

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ การศึกษา และสังคม เป็นอย่างมาก สืบเนื่องจากธุรกิจที่ส่งเสริมให้เกิดการเจริญเติบโต เช่น ธุรกิจภาคการท่องเที่ยว ภาคการลงทุนในอุตสาหกรรม และภาคการศึกษา จึงส่งผลให้เกิดการย้ายถิ่นที่อยู่อาศัยมายังจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน จากสถิติการเพิ่มของประชากรในจังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นจาก 1,630,769 คนในปี พ.ศ. 2547 เป็น 1,650,009 คนในปี พ.ศ. 2548 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2550) ซึ่งสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการการหลั่งไหลของประชาชน ก็คือเพื่อมาศึกษาหาความรู้ตามสถาบันต่าง ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางทางการศึกษาของภาคเหนือตอนบน โดยมีสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนตั้งอยู่หลากหลายสถาบัน อาทิ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ มหาวิทยาลัยพายัพ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้เกิดความต้องการด้านที่พักอาศัยของประชากร ในรูปแบบต่าง ๆ มากมาย ซึ่งมีแนวโน้มที่มากขึ้นเช่นกัน

ปัจจุบันมีหอพัก อพาร์ทเมนต์ ห้องเช่าเกิดขึ้นในจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนมาก จากสถิติในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีที่พักอาศัยที่เปิดให้บริการเป็นหอพักให้เช่าและจดทะเบียนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่อยู่เป็นจำนวนทั้งสิ้น 993 แห่ง (สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดเชียงใหม่, 2550) โดยในเขตตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นพื้นที่เดียวกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถาบันการศึกษาของภาครัฐที่มีชื่อเสียง ในปี พ.ศ. 2550 มีจำนวนหอพักที่ทำกรจดทะเบียนและชำระภาษีโรงเรือนแล้วทั้งสิ้น 250 แห่ง โดยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนของหอพักในปี พ.ศ. 2547 ซึ่งมีจำนวน 219 แห่ง (ฝ่ายพัฒนาและจัดเก็บรายได้ อบต.สุเทพ จ.เชียงใหม่, 2550) เพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 14 โดยมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นทุกปี เนื่องด้วยปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดธุรกิจนั่นก็คือ จำนวนนักศึกษาที่เพิ่มมากขึ้นของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นพื้นที่ใกล้เคียง โดยจากสถิติการรับนักศึกษาใหม่ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นจาก 7,443 คน ในปี พ.ศ. 2548 เป็น 7,824 คนในปี พ.ศ. 2549 และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปี (สำนักงานสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550) ด้วยเหตุนี้เองทำให้เขตพื้นที่ที่ใกล้กับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลายเป็นทำเลของธุรกิจหอพักที่น่าสนใจของนักลงทุน จากการเพิ่มขึ้นของธุรกิจหอพักที่มีมากขึ้น

ทำให้ธุรกิจหอพักมีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น และยังเป็น การสร้างทางเลือกให้กับผู้บริโภคมากขึ้น เช่นกัน เพื่อให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้ ธุรกิจจึงจำเป็นต้องมีการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับหอพักของตนเอง เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง ทั้งทางด้านคุณภาพหอพัก เช่น การใช้วัสดุก่อสร้างที่มีคุณภาพ การออกแบบหอพักรวมถึงห้องพักให้น่าอยู่ การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ระบายน้ำ และระบบอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้แล้ว ยังต้องสร้างความแตกต่างทางด้าน การตั้งราคา ที่จูงใจ การจัดรายการส่งเสริมการขาย การโฆษณาโดยใช้ป้ายที่สื่อให้เห็นถึงความแตกต่างและโดดเด่นของหอพัก เป็นต้น อีกทั้งแต่ละธุรกิจยังต้องสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ โดยการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งอยู่เสมอ และเสนอคุณภาพการให้บริการ ตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ให้ได้ เพื่อเป็นการรักษาลูกค้าให้ใช้บริการกับธุรกิจของตนอย่างต่อเนื่อง มากที่สุด และนำมาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขัน

เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลต เป็นสถานประกอบการประเภทธุรกิจหอพัก ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 100 หมู่ 14 บ้านใหม่หลังมอ ซอย 1 (ซอยวัดอุโมงค์) ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อ วันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 โดยให้บริการห้องพัก จำนวน 135 ห้อง โดยแบ่งเป็นห้องธรรมดา จำนวน 117 ห้อง และห้องสุท จำนวน 18 ห้อง โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้อง ได้แก่ เฟอร์นิเจอร์ครบชุด ทีวี ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น อ่างอาบน้ำ มีการบริการด้านการรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง ระบบกล้องวงจรปิด ระบบคีย์การ์ด อีกทั้งยังให้บริการทางด้านความสะดวกในการพักอาศัย ด้วยการจัดให้มีพนักงานให้บริการ ตลอด 24 ชั่วโมง (เซ็นทรัลฮิลล์เฟลต, 2550) ปัจจุบันมีจำนวนผู้พักอาศัยจำนวน 244 คน โดยแบ่งเป็นบุคคลทั่วไป 65 คน คิดเป็นร้อยละ 26.64 และนักศึกษา 179 คน คิดเป็นร้อยละ 73.36 (เซ็นทรัลฮิลล์เฟลต , 2550)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความต้องการที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลต จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ในการแข่งขันของธุรกิจ เพื่อให้สามารถพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของกิจการ และเพื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในธุรกิจหอพักต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลต จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลต จังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการห้องพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการห้องพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่
3. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ของ เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนผู้ประกอบการห้องพักอื่น ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง การที่ลูกค้ารับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการห้องพัก ตามที่คาดหวังไว้ และทำให้เกิดความประทับใจต่อการให้บริการของห้องพักด้านต่าง ๆ อันได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

**ลูกค้า** หมายถึง บุคคลที่เช่าห้องพัก เป็นรายเดือน กับ ห้องพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่

**การให้บริการ** หมายถึง การบริการของห้องพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านที่พักอาศัยที่มีให้กับลูกค้า และการส่งมอบคุณภาพการบริการของบุคลากรให้กับลูกค้า

**ห้องพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส** หมายถึง สถานที่ที่เปิดให้บริการเช่าห้องพัก เป็นรายเดือน ตั้งอยู่ที่ 100 หมู่ 14 บ้านใหม่หลังมอ ซอย 1 ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่