

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากภาวะเศรษฐกิจและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศของภาครัฐ ทำให้ธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2539 มีจำนวนนักท่องเที่ยวจำนวน 7,192,100 คน ขณะที่ในปี พ.ศ. 2545 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 10,799,000 คน ซึ่งเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 33.40 และรายได้จากการท่องเที่ยวหมุนเวียนในประเทศเพิ่มขึ้นจาก 219,364 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2539 เป็น 299,047 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2545 คิดเป็นอัตราการเติบโตร้อยละ 26.65 โดยเฉลี่ยแล้ว ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นส่วนของค่าที่พักถึงประมาณร้อยละ 25.57 ของมูลค่าการใช้จ่ายทั้งหมด ซึ่งสูงเป็นอันดับ 2 รองจากค่าซื้อสินค้าที่ระลึก (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2546: 125)

ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมถือเป็นกิจการที่สำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย กล่าวได้ว่า ธุรกิจโรงแรมเป็นการลงทุนของภาคเอกชนที่สามารถส่งเสริมอุตสาหกรรมของรัฐให้เจริญก้าวหน้าขึ้นได้ เช่น การแสวงหาเงินตราต่างประเทศ ลดปัญหาการขาดดุลการค้าและดุลการชำระเงิน ส่วนในด้านภายในประเทศยังสามารถช่วยสร้างงาน และกระจายรายได้ไปสู่ประชาชนหลายระดับอาชีพ ส่งผลให้เกิดการขยายตัวในธุรกิจด้านอื่น อาทิ การก่อสร้าง การขนส่ง กัดอาคาร สินค้าหัตถกรรม ตลอดจนบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศ เนื่องจากอุดมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรทางด้านการท่องเที่ยวมากมาย ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความงามตามธรรมชาติ ศิลปกรรม โบราณสถาน โบราณวัตถุและขนบธรรมเนียมประเพณีดั้งเดิมแบบล้านนาไทย ตลอดจนน้ำใจไมตรีของชาวเชียงใหม่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้สร้างความประทับใจ และดึงดูดผู้คนจากแหล่งต่าง ๆ เข้ามาเยี่ยมชมเยือน จังหวัดเชียงใหม่อย่างต่อเนื่อง จนทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถทำรายได้ให้เชียงใหม่ถึงปีละไม่น้อยกว่า 9,000 ล้านบาท นอกจากนี้จังหวัดเชียงใหม่ยังเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภาคเหนือ ทำให้ธุรกิจโรงแรมนับเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2546: 7)

ในปัจจุบัน โรงแรมที่สร้างขึ้นและลงทะเบียนในจังหวัดเชียงใหม่ มีทั้งสิ้น 96 แห่ง เป็นโรงแรมขนาดเล็ก ที่มีอัตราค่าบริการห้องพักราคาไม่เกิน 800 บาท มีจำนวนทั้งสิ้น 43 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 44.79 ของทั้งหมด (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2547) หากพิจารณาถึงข้อดีและความได้เปรียบแล้วพบว่า โรงแรมขนาดเล็กนอกจากจะใช้เงินลงทุนไม่มากแล้ว ยังมีความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนนโยบายและกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ตลาดและการแข่งขันที่ผันแปรไปได้ง่าย โดยเฉพาะในช่วงที่ภาวะการท่องเที่ยวซบเซาลง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542)

การดำเนินงานกิจการโรงแรมขนาดเล็ก ส่วนใหญ่จะเป็นการดำเนินงานโดยสมาชิกภายในครอบครัวเดียวกัน หรือดำเนินการโดยเจ้าของสถานที่ซึ่งจัดตั้งเป็นโรงแรมนั่นเอง มีการบริหารงานโรงแรมระบบอิสระ (Independent System) รับผิดชอบในการบริหารโรงแรมเอง โดยไม่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจใด ๆ กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น ดำเนินการเป็นธุรกิจขนาดเล็กไม่หวังผลกำไรเป็นกอบเป็นกำ มีการให้บริการอย่างทั่วถึง ให้ความสะดวกสบาย ดูแลเอาใจใส่ และให้ความเป็นกันเองกับแขกผู้มาพักอย่างเต็มที่ สร้างความพึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของผู้ที่เคยใช้บริการ ซึ่งจะกลับมาใช้บริการอีกเมื่อมีโอกาสในครั้งต่อไป (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544)

เนื่องจากโรงแรมขนาดเล็กมีแนวโน้มการเติบโตในอนาคตและมีภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ผู้ประกอบการต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคมากมาย ทำให้ผู้ประกอบการต้องเร่งพัฒนาเพิ่มศักยภาพขององค์กร เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาการจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการของผู้ประกอบการในธุรกิจโรงแรม ให้มีประสิทธิภาพและมีความได้เปรียบในการแข่งขัน และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจประกอบธุรกิจด้านนี้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาการจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงการจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการและผู้สนใจลงทุนในธุรกิจนี้ ในการที่จะนำไปปรับปรุงกลยุทธ์ในการดำเนินงาน

นิยามศัพท์

การจัดการ หมายถึง กระบวนการที่มุ่งเน้นถึงการกำหนดทิศทางเป้าหมาย การจัดระบบงาน การควบคุมงาน การอำนวยความสะดวก การจัดบุคลากร การบริหารการใช้ทรัพยากรขององค์การธุรกิจ เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จบรรลุผลตามเป้าหมายขององค์การ

โรงแรมขนาดเล็ก หมายถึง สถานที่ประกอบการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลที่ประสงค์จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว โดยปกติไม่เป็นการประำเกิน 1 เดือน โดยจัดแบ่งห้องตั้งแต่ 2 ห้องขึ้นไป เพื่อให้ผู้เช่าหลายคน เช่าพักแรม มีลักษณะการดำเนินงานเป็นแบบโรงแรม (ไม่ใช่ Motel) กล่าวคือ มีการจัดงานการบริหารงานแบ่งเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ การบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front of the House) เช่น แผนกต้อนรับ แผนกสำรองห้องพัก แผนกการเงินส่วนหน้า และการให้บริการส่วนหลังของโรงแรม (Back of the House) เช่น พนักงานขับรถ พนักงานขนกระเป๋า แผนกแม่บ้าน และมีอัตราค่าบริการห้องพักในช่วงปกติที่ไม่ใช่เทศกาล ราคาตั้งแต่ 150 - 800 บาท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved