

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากนำเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ประเทศปีละหลายพันล้านบาท รวมทั้งเป็นแหล่งที่ก่อให้เกิดการจ้างงาน การผลิตสินค้า การกระจายรายได้และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ รัฐบาลได้บรรจุแผนพัฒนาการท่องเที่ยวไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นับตั้งแต่ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2520-2524) จนถึงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) และตั้งแต่ปี 2539-2549 รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวโดยมีการตั้งเป้าหมายรายรับจากการท่องเที่ยวเป็นอันดับที่ 2 รองจากการส่งออก และนโยบายการส่งเสริมให้คนไทยเที่ยวในประเทศ โดยการส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย โดยพบว่านักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศนิยมเดินทางมาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ในช่วงเดือนตุลาคม - มีนาคม เพราะเป็นช่วงฤดูหนาว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2552: ออนไลน์) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการมาสัมผัสบรรยากาศของจังหวัดเชียงใหม่ ไม่ว่าจะเป็นอาหารประจำท้องถิ่นที่เรียกกันว่า “อาหารพื้นเมือง” รวมไปถึงที่พักที่มีรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น โดยอาหารและที่พักนั้นมีราคาไม่แพงมากนัก ไม่มีความพลุกพล่าน ได้บรรยากาศของท้องถิ่น คู่มากับการมาท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง จากสถิติพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีวันพักเฉลี่ยที่ 6 วัน มีการใช้จ่ายเฉลี่ยประมาณ 3,028 บาท ต่อคนต่อวัน (ศูนย์กลางชาวโรงแรมและรีสอร์ทประเทศไทย, 2551 : ออนไลน์)

ผลจากการที่รัฐบาลได้ให้การสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและโบราณสถานออกไปอย่างกว้างขวาง ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น จึงเป็นเหตุให้นักลงทุนเห็นศักยภาพในการลงทุน โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ดังจะเห็นได้จากในปี พ.ศ. 2548 มีโรงแรม 199 แห่ง เพิ่มขึ้นเป็น 218 แห่งในปี พ.ศ. 2551 (สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่, 2552) ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งในระดับจุลภาค และมหภาค มีการใช้บริการของโรงแรมทั้งในส่วนของโรงแรมพัก ห้องประชุมสัมมนาทั้งระดับประเทศและระดับภูมิภาคมากขึ้น จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้เปิดเผยข้อมูลว่าสถานการณ์เศรษฐกิจไทยในปี พ.ศ. 2552 มีความเสี่ยงที่จะหดตัว โดยมีแนวโน้มที่จะหดตัวอย่างชัดเจนในช่วงครึ่งปีแรก ทั้งนี้

เป็นผลจากเศรษฐกิจโลกที่ถดถอยอย่างรุนแรง ทำให้การส่งออกและท่องเที่ยวไทยหดตัวลงมาก และมีผลกระทบต่อเนื่องทำให้การใช้จ่ายและการลงทุนของเอกชนลดลง การผลิตของประเทศหดตัว โดยอุตสาหกรรมหดตัวร้อยละ 14.9 รุนแรงกว่าไตรมาส 4 ปี พ.ศ. 2551 ที่หดตัวร้อยละ 6.8 การก่อสร้างหดตัวมากกว่าร้อยละ 7.9 และเป็นการหดตัวต่อเนื่อง 4 ไตรมาส โรงแรมและภัตตาคารหดตัวร้อยละ 5.5 ลดความรุนแรงลงจากที่หดตัวมากถึงร้อยละ 7.7 ในไตรมาส 4 ปี พ.ศ. 2551 แต่ทั้งนี้มีการคาดการณ์ว่าเศรษฐกิจไทยจะสามารถปรับตัวดีขึ้น อันเนื่องมาจากปัจจัยสนับสนุน คือ การผลักดันการดำเนินการมาตรการเพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจของรัฐบาลให้มีความต่อเนื่องและเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างจริงจัง และการฟื้นตัวของเศรษฐกิจการเงินโลกที่จะทำให้การส่งออกและการท่องเที่ยวเริ่มฟื้นตัว (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2552: ออนไลน์)

โรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ เป็นโรงแรมมาตรฐานระดับสามดาว ดำเนินงานมาเป็นระยะเวลาประมาณ 3 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ถึง ปี พ.ศ. 2553 มีห้องพักจำนวน 151 ห้อง ห้องประชุมและจัดเลี้ยง จำนวน 1 ห้อง โดยสามารถรองรับผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาได้มากที่สุดจำนวน 300 คน ห้องอาหารจำนวน 1 ห้อง และมีที่จอดรถได้มากกว่า 200 คัน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น สระว่ายน้ำ เป็นต้น ซึ่งลูกค้าหลักของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เป็นกลุ่มลูกค้าคนไทย ซึ่งได้แก่ หน่วยงานทั้งภาครัฐราชการ และภาคเอกชนที่มาใช้บริการห้องพัก ห้องประชุมสัมมนา และห้องจัดเลี้ยง นอกจากนี้ยังมีกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นคนไทยที่เดินทางเข้าพักเป็นหมู่คณะหรือเป็นรายบุคคล โดยในปี พ.ศ. 2552 ที่ผ่านมามีจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการห้องพัก ห้องประชุม และห้องจัดเลี้ยง ลดลงจากปี พ.ศ. 2551 ประมาณร้อยละ 10 (แผนกการตลาด โรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท, 2552)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของ โรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ โดยนโยบายของโรงแรมที่ต้องการเพิ่มจำนวนลูกค้าทั่วไปที่ใช้บริการห้องพักของโรงแรมให้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากรายได้หลักของโรงแรมส่วนใหญ่จะได้อมาจากการใช้บริการห้องพักของลูกค้าทั่วไปเป็นรายได้หลัก ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการโดยข้อมูลที่ได้จะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของโรงแรมให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ กับลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยต้องการรักษากลุ่มลูกค้าเดิม และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มใหม่ที่จะเข้ามาใช้บริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่ออันเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำธุรกิจไปสู่ผลกำไร และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน สามารถครองใจลูกค้าได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

โดยการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและยังคงใช้บริการของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ อย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่
2. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี และความประทับใจในการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าที่คิดไว้เบื้องต้น กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้ต่อการใช้บริการโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ซึ่งถ้าการรับรู้ตรงกับความคาดหวังที่คิดไว้ จึงเกิดความพึงพอใจ ไม่เกิดช่องว่างของการบริการ หากการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังที่คิดไว้ จะทำให้เกิดความไม่พอใจ และหากการรับรู้สูงกว่าความคาดหวังที่คิดไว้ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อลูกค้าที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ลูกค้า หมายถึง กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ที่เป็นบุคคลทั่วไป

โรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท หมายถึง โรงแรมระดับสามดาว มีห้องพัก 151 ห้อง ตั้งอยู่ถนนคันคลองชลประทาน ทางไปสนามบินกีฬา 700 ปี ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่