

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของภาคเหนือของประเทศไทยที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายที่ครบในรูปแบบของการท่องเที่ยวในศตวรรษที่ 21 โดยจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนมาก โดยในปี พ.ศ.2553 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ 1,110,704 คน (เทศบาลนครเชียงใหม่, 2553: ออนไลน์) ซึ่งการท่องเที่ยวนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์จังหวัดเชียงใหม่ โดยปัจจุบันได้มีการท่องเที่ยวในรูปแบบหนึ่งที่น่าสนใจคือ การท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาว หรือ Long-Stay ซึ่งทางภาครัฐและทางภาคเอกชนให้ความสนับสนุนส่งเสริมธุรกิจประเภทนี้ และภาครัฐมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวพำนักระยะยาว โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวพำนักระยะยาวแห่งชาติ และให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสนับสนุนการท่องเที่ยวสำหรับ ชาวต่างชาติที่พำนักระยะยาวโดยเฉพาะ อีกทั้งยังได้รับความร่วมมือจากกระทรวงการต่างประเทศเรื่องการออก วีซ่าพิเศษ (O-A) ซึ่งจะให้อายุวีซ่าได้ 1 ปี ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวโดยปกติจะมีวีซ่าเพียง 1 – 3 เดือนเท่านั้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554:ออนไลน์) นอกจากนี้จังหวัดเชียงใหม่ยังได้รับการจัดอันดับจากนิตยสารการท่องเที่ยวของสหรัฐอเมริกา Travel & Leisure ว่าเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดของโลกแห่งหนึ่ง และเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ดีเป็นอันดับที่ 2 ของเอเชีย รองจากกรุงเทพฯ (World's Best Award ประจำปี 2553) ได้รับความนิยมนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากในการเดินทางเข้ามาเที่ยว ส่งผลทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ เติบโตขึ้นมากตามลำดับ จนสามารถทำให้เกิดรายได้จากภาคส่วนดังกล่าวถึงปีละประมาณ 3.5 หมื่นล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 30 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมรายจังหวัด (Gross Province Product : GPP) (มดิชนออนไลน์, 2553: ออนไลน์)

จำนวนชาวต่างชาติที่เข้ามาในประเทศระยะยาว ในจังหวัดเชียงใหม่ มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยปี 2552 มีจำนวน 16,094 คน ปี 2553 มีจำนวน 23,348 คน และ ปี 2554 มีจำนวน 29,873 คน หากพิจารณาเป็นอัตราการเจริญเติบโต พบว่า ปี 2553 มีจำนวนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 45.1 และ ปี 2554 มีจำนวนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 85.6 เมื่อเปรียบเทียบกับ ปี 2552 (ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่, 2555) นอกจากนี้ สภาวะการแข่งขันของที่พักระยะยาว ประเภทห้องชุดในปี 2555 นั้น มีแนวโน้มที่สูงขึ้นจากในปี 2554 ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 25 – 30 โดยโครงการห้องชุดในจังหวัด

เชียงใหม่ที่จะกำลังเกิดในอนาคตได้แก่ เดอะ ทรีโอ V Condominium Jigsaw Condominium 1-2 One Plus Condo The Unique เชียงใหม่ วิวเพลส และ The Next Condominium เป็นต้น ซึ่งจะก่อให้เกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรง (คมชัดลึก, 2555: ออนไลน์)

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น มีสถานที่พักที่เป็นที่นิยมสูงสุด คือ ห้องชุด ซึ่งนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักเป็นระยะเวลาสั้น ส่วนใหญ่พอใจและต้องการที่พักอาศัย ในห้องชุดมากที่สุด ปัจจุบันในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีโครงการอาคารชุด ที่จดทะเบียน ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 91 โครงการ โดยมีเอกสารสิทธิ์ห้องชุดรวม 16,119 ฉบับ (กองแผนงานฝ่ายข้อมูลและสถิติกรมที่ดิน, 2553: ออนไลน์) บางโครงการเจ้าของโครงการได้มีการจัดห้องชุดส่วนหนึ่งไว้สำหรับให้เช่า และห้องชุดอีกส่วนหนึ่งจะถูกขายออกไป เพื่อให้เจ้าของไว้อาศัยอยู่เองหรือเป็นบ้านหลังที่สองของผู้ที่ไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ใช้เป็นที่พักยามที่มาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ จากการสอบถามเจ้าหน้าที่นิติบุคคลของอาคารชุดในเขตตำบลสุเทพ และตำบลช้างเผือก พบว่าแต่ละโครงการมีห้องชุดไว้บริการให้เช่าเฉลี่ย ร้อยละ 50-60 บางแห่งมีมากถึงร้อยละ 70-80 ซึ่งผู้เช่าส่วนใหญ่จะเป็นชาวต่างชาติ และมีปริมาณการเช่าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี โดยกลุ่มชาวต่างชาติมักเป็นกลุ่มคนทำงาน มีทั้งผู้ที่เป็ นโสด และมีครอบครัว และกลุ่มที่เกษียณอายุที่มาเป็นครอบครัวสามิภรรยา นอกจากนั้นยังพบว่าบางกลุ่มมาทำธุรกิจส่วนตัวและมีแนวโน้มจะพักอาศัยในจังหวัดเชียงใหม่เป็นระยะเวลานานตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป ซึ่งชาวต่างชาติส่วนใหญ่ให้ความสนใจในการเช่าห้องชุดเนื่องจากเห็นว่ามีความสะดวก ปลอดภัย และคิดว่า นอกจากนี้ การเช่าอาศัยห้องชุดมีกฎระเบียบและข้อบังคับน้อย ห้องมีขนาดกว้างขวาง มีความปลอดภัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ลิฟต์ ลานจอดรถ ร้านสะดวกซื้อ ร้านซักรีด เป็นต้น และเมื่อเทียบกับราคาเช่าระหว่างลูกค้าชาวไทย กับชาวต่างชาติ เกือบทุกโครงการจะมีราคาห้องเช่าที่อยู่ในระดับเดียวกัน เนื่องจากห้องชุดแต่ละโครงการจะตั้งราคาเช่าห้องไว้ล่วงหน้าก่อนแล้ว (กาญจนารัช สุวรรณ, 2553)

เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ ก่อตั้งขึ้นในปีพ.ศ. 2554 ตั้งอยู่เลขที่ 7/8 ซอย กุลวงศ์ อุทิศ ถนนช้างเผือก ตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50300 โดยดำเนินธุรกิจห้องชุดให้เช่า จัดสร้างขึ้นโดย บริษัท วิภาณันท์ โพรเจกต์ จำกัด ภายใต้แนวคิด เซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ หู (Luxury Serviced Apartment) ทันสมัยสไตล์ Modern Boutique เน้นความอบอุ่นผสมกลิ่นอายแบบเอเชีย โดยต้องการให้ผู้อาศัยได้รับความสะดวกสบายอย่างสูงสุด มีจำนวนห้องชุดรวมทั้งสิ้น 96 ห้องชุด โดยแบ่งเป็นชาวต่างชาติอาศัยจำนวน 70 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 72.9 ชาวไทย 5 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 5.2 และห้องว่างจำนวน 21 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 21.9 (รายงานข้อมูลบัญชีลูกค้าเช่าห้องชุด ของ เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์, 2555) จากสถานการณ์การแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นมาก

ระหว่างผู้ประกอบการห้องชุดในจังหวัดเชียงใหม่ ส่งผลให้ในเดือนพฤษภาคม 2555 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีจำนวนห้องว่างมากถึงร้อยละ 16.7 และช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนเมษายน 2555 มีลูกค้าขอคืนห้องชุดเฉลี่ย 4 – 6 ห้องต่อเดือน หรือคิดเป็นร้อยละ 4.2 – 6.2 ดังนั้นผู้บริหารจึงอาจต้องปรับกลยุทธ์ของธุรกิจอย่างเร่งด่วน เพื่อรักษาลูกค้าเดิมให้อยู่กับองค์กรต่อไป และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำมาปรับปรุง พัฒนาและนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าชาวต่างชาติของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ อย่างสูงสุดต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่

1.3.2 ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจ และปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

## 1.4 นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดี ความพอใจและประทับใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่

**ลูกค้า** หมายถึง ลูกค้าชาวต่างชาติที่พักอาศัยอยู่ในเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เป็นระยะเวลามากกว่า 30 วัน หรือชาวต่างชาติที่จองเข้ามาพักในช่วงเดือนสิงหาคม ถึงตุลาคม พ.ศ. 2555 โดยอาจมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อน เยี่ยมญาติ ศึกษาหาความรู้ การกีฬา การศาสนา ติดต่

ธุรกิจ การประชุม การรักษาสุขภาพ หรือเพื่อประกอบการกิจการอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 80 ราย (รายงานข้อมูลบัญชีลูกค้าเช่าห้องชุด ของ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์, 2555)

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง เครื่องมือที่ต้องใช้ร่วมกันเพื่อสนองความต้องการของตลาดเป้าหมายให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ หมายถึงสถานประกอบการประเภทธุรกิจห้องชุดให้เช่า ตั้งอยู่เลขที่ 7/8 ซอย กุฉวนธุ์อุทิศ ถนนช้างเผือก ตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่