม โดยการใช้แบบจำลองของดีลอน แอนด์แม็คคลีน และอีเมตติก ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพ การบริการมีผลเชิงบวกต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การใช้งานและความพึง พอยาของผู้ใช้บริการมีผลเชิงบวกซึ่งกันและกัน การใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมี ผลเชิงบวกกับประสิทธิผลด้านการให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้งสามด้านตัวนี้จะส่งผลกระทบซึ่งกันและกัน ในส่วนของการวัดประสิทธิภาพการทำงานของเว็บไซต์โดยการใช้เครื่องมือ อีเมตติก พบว่า ด้าน อินเทอร์เน็ต ด้านประสบการณ์ ด้านการตลาด และด้านเทคโนโลยี ของระบบการบริหารลูกค้า สัมพันธ์บนไลน์ของธุรกิจโรงแรมยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรเนื่องจากเว็บไซต์ของธุรกิจโรงแรม ส่วนใหญ่มีปัญหา ได้แก่ “ไม่เหมาะสมสำหรับการพิมพ์” “ไม่มีซอฟต์แวร์สำหรับการวิเคราะห์” “ไม่มีการ กำหนดหัวเรื่อง ไม่ได้มาตรฐานในการใช้งานบนเว็บไซต์” ภาพบางภาพไม่ระบุชื่อความ และไม่มีการ กำหนดชื่อ�다ดูปภาพ

จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานต้อนรับส่วนหน้า เรื่องการ บริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีต่อกุญแจพาการบริการของโรงแรมระดับ

4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงอันดับความสำคัญจากมากไปน้อยอยู่ได้แก่ ด้านการรักษาลูกค้า ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการทำหนدโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เขมวดี คงหมื่นไวย เรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดนครราชสีมา (2548) พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม มีการปฏิบัติการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยรวมระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากการนำไปน้อย ดังนี้ ด้านการรักษาลูกค้า ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า และด้านการทำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และมีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า หัวหน้างานต้อนรับ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม และบุคคลทั่วไปที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม

1.1 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้านที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1.1 ด้านการทำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ควรส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสังเกต ความต้องการ หรือพฤติกรรมของลูกค้า หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นช้าบ่อยครั้ง เพื่อนำมากำหนดเป็นโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ เช่น สร้างมาตรฐานการให้บริการลูกค้า ทั้งมาตรฐานที่สามารถกำหนดเป็นเวลาให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาต่างๆ หรือ การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงพนักงาน ให้พร้อมสำหรับบริการลูกค้า

1.1.2 ด้านการรักษาลูกค้า ควรส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ หรือ ไตร่ตามความคิดเห็นของลูกค้าหลังให้บริการ และ ติดตามผลการให้บริการลูกค้าในแต่ละครั้ง เชิญชวนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ หรือ อาจเชิญชวนลูกค้าให้เป็นสมาชิกของโรงแรมซึ่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าควรซึ่งแจ้งให้ลูกค้าทราบ ถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่สมาชิกของโรงแรมจะได้รับด้วย

1.1.3 ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ควรส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้า เก็บข้อมูลลูกค้าตั้งแต่แรกเข้ารับบริการ เช่น ถ่ายสำเนาหนังสือเดินทางหรือบัตรประชาชนของ

ลูกค้าไว้ และ บันทึกข้อมูล ประวัติการใช้บริการทุกครั้งที่ลูกค้าติดต่อ เพื่อปรับปรุงข้อมูลของลูกค้าให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ รวมถึงการบันทึกข้อมูลความต้องการของลูกค้าที่ผ่านมาไว้ เช่น ต้องการหมอน 4 ใบ ต้องการให้บริการอาหารเข้าบันห้องพัก ต้องการห้องพักเตียงเดี่ยว หรือ ต้องการห้องพักที่สามารถสูบบุหรี่ได้ เป็นต้น

1.2 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้านที่ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1.2 ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม พนักงานต้อนรับส่วนหน้าควรพัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการลูกค้าให้ทันสมัยมากขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ระบบสัมผัส เครื่องอ่านบาร์โค้ดหนังสือเดินทางหรือบัตรประชาชน การเข้าพัก (Check In) ผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ (Multi-function Self-service Kiosk) หรือระบบคืนห้องพักแบบเร่งด่วน (Express Check Out) เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า

2. ข้อแนะนำเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ควรได้รับความร่วมมือในระดับองค์กร ไม่ควรมอบหมายให้เป็นหน้าที่ของพนักงานแผนกเดียว ดังนั้น ควรมีการศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในระดับองค์กร เช่น โรงแรม ร้านอาหาร สายการบิน โรงพยาบาล

2.2 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ควรได้รับความร่วมมือจากทุกแผนกในโรงแรมเพื่อให้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์บรรลุประสิทธิผล ดังนั้น ควรมีการศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของแผนกอื่นๆ ในโรงแรม เช่น แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน