

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยรัฐบาลให้ความสำคัญในการกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ของประเทศ ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้มีนโยบายกำหนดยุทธศาสตร์การตลาดโดยมีวิสัยทัศน์มุ่งพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยให้ก้าวสู่มาตรฐานที่มีคุณภาพและเป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนที่สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก เพื่อนำไปสู่การวางรากฐานประเทศไทยสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย (Tourism Capital of Asia) และปรับตำแหน่งยุทธศาสตร์สู่ตลาดท่องเที่ยวคุณภาพ “มุ่งนักท่องเที่ยวคุณภาพ” (Best Quality Tourists) ซึ่งเป็นเป้าหมายและทิศทางการดำเนินงานตามกรอบยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวในแผนการตลาดการท่องเที่ยวปี 2547 โดยมีวัตถุประสงค์การดำเนินงานในภาพรวม คือ เพื่อเพิ่มรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศ เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของภาครัฐและเอกชนไทย ส่งเสริมการท่องเที่ยวร่วมกับประเทศพันธมิตรในภูมิภาคและ ส่งเสริมไทยเที่ยวไทยเพื่อให้เกิดการกระจายรายได้และเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจในภาพรวม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2547ก: ออนไลน์)

นโยบายด้านแนวโน้มยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทยปี 2547-2551 กำหนดเป้าหมายว่าในปี 2551 ประเทศไทยจะเป็น Tourism Capital of Asia โดยเฉพาะกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน (กลุ่มล้านนา) โดยยุทธศาสตร์จะมุ่งเน้นการเป็นศูนย์กลางด้านการบริการการท่องเที่ยว ศูนย์กลางด้านการบริการสุขภาพ อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์และการค้าต่างประเทศ (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2547: ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดหนึ่งทางภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ที่ได้รับการสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวและอยู่ในแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว เนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยวทั้งโบราณสถาน ทางธรรมชาติและศิลปวัฒนธรรมมากมาย มีการคมนาคมที่สะดวกและรวดเร็ว ส่งผลให้มีรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2546 ประมาณ 38,290.92 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2545 ร้อยละ 2.07 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2547ข: ออนไลน์) ซึ่งธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจหนึ่งที่รองรับและมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยว ซึ่งพิจารณาได้จากอัตราการเข้าพักจาก

จำนวนห้องพักสำหรับนักท่องเที่ยวเฉลี่ยทั้งปี พ.ศ. 2546 ร้อยละ 44.47 เพิ่มขึ้นจากปี 2545 ร้อยละ 1.16 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2547ค: ออนไลน์)

โรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล เชียงใหม่ ภายใต้การบริหารและดำเนินงานโดย สมาคม วาย.เอ็ม.ซี.เอ.เชียงใหม่ ได้เปิดให้บริการเมื่อ พ.ศ. 2531 และเป็นหนึ่งในกิจกรรมหลักที่ทำรายได้ให้สมาคมฯ ซึ่งจะนำรายได้ไปใช้ในการพัฒนาชุมชนและดำเนินกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ของสมาคมฯ (สมาคมวาย.เอ็ม.ซี.เอ.เชียงใหม่, 2546) โรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล เชียงใหม่เป็นโรงแรมที่ให้บริการลูกค้าทั่วไปและลูกค้าที่เป็นสมาชิกของวาย.เอ็ม.ซี.เอ.ทั่วโลกโดยเน้นการให้บริการในบรรยากาศให้ความรู้สึกเป็นกันเอง อบอุ่น ปลอดภัย รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆที่เตรียมพร้อมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และลูกค้าที่มาใช้บริการจะรู้สึกมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้สังคม ลูกค้าที่เข้าพักโรงแรมมาจาก สถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน กลุ่ม NGO ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ในปี พ.ศ. 2546 แบ่งเป็นประเภทลูกค้า Walk-in ร้อยละ 7.95 ลูกค้าจอร์ร้อยละ 92.05 โดยมีอัตราการเข้าพักต่อจำนวนห้องเฉลี่ยทั้งปี ร้อยละ 35.34 มีจำนวนลูกค้าเข้าพักทั้งสิ้น 15,192 คน เป็นลูกค้าชาวไทย 7,485 คน คิดเป็นร้อยละ 49.27 และลูกค้าชาวต่างประเทศ 7,707 คน คิดเป็นร้อยละ 50.73 (ทะเบียนผู้เข้าพักโรงแรมดิอินเทอร์เน็ตเซ็นแนล เชียงใหม่ ปี 2546) แต่จากเหตุการณ์สังครามอิรัก การก่อการร้าย และการแพร่ระบาดของโรคทางเดินหายใจเฉียบพลัน (SARS) ในภูมิภาคเอเชียส่งผลกระทบต่อการเดินทางมาประเทศไทยของลูกค้าต่างประเทศซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ของจำนวนลูกค้าที่เข้าพักโรงแรมลดลง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อรายได้ของโรงแรม นอกจากนี้ในจังหวัดเชียงใหม่มีอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนห้องพักในปี พ.ศ. 2546 จำนวนห้องพัก (ห้อง) 13,625 ห้อง เพิ่มขึ้นจากปี 2545 ร้อยละ 1.18 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2547ง: ออนไลน์) ดังนั้นทำให้ทางโรงแรมจึงต้องเร่งปรับตัวและหากลยุทธ์เพื่อรักษาฐานกลุ่มลูกค้าเดิมซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าชาวไทย และหาลูกค้ากลุ่มใหม่ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อรายได้ และเพื่อรองรับแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย

จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการห้องพักของโรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล เชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางนำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยมุ่งให้ลูกค้าของโรงแรมได้รับความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเตอร์เนชั่นแนลเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยมุ่งให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของลูกค้าที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเมื่อได้รับการสนองตอบทั้งทางด้านวัตถุหรือจิตใจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในสิ่งที่ต้องการคาดหวัง ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึงความพึงพอใจในบริการรวม 10 ด้านได้แก่ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย สร้างบริการให้เป็นที่รู้จักและ การเข้าใจและรู้จักลูกค้า ของโรงแรม ดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่ใช้บริการเข้าพักค้างคืนในโรงแรม ดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่