

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการให้บริการของสนามกอล์ฟของประเทศไทยและประเทศอื่นที่มีศักยภาพสูง ได้แก่ จีน ญี่ปุ่น เวียดนาม สเปน และนิวซีแลนด์ เพื่อนำไปสู่การพัฒนารูปแบบการให้บริการของสนามกอล์ฟในการยกระดับประสิทธิภาพการท่องเที่ยวเชิงกอล์ฟที่สามารถสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยได้ โดยมีขอบเขตของพื้นที่ศึกษาสนามกอล์ฟไทยตามภูมิภาค ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีสนามกอล์ฟในแต่ละภูมิภาคที่มีราคาค่าใช้บริการสูงและเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ และพื้นที่ศึกษาต่างประเทศมีเกณฑ์ในการเลือกประเทศที่นำมาศึกษา ประกอบด้วย จำนวนสนามกอล์ฟสูง นักท่องเที่ยวจำนวนมาก เดินทางไปเล่นกอล์ฟสูง และเป็นประเทศที่มีนักท่องเที่ยวเชิงกอล์ฟจำนวนมาก

ผลวิจัยแสดงกิจกรรมทั้งหมดที่เกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการสนามกอล์ฟโดยพิมพ์เขียวการบริการของสนามกอล์ฟไทยและต่างประเทศ โดยพบปัญหาทั้งระยะก่อนการเล่นกอล์ฟ ระหว่างเล่นกอล์ฟ และหลังเล่น ปัญหาที่สำคัญอันดับหนึ่ง คือ กอล์ฟติด รองลงมา ได้แก่ สมรรถนะของแคนดี้ การรักษาความสัมพันธ์ของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการเล่นกอล์ฟ และความหลากหลายของสินค้าและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเล่นกอล์ฟ ตามลำดับ จึงนำเสนอรูปแบบการให้บริการสนามกอล์ฟที่สร้างความสามารถในการแข่งขันโดยเป็นแนวทางกระบวนการให้บริการที่ดีของสนามกอล์ฟเพื่อสร้างคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพตลอดระยะเวลาการให้บริการทั้ง 3 ช่วง นอกจากนั้น ควรมีการพัฒนาบุคลากรการให้บริการในสนามที่มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาแคนดี้ พนักงาน Starter และมาร์ชอล เช่น จัดฝึกอบรมหลักสูตรแคนดี้เพื่อสร้างมาตรฐานแคนดี้ ซึ่งหลักสูตรที่ควรพัฒนามี 2 ทักษะ ได้แก่ ทักษะภาษาอังกฤษและทักษะการเล่นกอล์ฟ พนักงาน Starter ควรวางแผนการอกรอบเพื่อให้เกิดความเรียบร้อยตามลำดับการจองอกรอบ โดยจัดทำตารางการควบคุมเวลาในการอกรอบของสนามกอล์ฟ (Pace and play) และมาร์ชอลควรใช้ตารางการควบคุมเวลาในการอกรอบเพื่อจัดการจราจรภายในสนามให้เล่นได้ตามเวลาที่เหมาะสม และแต่ละกลุ่มควรใช้เวลาเล่นไม่เกิน 4 ชั่วโมง 20 นาที รวมถึงควรมีสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อสร้างการเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงกอล์ฟอีกด้วย

คำสำคัญ: กระบวนการให้บริการ, การท่องเที่ยวเชิงกอล์ฟ, พิมพ์เขียวการบริการ, สนามกอล์ฟ

Abstract

The research aims to study the comparative study of golf course service flow for improving the competitiveness of golf tourism in Thailand. The scope of study areas for Thai golf courses by region where a province that has golf courses in each region with high service fees and is an important tourist attraction of the country. The scope of study areas for foreign golf courses (China, Japan, Vietnam, Spain and New Zealand) has criteria for choosing the country to study, consisting of a high number of golf courses, great golf destinations to visit and many golf tourists in country.

The results show all activities that occurred in the golf course service flow by service blueprint of Thai and foreign golf courses. Critical problems were found Pre-golf, during-golf and post-golf phase. The number one problem is crowded round of golf, followed by the caddies' competence, maintaining continuous customer relations, technology to facilitate golf and a variety of products and golfing facilities, respectively. This study highlights the need to new golf course service flow that creates competitiveness by being the quality golf course service process in order to create service quality. Moreover, the results of this study provided to develop the ability of starter, marshall and caddy, such as organizing training caddy courses to standardize caddies by two skills which are English language skills and golfing skills. Starter staff should set up the round system in order to ensure orderliness by creating a schedule to control the golf course time (Pace and play) and marshall should use the pace and play to manage the traffic on the round of golf under spending no more than four hours and twenty minutes playing for each group. Furthermore, this research suggests that the government and the private sector should cooperate in golf business to increase the growth of golf tourism.

Keywords: Service flow, Golf tourism, Service blueprint, Golf course