

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย ซึ่งรัฐบาลได้ให้ความสำคัญโดยกำหนดให้มีแผนยุทธศาสตร์วิวกฤต และมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างจริงจังให้เป็นแหล่งรายได้หลักที่สำคัญของประเทศไทย ธุรกิจโรงแรมจึงมีความสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นสถานที่อำนวยความสะดวกสบายด้านที่พัก และศูนย์รวมการบริการต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อนักท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยนับแต่ปี 2550 เป็นต้นมาได้รับผลกระทบจากปัจจัยลบต่าง ๆ ทั้งจากวิกฤตเศรษฐกิจโลก ปัญหาความไม่สงบทางการเมืองภายในประเทศ รวมทั้งการแพร่ระบาดของโรคต่าง ๆ ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลง ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว และเป็นศูนย์กลางทั้งด้านการเงิน การธนาคาร การคมนาคม ธุรกิจอุตสาหกรรม ก็ได้รับผลกระทบไม่แตกต่างจากภาคอื่น ๆ ของประเทศไทย โดยจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติที่เข้าพักที่โรงแรมเกสต์เฮาส์ และรีสอร์ต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนลดลงเป็นลำดับ นับตั้งแต่ปี 2550 มีจำนวน 13.32 ล้านคน ปี 2551 มีจำนวน 12.98 ล้านคน ปี 2552 มีจำนวน 12.385 ล้านคน และในปี 2553 ลดลงเหลือจำนวน 10.73 ล้านคน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2552: ออนไลน์)

สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย มีนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นอันดับ 1 นักท่องเที่ยวชาวจีนเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นอันดับ 2 และนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นอันดับ 3 (กรมการท่องเที่ยว, 2554: ออนไลน์) สำหรับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น นายอเนก ศรีชีวะชาติ นายกสมาคมส่งเสริมท่องเที่ยวไทย-ญี่ปุ่น ให้สัมภาษณ์ นิตยสารผู้จัดการ ออนไลน์ ฉบับวันที่ 16 มกราคม 2554 ถึงจำนวน นักท่องเที่ยวจากประเทศญี่ปุ่น เข้ามาเที่ยวประเทศไทยปี 2552 มีจำนวน 1.2 ล้านคน และปี 2553 มีนักท่องเที่ยวญี่ปุ่นเข้ามาจำนวน 1 ล้านคน ลดลงไปประมาณ 200,000 คน(นิตยสารผู้จัดการ, 2554: ออนไลน์)

สำหรับพฤติกรรมกรรมการเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานครจาก รายงานของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมกรรมการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2552 หัวข้อ ลักษณะการจัดการเดินทาง ผลสำรวจนักท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้เดินทางท่องเที่ยวชาวไทยนิยมจัดการเดินทางมาเองมากกว่าผ่าน

บริษัทนำเที่ยวในสัดส่วนร้อยละ 99.7 ต่อ 0.3 ส่วนผู้เดินทางท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมจัดการเดินทางมาเองมากกว่าผ่านบริษัทนำเที่ยวในสัดส่วนร้อยละ 98.0 ต่อ 2.0 ซึ่งหมายความว่า ส่วนใหญ่ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นผู้ตัดสินใจเลือกโรงแรมที่พักเอง (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2553:หน้า 15)

ธุรกิจโรงแรมบนถนนสาทร กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นโรงแรมที่เรียกว่า “บูติกโฮเต็ล” คือโรงแรมที่มีห้องพักจำนวนไม่มาก ขนาด 100 – 200 ห้อง แต่เน้นทางด้านการตกแต่งที่ประณีต มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ชัดเจน โดยส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ และนักธุรกิจที่เดินทางมาทำธุรกิจ หรือ ท่องเที่ยวและพักผ่อนในกรุงเทพมหานคร

โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ตั้งอยู่บนถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร เป็นโรงแรม 8 ชั้น มีห้องทั้งสิ้น 147 ห้อง เปิดดำเนินการมาตั้งแต่ พ.ศ. 2543 ลูกค้าที่ใช้บริการ 80 % เป็นชาวต่างชาติ และ 20 % เป็นคนไทย (ทะเบียนผู้เข้าพักโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ปี 2552) ผลการดำเนินงานโดยรวมมีรายได้เพิ่มขึ้นในทุกๆ ปียกเว้นในปี 2553 ลูกค้าชาวต่างชาติลดลงไปเกือบ 50 % โดยเฉพาะลูกค้าชาวญี่ปุ่นซึ่งเป็นลูกค้าส่วนใหญ่ของโรงแรม ด้วยเหตุปัจจัยทางด้านวิกฤติเศรษฐกิจโลก ปัญหาความไม่สงบทางการเมืองภายในประเทศ รวมทั้งการแพร่ระบาดของโรคต่างๆ ทำให้รายได้ของโรงแรมลดลงไปมาก นอกจากนี้มีโรงแรมและเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ที่เปิดบริการในระหว่างปี 2552-2553 ในถนนสาทรอีก 12 แห่ง (รัชชานนท์ ตั้งวิฑูรธรรม, 2554: สัมภาษณ์) เช่น ไทยซีเรสซิเด้นท์, เดอะเฮอริเทจโฮเต็ล เป็นต้น จึงทำให้มีลูกค้าส่วนหนึ่งย้ายไปยังโรงแรมและเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ที่เปิดใหม่ ทำให้การแข่งขันของธุรกิจโรงแรมบนถนนสาทรสูงยิ่งขึ้น

ผู้ศึกษาจึงมีความต้องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงแรม ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าชาวญี่ปุ่นเพื่อรักษาลูกค้าให้คงอยู่กับโรงแรมต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่ชาวญี่ปุ่นตัดสินใจเข้าพักที่โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยสำคัญที่ทำให้ชาวญี่ปุ่นตัดสินใจเข้าพักที่โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้ เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงแรมให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าชาวญี่ปุ่น

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง การวัดความรู้สึกจากการที่ลูกค้าได้รับบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร

ลูกค้าชาวญี่ปุ่น หมายถึง ชาวญี่ปุ่น ที่ใช้บริการเข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร

คุณภาพบริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมขอ
บริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองความ
ต้องการ (Responsiveness) ด้านความให้ความมั่นใจ (Assurance) ด้านการเข้าใจการรับรู้ความ
ต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)

โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร หมายถึง สถานที่ที่
บริการให้ลูกค้าเข้าพักอาศัย