

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากการที่รัฐบาลได้ให้การสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นโบราณสถานออกไปอย่างกว้างขวาง นอกจากนั้นยังมีการก่อสร้างปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนมาก ตามโครงการต่างๆ เช่น โครงการไนท์ซาฟารี โครงการราชพฤกษ์ และศูนย์ประชุมนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น จึงเป็นเหตุให้นักลงทุนเห็นศักยภาพในการลงทุน โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ดังจะเห็นได้จากในห้วงระยะเวลา 3-4 ปีที่ผ่านมา กิจการโรงแรมได้ขยายตัวเพิ่มขึ้นจากเดิมในปี 2545 มีโรงแรม 199 แห่ง เพิ่มขึ้นเป็น 218 แห่งในปี 2548 (สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่, 2549)

ธุรกิจโรงแรม นับว่าเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค มีการใช้สถานที่ของโรงแรมทั้งในส่วนของห้องพัก ห้องประชุมสัมมนาทั้งระดับประเทศและระดับภูมิภาคมากขึ้น แม้ว่าในปี 2550 อัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจไทย ลดลงจากประมาณการเดิมที่ร้อยละ 4.0-5.0 เป็นร้อยละ 3.5-4.5 โดยเป็นผลหลักมาจากแนวโน้มการชะลอตัวของการลงทุนในประเทศ ที่ถูกกระทบโดยปัญหาความไม่แน่นอนทางการเมือง รวมทั้งประเด็นปัญหาที่เกี่ยวกับกฎหมายประกอบธุรกิจคนต่างด้าว ในขณะที่การส่งออกของไทย มีแนวโน้มที่จะชะลอตัวลงจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากภาวะเศรษฐกิจโลก การแข็งค่าของเงินบาท ตลอดจนการเปรียบเทียบกับฐานที่สูงในปี 2549 อย่างไรก็ตามเศรษฐกิจไทยน่าจะยังคงได้รับแรงหนุนจากแนวโน้มการอ่อนตัวของอัตราเงินเฟ้อในประเทศ ตามภาวะราคาน้ำมัน รวมทั้งจากแนวโน้มการปรับลดอัตราดอกเบี้ยในระบบ ที่นำโดยการปรับลดอัตราดอกเบี้ยของธนาคารแห่งประเทศไทย (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, มองเศรษฐกิจ ฉบับที่ 1938)

อย่างไรก็ตาม โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่มีแนวโน้มที่จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ และมีการแข่งขันที่รุนแรงไม่ว่าจะเป็นทางด้านการตลาด การปรับปรุงรูปแบบของการบริการ ถึงอำนวยความสะดวกต่างๆ ของโรงแรมเดิมและโรงแรมที่สร้างขึ้นใหม่ รวมทั้งผลกระทบจากปัจจัยลบทั้งภายในและภายนอกประเทศ เช่น ราคาน้ำมันที่สูงขึ้น เงินเฟ้อ ปัญหากภัยแล้ง ปัญหาความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำให้การท่องเที่ยวลดลงและเศรษฐกิจโลกชะลอตัว การขาดดุลการค้า

และการขาดดุลบัญชีเดินสะพัด รวมถึงสถานการณ์น้ำท่วมในภาคเหนือตอนบน อันส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของภาคเหนือ (هامาตรการแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ, 2550 : 30)

โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ เป็นโรงแรมมาตรฐานระดับ 3 ดาว ดำเนินงานมากกว่า 20 ปี มีห้องพักจำนวน 364 ห้อง ห้องประชุม-จัดเลี้ยงจำนวน 16 ห้อง สามารถบรรจุคนได้ตั้งแต่ 30-1,500 คน ห้องอาหารจำนวน 3 ห้อง และที่จอดรถมากกว่า 500 คัน พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น สระว่ายน้ำ สนุกเกอร์ นวดแผนโบราณ เป็นต้น ซึ่งสำหรับลูกค้าหลักของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ ได้แก่ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน ที่ใช้บริการห้องพัก ห้องประชุมสัมมนา และห้องจัดเลี้ยง นอกจากนี้ ยังมีนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ที่เดินทางเข้าพักเป็นหมู่คณะ หรือรายบุคคล (แผนกบุคคล โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ, 2550) จึงเป็นเหตุให้โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จำเป็นต้องรักษาลูกค้ากลุ่มเดิม และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มใหม่ได้ อย่างมีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นความเจริญเติบโตขององค์กรซึ่งเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำธุรกิจไปสู่ผลกำไร และสร้างความสำเร็จเปรียบในการแข่งขันสามารถครองใจลูกค้าได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยการพัฒนาคุณภาพการบริการ ให้ได้มาตรฐาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการ

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกิจการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงแรมเชียงใหม่ภูคำกับผู้ใช้บริการในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความพอใจ และความประทับใจในการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าที่คิดไว้เบื้องต้น กับ สิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้ต่อการใช้บริการในโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ ซึ่งถ้าการรับรู้ตรงกับความหวังที่คิดไว้ จึงเกิดความพึงพอใจ ไม่เกิดช่องว่างของการบริการ หากการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังที่คิดไว้ จึงเกิดความไม่พอใจ เกิดช่องว่างของการบริการ และหากการรับรู้สูงกว่าความคาดหวังที่คิดไว้จึงเกิดความประทับใจ

ลูกค้า หมายถึง กลุ่มลูกค้าองค์กรในปัจจุบันของ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำที่เป็นหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชนที่มาใช้บริการของ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จำนวน 150 ราย

คุณภาพบริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)

โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ มีห้องพัก จำนวน 364 ห้อง จัดเป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว ตั้งอยู่เลขที่ 2 ถนนคันคลองชลประทาน ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่