

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล และการพัฒนาอย่างจริงจังเพื่อให้เป็นแหล่งรายได้หลักที่สำคัญ ธุรกิจโรงแรมจึงมีความสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นสถานที่อำนวยความสะดวกสบายด้านที่พักและศูนย์รวมการบริการต่าง ๆ ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นต่อนักท่องเที่ยว รวมทั้งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลจากหน่วยงานราชการหรือธุรกิจอื่น ๆ ด้วย(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548)

ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยมีวิวัฒนาการที่ยาวนานกว่าร้อยปี โดยมีนักธุรกิจและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็นตลาดเป้าหมายหลัก ในช่วงแรกมีการว่าจ้างกลุ่มบริหารโรงแรมที่มีเครือข่ายระดับนานาชาติ ซึ่งมีชื่อเสียงจากต่างประเทศเข้ามาบริหารกิจการเพื่อประโยชน์ด้านภาพพจน์และเครือข่ายที่มีอยู่กว้างขวางในต่างประเทศดึงดูดลูกค้าเข้ามาพัก เนื่องจากคนไทยยังไม่มีประสบการณ์ด้านการบริหารธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะด้านการตลาดในต่างประเทศซึ่งเป็นที่ถูกใจคนสำคัญของโรงแรม โรงแรมที่สร้างขึ้นในปัจจุบันส่วนใหญ่จะเป็นโรงแรมขนาดเล็กที่มีห้องพักประมาณ 50 – 200 ห้อง แต่เน้นคุณภาพด้านบริการในระดับ 3 – ดาวเป็นจุดขายสำคัญ โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างครบวงจร เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก บริการซักรีดเสื้อผ้า สถานเสริมความงาม และศูนย์สุขภาพ เป็นต้น เพราะโรงแรมขนาดเล็กนอกจากจะใช้งบลงทุนไม่มากแล้วยังมีความคล่องตัวในการปรับกลยุทธ์ด้านการตลาดให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ผันแปรไปได้ง่าย โดยเฉพาะในช่วงที่ภาวะการท่องเที่ยวซบเซาลง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองที่สำคัญมากที่สุดในภาคเหนือ เพราะเป็นศูนย์กลางทางด้านการศิลปกรรม โบราณวัตถุ โบราณสถาน ตลอดจนวัฒนธรรมดั้งเดิมของล้านนา อีกทั้งเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ชาวไทยและชาวต่างชาติรู้จักเป็นอย่างดีและกำลังพัฒนาไปเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของเอเชีย ปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่ได้เติบโตและมีความเจริญก้าวหน้าอย่างมาก ทั้งด้านการคมนาคม การศึกษา การท่องเที่ยว การลงทุน และด้านอุตสาหกรรมต่าง ๆ ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวน 214 โรงแรม โดยมีจำนวนโรงแรมขนาดเล็กในทั้งหมดจำนวน 109 แห่ง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548: ออนไลน์) โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์ เริ่มก่อตั้งเมื่อปี 2537 เป็นโรงแรมขนาดเล็ก มีห้องพัก 80 ห้อง เป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว ตั้งอยู่เลขที่ 49/1-8 ถนน

อารักษ์ ตำบลพระสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้ชื่อทางการค้าว่าบริษัทเช็คเกิน โฮม จำกัด เนื่องด้วยทางโรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์ มีสถิติแขกเข้าพักคิดเป็น 42.4% ของจำนวนห้องพักตลอดปี (ฝ่ายบุคคล โรงแรม แพ็คเกจีฟิลด์, มกราคม 2547- ธันวาคม 2548) จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงทำการศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุง แก้ไขในข้อบกพร่อง รวมทั้งพัฒนาวางแผนใช้ในการกำหนดการตลาดให้ครอบคลุมและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมากที่สุด เพื่อรักษาลูกค้าเก่าและเพิ่มลูกค้าใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรม แพ็คเกจีฟิลด์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรมแพ็คเกจีฟิลด์
2. นำข้อมูลที่ได้มาวางแผนและปรับปรุงการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์ เพื่อรักษาลูกค้าเก่าและเพิ่มลูกค้าใหม่ และเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคลากร ลักษณะทางกายภาพ และ กระบวนการ

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการที่พักของโรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์ อย่างน้อย 1 คืน
บริการ หมายถึง สิ่งที่น่าเสนอต่อลูกค้า เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ด้าน ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคลากร ลักษณะทางกายภาพ และ กระบวนการ

โรงแรม แพ็คเกจีฟิลด์ หมายถึง โรงแรมขนาด 3 ดาว ที่มีจำนวนห้องพักขนาด 80 ห้อง ดำเนินกิจการภายใต้การบริหารของ บริษัท เช็คเกินโฮมด์ จำกัด โดยการให้บริการด้านห้องพัก ห้องอาหาร แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการ ตั้งอยู่ที่ 49/7-8 ถนน อารักษ์ ตำบลพระสิงห์ เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่