

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ โดยจะเห็นได้จากสถิติการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2549 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งจากชาวไทยและชาวต่างชาติจำนวน 8.0 แสนล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551: ออนไลน์) อีกทั้งนโยบายการกระตุ้นการท่องเที่ยวของรัฐบาล โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาตั้งเป้าหมายการท่องเที่ยวของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2551 โดยคาดว่าจะมีนักท่องเที่ยว 15.9 ล้านคน โดยจะมีรายได้ 9.6 แสนล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 5.6 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product : GDP) (สำนักงานรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2551)

อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวหนึ่งที่มีความนิยม ทั้งจากชาวไทย และชาวต่างชาติ เนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติทางทะเลที่สวยงาม จะเห็นได้จากข้อมูล การเดินทางท่องเที่ยวเกาะสมุยในปี พ.ศ. 2549 มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด 1,030,623 คน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2548 จำนวน 1,014,909 คน คิดเป็นร้อยละ 1.55 โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ คิดเป็นร้อยละ 84.64 และชาวไทยร้อยละ 15.36 และมีรายได้จากการท่องเที่ยวคิดเป็นมูลค่า 14,016.29 ล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551: ออนไลน์)

ธุรกิจโรงแรมและที่พัก เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวจะเห็นได้จากสถิติด้านการพักแรมของ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า จำนวนห้องพักมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2549 มีห้องพักจำนวน 13,290 ห้อง เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2548 จำนวน 521 ห้อง หรือคิดเป็น ร้อยละ 4.08 รวมถึงระยะเวลาการเข้าพักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวก็มีระยะเวลายาวนานขึ้นจาก 6.77 วัน เป็น 7.42 วัน โดยนักท่องเที่ยวมีอัตราการเข้าพักโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 81.51 เมื่อเทียบกับที่พักประเภทอื่นๆ ได้แก่ เกสต์เฮาส์ บังกะโล/รีสอร์ท หรือที่พักในอุทยานแห่งชาติ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551: ออนไลน์) จากสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการแข่งขันของธุรกิจที่พัก โดยเฉพาะโรงแรมมีการแข่งขันกันเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากอัตราการเพิ่มขึ้นจำนวนห้องพัก ดังนั้น ธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการแข่งขัน โดยเฉพาะกลยุทธ์ด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิม และเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อรายได้ของธุรกิจ

โรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นโรงแรมประเภทรีสอร์ท (Resort Hotel) ระดับ 3 ดาว ขนาด 74 ห้อง ตั้งอยู่บนหาดละไม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นโรงแรมซึ่งได้รับผลกระทบจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนห้องพัก ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เช่นกัน โดยจะเห็นได้จากสถิติการเข้าพัก ในปี พ.ศ. 2550 มีจำนวนผู้เข้าพักทั้งสิ้น 4,908 คน ลดลงจากปี พ.ศ. 2549 ที่มีจำนวนผู้เข้าพักทั้งสิ้น 5,480 คน คิดเป็นร้อยละ 10.44

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมละไมวันทา รวมถึงปัญหา และข้อเสนอแนะจากการใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ โรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการของโรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อทราบถึงปัญหาในการให้บริการของโรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการของโรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากความคาดหวังของลูกค้า กับการให้บริการของโรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยกำหนดกรอบการวัดความพึงพอใจ ตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และสถานที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับความสามารถในการให้บริการของโรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจทั้งขณะที่ใช้บริการ และภายหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว

โรงแรมละไมวันทา หมายถึง โรงแรมระดับ 3 ดาว ซึ่งตั้งอยู่บนหาดละไม เกาะสมุย เลขที่ 124/264 หมู่ 3 ตำบลมะเร็ต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นโรงแรมในสถานที่พักผ่อนขนาด 74 ห้อง แบ่งเป็น บ้านพักตากอากาศ จำนวน 10 หลัง และห้องพักรมาตรฐาน จำนวน 64 ห้อง มีราคาตั้งแต่ 1,600-4,400 บาท โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ดังนี้ บริการสระว่ายน้ำ บริการร้านอาหาร บริการจองโปรแกรมทัวร์ บริการรถรับ-ส่งสนามบิน และบริการซักรีด

ลูกค้า หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่ใช้บริการเข้าพักค้างคืนในโรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีอย่างน้อย 1 คืน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved