

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล และการพัฒนาอย่างจริงจังเพื่อให้เป็นแหล่งรายได้หลักที่สำคัญ ธุรกิจโรงแรมจึงมีความสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นสถานที่อำนวยความสะดวกสบายด้านที่พัก และศูนย์รวมการบริการต่าง ๆ ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นต่อนักท่องเที่ยว รวมทั้งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลจากหน่วยงานราชการหรือธุรกิจอื่น ๆ ด้วย

ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยมีวิวัฒนาการที่ยาวนานกว่าร้อยปี โดยมีนักธุรกิจและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็นตลาดเป้าหมายหลัก ในช่วงแรกมีการว่าจ้างกลุ่มบริหารโรงแรมที่มีเครือข่ายระดับนานาชาติ ซึ่งมีชื่อเสียงจากต่างประเทศ (Chain Hotel) เข้ามาบริหารกิจการเพื่อประโยชน์ด้านภาพพจน์ และเครือข่ายที่มีอยู่กว้างขวางในต่างประเทศดึงดูดลูกค้าเข้ามาพัก เนื่องจากคนไทยยังไม่มีประสบการณ์ด้านการบริหารธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะด้านการตลาดในต่างประเทศซึ่งเป็นลูกค้าคนสำคัญของโรงแรม โรงแรมที่สร้างขึ้นในปัจจุบันส่วนใหญ่จะเป็นโรงแรมขนาดเล็กที่มีห้องพักประมาณ 50 – 200 ห้อง แต่เน้นคุณภาพด้านบริการในระดับ 3 – ดาว เป็นจุดขายสำคัญ โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างครบวงจร เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก บริการซักรีดเสื้อผ้า สถานเสริมความงาม และศูนย์สุขภาพ เป็นต้น เพราะโรงแรมขนาดเล็กนอกจากจะใช้เวลาลงทุนไม่มากแล้วยังมีความคล่องตัวในการปรับกลยุทธ์ด้านการตลาดให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ผันแปรไปได้ง่าย โดยเฉพาะในช่วงที่ภาวะการท่องเที่ยวซบเซาลง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545)

จังหวัดเชียงใหม่ถือได้ว่าเป็นเมืองที่สำคัญมากที่สุดในภาคเหนือ เพราะเป็นศูนย์รวมทางด้านศิลปกรรม โบราณวัตถุ โบราณสถาน ตลอดจนวัฒนธรรมดั้งเดิมของล้านนา อีกทั้งเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ชาวไทยและชาวต่างชาติรู้จักเป็นอย่างดี และกำลังพัฒนาไปเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของเอเชีย ปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่ได้เติบโต และมีความเจริญก้าวหน้าอย่างมาก ทั้งด้านการคมนาคม การศึกษา การท่องเที่ยว การลงทุน และด้านอุตสาหกรรมต่าง ๆ ธุรกิจโรงแรมจึงเกิดขึ้นในจังหวัดเชียงใหม่มากมาย เพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทางและ

นักท่องเที่ยวธุรกิจโรงแรมจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในส่วนของกาให้บริการและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาเยือน

โรงแรมสวนดอกแก้ว เป็นโรงแรมขนาดเล็ก มีห้องพัก 72 ห้อง จัดว่าเป็นโรงแรมประเภท 2 ดาว ตั้งอยู่เลขที่ 8/1 ซอย 1 ถ.สวนดอก ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ใช้ชื่อทางการค้าว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด พี ซี แอนด์ จี กรุ๊ป เชียงใหม่ และในปัจจุบันทางโรงแรมสวนดอกแก้ว ได้มีการปรับปรุงในด้านห้องพักทั้งภายในและภายนอก รวมถึงบริเวณพื้นที่ของโรงแรมโดยรวม และด้านการให้บริการแก่ลูกค้าเพิ่มมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม เพื่อสามารถแข่งขันกับโรงแรมอีก 10 แห่งในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่เป็นโรงแรมระดับเดียวกัน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548) ในทุก ๆ ด้าน จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ เพื่อที่จะนำผลของข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุง แก้ไขในข้อบกพร่อง รวมทั้งเพื่อวางแผนในการกำหนดตำแหน่งทางการตลาดให้ครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด เพื่อรักษารฐานลูกค้าเก่าและเป็นการเพิ่มลูกค้าใหม่ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

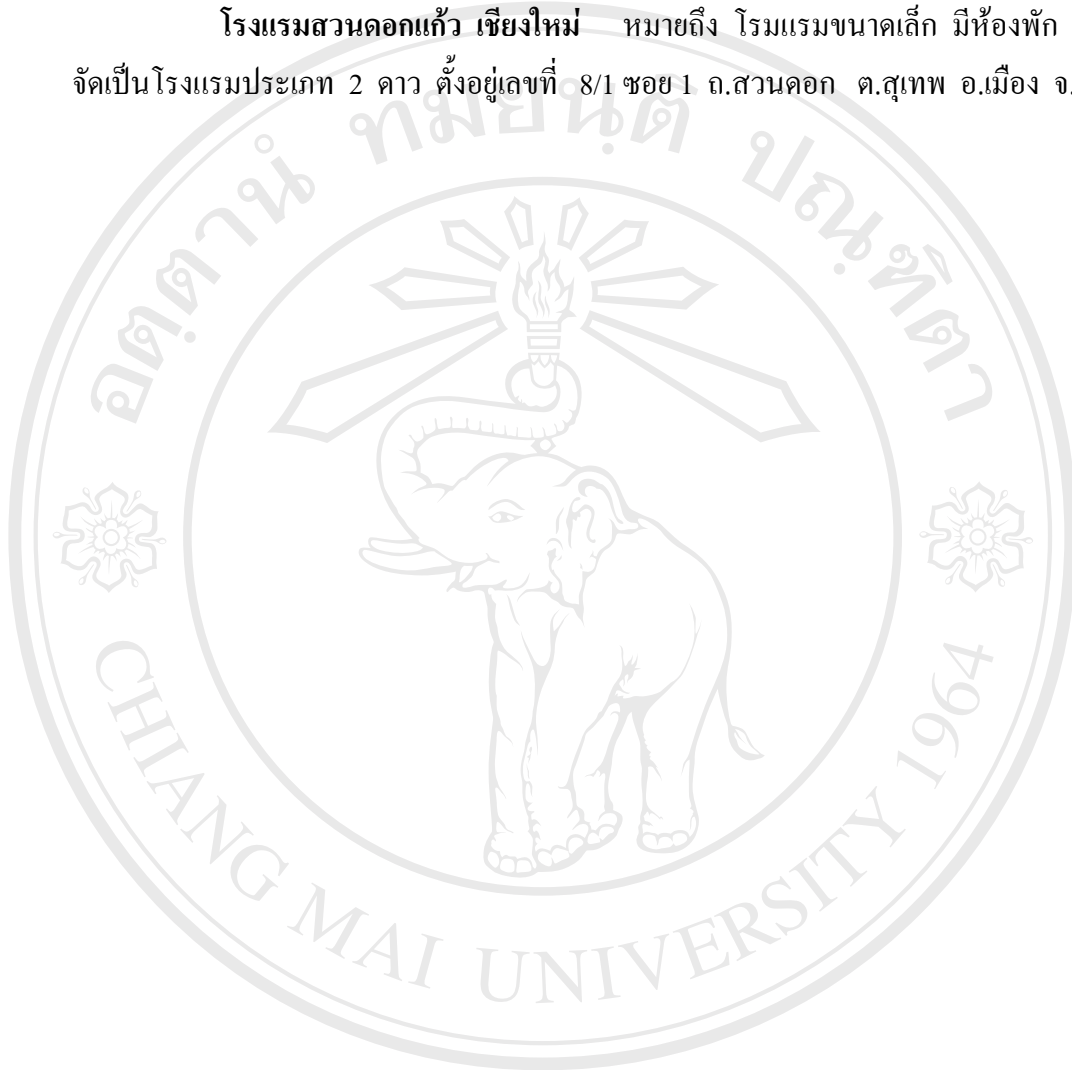
1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่
2. เป็นข้อมูลสำหรับนำไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการที่พักของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ อย่างน้อย
1 คืน

โรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ หมายถึง โรงแรมขนาดเล็ก มีห้องพัก 72 ห้อง
จัดเป็นโรงแรมประเภท 2 ดาว ตั้งอยู่เลขที่ 8/1 ซอย 1 ถ.สวนดอก ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved