

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญและสวยงามหลายแห่ง รวมถึงขนบธรรมเนียมประเพณีที่งดงาม ทำให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องและเป็นจังหวัดแห่งการท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทย จึงทำให้มีนักท่องเที่ยวต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวมากมาย ดังนั้น สถานที่พักเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งสำคัญในการเดินทางของนักท่องเที่ยว โดยในจังหวัดเชียงใหม่มีสถานที่พักให้เลือกอย่างหลากหลาย โรงแรมปางวิมานเพลส บริหารงานโดย บริษัท ปางวิมานเพลส จำกัด และโรงแรมปางสะหวันเพลส บริหารงานโดย บริษัท ปางสะหวันเพลส จำกัด ก็ถือเป็นทางเลือกหนึ่ง โดยทั้งสองบริษัทนี้มีผู้บริหารซึ่งเป็นเจ้าของท่านเดียวกัน และมีการบริหารงานแบบเจ้าของคนเดียว

โรงแรมปางวิมานเพลส เป็นโรงแรมระดับสามดาว ตั้งอยู่บนถนนสายเชียงใหม่-ลำพูน ซึ่งเป็นถนนสายวัฒนธรรมอันเก่าแก่ของจังหวัดเชียงใหม่ เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 294/19 ถนนลำพูน ตำบลวัดเกต อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอาคารสูง 4 ชั้นครึ่ง มีห้องพักทั้งหมด 63 ห้อง แบ่งห้องพักเป็น 3 ประเภท คือ ห้องพักประเภทซูพีเรียร์ (Superior) จำนวน 54 ห้อง ราคา 500-750 บาทต่อคืน ห้องพักประเภทดีลักซ์ (Deluxe) จำนวน 6 ห้อง ราคา 1,200 บาทต่อคืน และห้องพักประเภทสวีท (Suite) จำนวน 3 ห้อง ราคา 2,500 บาทต่อคืน (โรงแรมปางวิมานเพลส, 2552: ออนไลน์) มีพนักงานให้บริการทั้งสิ้นจำนวน 26 คน แบ่งเป็น พนักงานบริการแผนกต้อนรับ 12 คน พนักงานบริการแผนกห้องอาหาร 7 คน พนักงานบริการแผนกแม่บ้าน 7 คน (เปรมยุดา กิจสุทธีนันท์, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2552) บริเวณอาคารมีบรรยากาศร่มรื่น ที่จอดรถกว้างขวาง เงียบสงบ เพราะไม่ได้อยู่ติดถนนใหญ่ แต่เข้าซอยไปเพียง 100 เมตรเท่านั้น ในช่วงที่เปิดให้บริการช่วงแรกนั้น โรงแรมปางวิมานเพลส ได้ทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์กับสื่อโฆษณาต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น (เชียงใหม่นิวส์, 2551) นิตยสารแจกฟรีต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและที่พัก (Long Stay, 2552) รวมถึงการโฆษณาในระบบอินเทอร์เน็ต (โรงแรมปางวิมานเพลส, 2552: ออนไลน์) ทำให้เป็นที่รู้จักอย่างรวดเร็ว แม้จะเปิดให้บริการได้ไม่นานนักแต่มีลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นทุกเดือน โดยจากข้อมูลสถิติการเข้าพักตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2551 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2552 มีอัตราการเข้าพักดังนี้ เดือนมิถุนายน ร้อยละ 41.7 เดือนกรกฎาคม ร้อยละ 47.5 เดือนสิงหาคม ร้อยละ 57.6 เดือนกันยายน ร้อยละ 51.9 เดือนตุลาคม ร้อยละ 60.1 เดือนพฤศจิกายน ร้อยละ 80.3 และเดือนธันวาคม

ร้อยละ 86.4 (สถิติการเข้าพักโรงแรมปางวิมานเพลส, 2551) ทำให้จำนวนห้องพักไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงเทศกาลและช่วงวันหยุด

โรงแรมปางสะหวันเพลส เป็นโรงแรมระดับสามดาว ตั้งอยู่บริเวณถนนซูเปอร์ไฮเวย์ ใกล้เคียงกับถนนสายหลักและใกล้กับสถานที่สำคัญต่างๆ เช่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศาลปกครอง ถนนนิมมานเหมินท์ เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม พ.ศ. 2551 ตั้งอยู่ที่เลขที่ 9/10 ถนนเทวฤทธิ์ ตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอาคารสูง 8 ชั้น มีห้องพักทั้งหมด 111 ห้อง แบ่งห้องพักเป็น 2 ประเภท คือห้องพักประเภทซูพีเรียร์ (Superior) จำนวน 102 ห้อง ราคา 350 ถึง 550 บาทต่อคืน และห้องพักประเภทสวีท (Suite) จำนวน 9 ห้อง ราคา 1,500 บาทต่อคืน มีพนักงานให้บริการทั้งสิ้นจำนวน 36 คน แบ่งเป็น พนักงานบริการแผนกต้อนรับ 12 คน พนักงานบริการแผนกห้องอาหาร 12 คน และพนักงานบริการแผนกแม่บ้าน 12 คน (จอมขวัญ ปัญญาแดง, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2552) โดยโรงแรมปางสะหวันเพลส ได้เปิดให้บริการมาเป็นเวลา 9 เดือน ก็เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และชาวจังหวัดเชียงใหม่เอง จึงทำให้ปัจจุบันจำนวนห้องพักของโรงแรมปางสะหวันเพลสไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า โดยจากข้อมูลสถิติการเข้าพักตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2551 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2551 มีอัตราการเข้าพักดังนี้ เดือนมิถุนายน ร้อยละ 94.4 เดือนกรกฎาคม ร้อยละ 95.8 เดือนสิงหาคม ร้อยละ 92.5 เดือนกันยายน ร้อยละ 96.0 เดือนตุลาคม ร้อยละ 98.5 เดือนพฤศจิกายน ร้อยละ 96.5 และเดือนธันวาคม ร้อยละ 97.5 (สถิติการเข้าพักโรงแรมปางสะหวันเพลส, 2551)

โรงแรมปางวิมานเพลส เปิดให้บริการเมื่อ 11 พฤศจิกายน พ.ศ.2550 โดยเปิดให้บริการมาเป็นเวลา 1 ปี 10 เดือน และ โรงแรมปางสะหวันเพลส เปิดให้บริการเมื่อ 16 พฤษภาคม พ.ศ.2551 โดยเปิดให้บริการมาเป็นเวลา 1 ปี 4 เดือน มีการบริหารงานในลักษณะเดียวกันโดยผู้บริหารท่านเดียวกัน อีกทั้งยังเป็นที่ต้องการของนักท่องเที่ยวและกลุ่มลูกค้ามากขึ้นในขณะที่พนักงานให้บริการมีจำนวนเท่าเดิม ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าผู้ที่ใช้บริการของโรงแรมปางวิมานเพลสและโรงแรมปางสะหวันเพลส จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมหรือไม่ อย่างไร และแม้จะมีการบริหารในลักษณะเดียวกัน แต่ความแตกต่างกันทั้งทางด้านสถานที่ตั้ง จำนวนห้องพัก ราคา และบุคลากร จะส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงแรมปางวิมานเพลสและโรงแรมปางสะหวันเพลสมีความแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงแรม โดยมุ่งเน้นความพึงพอใจสูงสุดของผู้มาใช้บริการและมีการกลับมาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมปางวิมานเพลส และโรงแรมปางสะหวันเพลส จังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงแรมปางวิมานเพลส และโรงแรมปางสะหวันเพลส จังหวัดเชียงใหม่
2. ข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารโรงแรมปางวิมานเพลส และโรงแรมปางสะหวันเพลส และผู้บริหารที่มีการบริหารโรงแรมหลายแห่ง มีผู้บริหารท่านเดียวกัน กลุ่มเดียวกัน รวมถึงมีลักษณะการบริหารงานที่เหมือนกัน

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของลูกค้าที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเมื่อได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุหรือทางด้านจิตใจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งในการศึกษานี้หมายถึง ความพึงพอใจในบริการเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาด บริการ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์หรือบริการ การตั้งราคาบริการ การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคลหรือพนักงาน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ ของโรงแรมปางวิมานเพลสและโรงแรมปางสะหวันเพลส จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้เป็นลูกค้าชาวไทยที่เข้าพักในโรงแรมปางวิมานเพลสและผู้เป็นลูกค้าชาวไทยที่เข้าพักในโรงแรมปางสะหวันเพลส จังหวัดเชียงใหม่

โรงแรมปางวิมานเพลส หมายถึง โรงแรมปางวิมานเพลส จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ที่เลขที่ 294/19 ถนนลำพูน ตำบลวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ บริหารงานโดยบริษัท ปางวิมานเพลส จำกัด

โรงแรมปางสะหวันเพลส หมายถึง โรงแรมปางสะหวันเพลส จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ที่เลขที่ 9/10 ถนนเทวฤทธิ์ ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ บริหารงานโดยบริษัท ปางสะหวันเพลส จำกัด