

# บทที่ 1

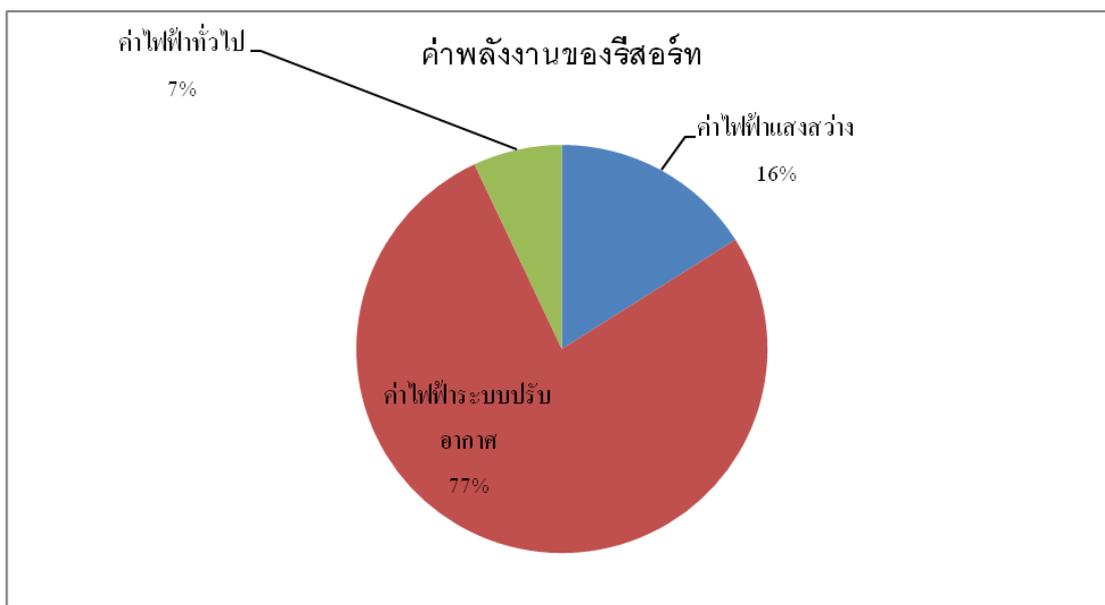
## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากข้อมูลสถิติกรมการท่องเที่ยวพบว่า ไตรมาส 4 ปี 2556 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมายังประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 8.7 ล้านคน เมื่อจำแนกตามภูมิภาคของประเทศไทย ภาคใต้ (ไม่รวมกรุงเทพฯ) เป็นภาคที่นักท่องเที่ยวทั้งคนไทยและต่างชาตินิยมเดินทางไปท่องเที่ยวมากที่สุด โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 6.1 ล้านคน คิดเป็นสัดส่วน 20.9% เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดของแต่ละภูมิภาค และสร้างรายได้ให้แก่ประเทศมากที่สุดเช่นกัน (หากไม่รวมกรุงเทพฯ) จำนวนทั้งสิ้น 104,437 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน 25.7% เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งหมดของแต่ละภูมิภาค (ธีรวิทย์ อ่อนคำ, 2557) จากสถิติดังกล่าวเป็นตัวบ่งชี้ความนิยมในนักท่องเที่ยวที่มีต่อภาคใต้ ซึ่งรวมไปถึงเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี นับเป็นเกาะทางใต้ที่ได้รับความนิยมอีกเกาะหนึ่งในอ่าวไทย

“เกาะพะงัน” ตั้งอยู่ในอ่าวไทย เป็นส่วนหนึ่งของจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีเกาะใกล้เคียงคือเกาะสมุยซึ่งห่างกันประมาณ 15 กิโลเมตรและเกาะเต่าซึ่งห่างกันประมาณ 35 กิโลเมตร เป็นสถานที่ท่องเที่ยวแห่งหนึ่งที่มีชาวต่างชาติหลั่งไหลเข้ามาเที่ยวส่งผลให้มีการแข่งขันทางด้านที่พักสูงมาก

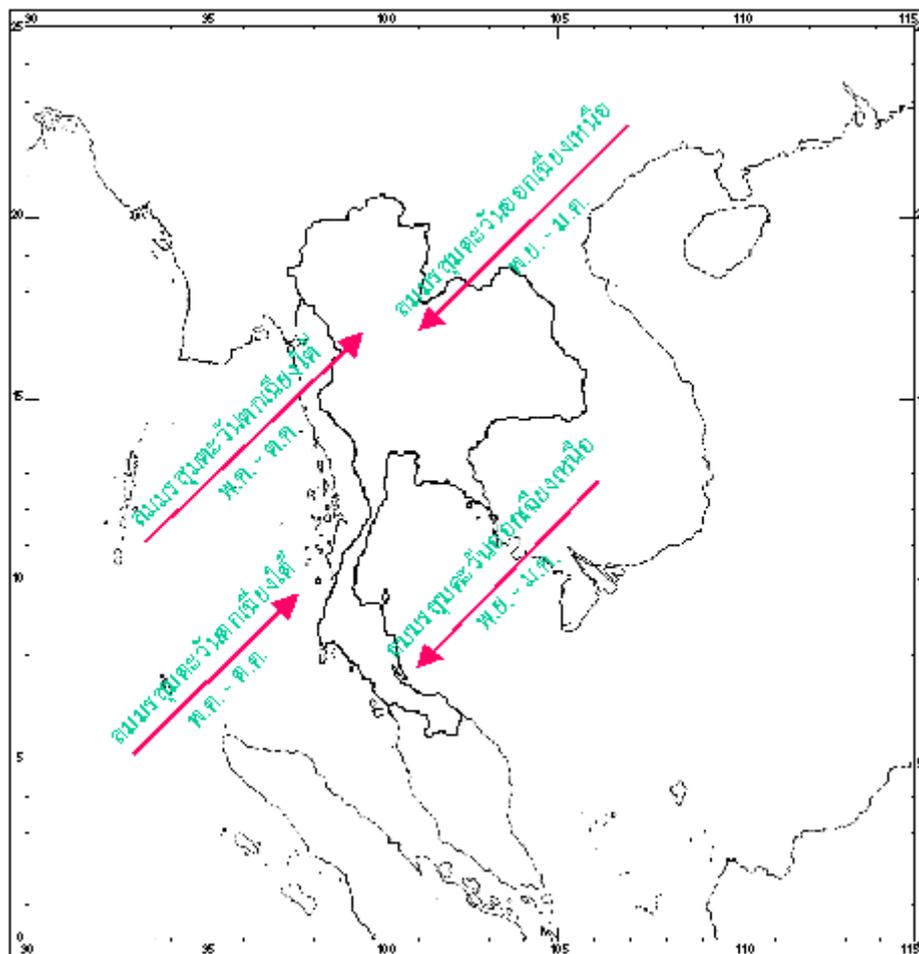
“โครอล บังกะโล” และ “พาราไดส์ บังกะโล” เป็นรีสอร์ทที่ตั้งอยู่หาดรีน เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีเจ้าของคนเดียวกัน มีห้องพักรวมกันประมาณ 150 ห้อง รวมไปถึงห้องจัดเลี้ยงและห้องอาหาร การออกแบบห้องพักคำนึงถึงความสะดวกสบายของลูกค้ายเป็นหลัก ทุกๆ ห้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ได้แก่ โทรทัศน์ ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น นอกจากนี้ยังมีการให้บริการเจ้าหน้าที่เช่าแก่นักท่องเที่ยวอีกด้วย



ภาพที่ 1.1 ค่าพลังงานของรีสอร์ท

จากการศึกษาข้อมูลทางบัญชีของรีสอร์ทกรณีศึกษา โดยการนำข้อมูลในรอบ 1 ปีมาทำการหาค่าเฉลี่ย พบว่าค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ของรีสอร์ท คือ ค่าพลังงาน โดยคิดเป็นร้อยละ 36 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด ซึ่งค่าใช้จ่ายส่วนนี้เอง ที่เป็นต้นทุนหลักในการให้บริการ ซึ่งเมื่อจำแนกแยกย่อยลงไปอีกจะพบว่า ส่วนที่มีปัญหาต้นทุนมาจากเครื่องปรับอากาศ ดังภาพที่ 1.1 โดยแบ่งเป็นค่าไฟฟ้าและค่าดำเนินการต่างๆ เช่น การซ่อมบำรุง การดูแลรักษาเนื่องจากที่ตั้งรีสอร์ทตั้งอยู่บนเกาะพะงัน ซึ่งเจอลมมรสุมจากทั้ง 2 ด้าน คือ ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ และ ลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ ได้พัดผ่านนำไอน้ำจากทะเลก่อให้เกิดความชื้นสัมพัทธ์ส่งผลต่อเครื่องปรับอากาศมีอายุการใช้งานน้อยกว่าปกติ เกิดสนิมจากไอทะเล และต้องมาซ่อมแซมหรือต้องเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศบ่อยกว่าเครื่องปรับอากาศที่ใช้ทั่วไป และในส่วนนี้เอง ที่พบว่า ทางรีสอร์ทมีผู้จำหน่ายหลายราย จากข้อมูลที่ผ่าน มาทางรีสอร์ทได้เปลี่ยนผู้จำหน่ายทุกครั้งที่เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ ซึ่งแต่ละครั้งมีข้อแตกต่างของผู้จำหน่ายรวมถึงมาตรฐานของแต่ละรายที่ไม่เหมือนกันและมีข้อดีข้อเสียปะปนกัน ทำให้ยากต่อการตัดสินใจ นอกจากนั้น ต้นทุนการบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ ยังมีต้นทุนสูงเนื่องจากเป็นสถานที่ที่มีค่าใช้จ่ายสูงอยู่แล้ว ส่งผลให้ค่าแรงของช่างที่ต้องมาบำรุงรักษา ไม่ว่าจะเป็นช่างที่อยู่บนเกาะพะงันเองหรือช่างที่เดินทางมาจากสุราษฎร์ธานีนั้น มีค่าแรงค่อนข้างสูงและเสียเวลาในการรอ และบางครั้งยังต้องมีการขนส่งทางเรือ ซึ่งส่งผลต่อค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก

เนื่องจากที่ตั้งของรีสอร์ทที่ทำการสำรวจนั้นมีสถานที่ตั้งในเขตที่เจอกระแสลมแรงและมรสุมจากทั้ง 2 ด้าน ดังภาพที่ 1.2 คือ “ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้” ในช่วงกลางเดือนพฤษภาคม – ตุลาคม ลมมรสุมนี้จะนำความชื้นจากมหาสมุทรอินเดียมาสู่ประเทศไทยโดยเฉพาะชายฝั่งทะเลและอีกหนึ่งลมมรสุมคือ “ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ” ประมาณกลางเดือนตุลาคม – กลางเดือนกุมภาพันธ์ ลมมรสุมนี้มีแหล่งกำเนิดจากบริเวณความกดอากาศสูงบนซีกโลกเหนือแถบมองโกเลียและจีน พัดพามวลอากาศเย็นและแห้งเข้ามา ทำให้ภาคใต้ฝั่งตะวันออกมีฝนชุกและลมแรง อิทธิพลของลมมรสุมทั้ง 2 ส่งผลให้เกิดลมพัดผ่านนำเอาไอน้ำและความชุ่มชื้นมา เกิดความชื้นสัมพัทธ์สูงเฉลี่ย 83% ตลอดปี จากเหตุผลที่ผ่านมามีไอทะเลที่ถูกพัดพามากับลมมรสุมทั้ง 2 นี้เองส่งผลให้เกิดการเสื่อมสภาพและชำรุดเร็วในส่วนของอายุการใช้งานของเครื่องปรับอากาศ รวมถึงส่วนสีกหรือในส่วนของคอยล์ร้อน (Condensing Unit) ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากไอทะเล ส่งผลให้อุปกรณ์หรือชิ้นส่วนในการยัดคอยล์ร้อนกับผนังนั้นเสื่อมสภาพอย่างรวดเร็ว สภาพอายุการใช้งานค่อนข้างต่ำกว่าการใช้เครื่องปรับอากาศทั่วไปบนพื้นที่ราบ ทำให้เครื่องปรับอากาศที่ติดตั้งไม่สามารถใช้งานได้ตามอายุที่ควรจะเป็น จึงเห็นได้ว่าเมื่อเกิดการเกาะตัวของไอน้ำทะเลที่พัดมาเป็นจำนวนมากและตลอดเวลา สนิมย่อมเกิดกับเครื่องปรับอากาศ โดยเฉพาะในส่วนของคอยล์ร้อน อาจทำให้เกิดการพังทลายของคอยล์เย็น (Fan Coil Unit) และคอยล์ร้อน ซึ่งจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของรีสอร์ทเอง เกิดการถ่ายเทอากาศจากภายนอกเข้าสู่ภายในห้องพัก มีผลกระทบต่อคอยล์เย็น



ภาพที่ 1.2 ทิศทางลมมรสุม

ที่มา: ลมมรสุม. สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2557, จาก

<http://www.tmd.go.th/info/info.php?FileID=52>

นอกจากนั้น ผู้วิจัยพบว่า ผู้ตัดสินใจในการจัดจ้างผู้จำหน่ายยังเป็นคนคนเดียว ไม่มีผู้ใดตัดสินใจแทนเจ้าของรีสอร์ทได้ เนื่องจากผู้จัดการฝ่ายดูแลสถานที่ยังต้องรอการตัดสินใจในส่วนนี้จากทางเจ้าของรีสอร์ทและไม่สามารถตัดสินใจในการเลือกผู้จำหน่ายแต่ละครั้งได้ และผู้บริหารเองจะใช้ความพึงพอใจหรือความใกล้ชิดของแต่ละผู้จำหน่ายมาใช้ในการตัดสินใจมากกว่าจะมองข้อดีข้อเสียที่มีอยู่ในแต่ละราย

จากการศึกษา ทางผู้วิจัยได้ทำการศึกษาหาผู้จำหน่ายที่เหมาะสมเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับใช้กับทางรีสอร์ท โดยใช้ผู้จำหน่ายที่เคยใช้บริการมาแล้ว 3 ราย คือ บริษัท C บริษัท D และบริษัท E รวมถึงคัดเลือกผู้จำหน่ายรายใหม่อีก 2 ราย คือ บริษัท A และ บริษัท B โดยทั้ง 5 รายนั้นมี

ข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันไปในแต่ละด้าน เช่น ด้านราคา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านบริการหลังการขาย เป็นต้น ซึ่งการที่หาผู้จำหน่ายที่เหมาะสมนั้น เป็นเรื่องที่ซับซ้อน เนื่องจากมีปัจจัยที่ต้องพิจารณาหลายปัจจัย

กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytic Hierarchy Process: AHP) เป็นหนึ่งในเครื่องมือเพื่อช่วยวิเคราะห์การตัดสินใจแบบพหุเกณฑ์ (Multiple Criteria Decision Making) ประโยชน์ของ AHP คือการที่สามารถใช้ตัวแปรแบบพหุเกณฑ์ในผู้ตัดสินใจที่ต้องเกี่ยวข้องกับเกณฑ์การตัดสินใจทั้งแบบรูปธรรม (Objective) และนามธรรม (Subjective) ในการประเมินทางเลือกเพื่อให้ได้มาซึ่งการตัดสินใจ

AHP เป็นกระบวนการที่ไม่สลับซับซ้อนซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อน AHP ยังสามารถแสดงถึงลำดับความสามารถของปัจจัย และทางเลือกซึ่งได้มาจากการเปรียบเทียบเป็นคู่ๆ (Pairwise Relative Comparisons) แทนที่การให้คะแนนเป็นตัวเลขตามความพอใจซึ่งมีความยากกว่า AHP ยังสามารถแสดงวิธีการวัดและแปรผลความสอดคล้อง (Consistency) ของการตัดสินใจ วิธีการสังเคราะห์แง่มุมอันหลากหลายของปัญหาที่ซับซ้อนไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นหนึ่งเดียว และวิธีการในการค้นหากรณีที่ผลลัพธ์จะเปลี่ยนแปลงถ้าข้อมูลและการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงไป

ด้วยเหตุผลเช่นนี้ผู้ทำวิจัยจึงเห็นว่า การเลือกผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศเป็นสิ่งสำคัญ จึงนำแนวคิดกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์มาใช้เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจ ซึ่งจะช่วยให้ได้วิธีการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อเลือกผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศที่เหมาะสมกับบริสอร์กรณีศึกษา โดยใช้เทคนิคกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์

### 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาการเลือกผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศของรีสอร์ท “โครอล บังกะโล” และ “พาราไดส์ บังกะโล” โดยมีผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศ 5 รายและเกณฑ์การตัดสินใจ 5 ปัจจัย โดยใช้ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านผู้ติดตั้ง (Installer) ปัจจัยด้านตำแหน่งที่ตั้ง (Location) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) และปัจจัยด้านบริการหลังการขาย (Service)

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยด้านใดบ้างที่มีความสำคัญในการเลือกผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศ และแต่ละปัจจัยมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันอย่างไร
2. ได้กระบวนการเลือกผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศที่มีประสิทธิภาพและได้ผู้จำหน่ายที่มีความเหมาะสมกับทางรีสอร์ท
3. สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและพัฒนากระบวนการอื่นๆ ของทางรีสอร์ทได้

### 1.5 แผนการดำเนินการ

1. ศึกษาสภาพปัญหาที่พบเจอ รวบรวมและนำปัญหาทั้งหมดมาวิเคราะห์หาปัญหาที่สำคัญ
2. ศึกษาและลงสำรวจปัญหา
3. ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและวิธีการประยุกต์ใช้
4. นำวิธีการตามทฤษฎี ตามที่ศึกษามาใช้กับปัญหาที่พบเจอ
5. ติดตามผลและหาแนวทางแก้ไขเพื่อการปรับใช้

### 1.6 สรุปปัญหาที่เกิดขึ้น

1. ทางรีสอร์ทมีผู้จำหน่ายหลายรายและมีข้อดีและข้อเสียปะปนกันทำให้ยากแก่การตัดสินใจ
2. มีต้นทุนการบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศสูง
3. ผู้ตัดสินใจในการจัดจ้างผู้จำหน่ายยังเป็นคนคนเดียวยังไม่มีผู้ใดสามารถตัดสินใจแทนตัวเจ้าของรีสอร์ทได้
4. อุปกรณ์เครื่องปรับอากาศเสียบง่ายและเปลี่ยนบ่อย