

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ภายใต้สภาวะเศรษฐกิจและกระแสการพัฒนาเมืองทางภาคเหนือในปัจจุบัน จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเมืองที่มีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยว โดยในปี พ.ศ. 2550 (เดือนมกราคมถึงเดือนกันยายน) มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมเยือนเชียงใหม่แล้วทั้งสิ้น 3,338,926 คน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2549 ร้อยละ 4.22 เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกัน (สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเหนือ เขต 1, 2550 ระบบออนไลน์) ในส่วนของภาคธุรกิจเอง โดยในปี พ.ศ. 2550 มีสถานประกอบการที่เป็นนิติบุคคลและไม่เป็นนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 14,390 ราย เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2549 ร้อยละ 19.52 เป็นต้น และจากการเป็นศูนย์กลางในด้านต่างๆ ทำให้จังหวัดเชียงใหม่จึงกลายเป็นแหล่งรองรับแรงงานขนาดใหญ่ในจังหวัดภาคเหนือ โดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นของประชากรในจังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มจาก 1,472,403 คน ในปี พ.ศ. 2540 เป็น 1,673,813 คน ในปี พ.ศ. 2550 หรือเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 13.69 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2550 ระบบออนไลน์) รวมทั้งจำนวนสิ่งปลูกสร้าง อาคารขนาดใหญ่ หมู่บ้านจัดสรร หอพักต่างๆมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น (ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์, 2551 ระบบออนไลน์)

ปัจจุบันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีที่พักอาศัยที่เปิดให้เช่าพัก ทั้งในรูปแบบห้องแบ่งให้เช่า บ้านเช่า และหอพักแบบรายเดือน ซึ่งจากข้อมูลในปี พ.ศ. 2550 รายชื่อผู้จดทะเบียนผู้ประกอบการกิจการหอพักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แล้วทั้งสิ้น 715 ราย ซึ่งเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 78.75 จากปี พ.ศ. 2548 (สำนักงานการคลังเทศบาลนครเชียงใหม่, 2551 ระบบออนไลน์) และถึงแม้ว่าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 เป็นต้นมาจะมีการกวัดข้นกับการจัดระเบียบหอพัก แต่ก็ยังมีการก่อสร้างหอพักเพิ่มขึ้นทุกๆปี ดังนั้นธุรกิจหอพักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ทั้งในด้านราคา สิ่งอำนวยความสะดวกสบายในหอพัก คุณภาพของบริการ และสถานที่สิ่งแวดล้อมของหอพัก

บริษัท พี.ที. เรสซิเดนซ์ จำกัด ดำเนินกิจการหอพักไม่จดทะเบียน ให้บริการเช่าห้องพักแบบรายเดือนอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ชื่อว่า พี.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ นับตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2547 มีห้องพักให้เช่าจำนวนทั้งหมด 185 ห้อง โดยแบ่งเป็นแบบเช่ารายเดือนจำนวน 167 ห้อง และเป็นแบบเช่ารายวันจำนวน 18 ห้อง นอกจากนั้นแล้วยังมีให้เช่าเชิงพาณิชย์อีกจำนวน 9 ห้องบริเวณชั้นหนึ่งของอาคาร จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ผู้ศึกษา

พบว่า ผู้ประกอบการใช้กลยุทธ์ในเรื่องของการสร้างความแตกต่าง โดยเน้นภาพลักษณ์ที่ว่า สบายเหมือนอยู่โรงแรม ได้แก่ การมีห้องพักขนาด 28 ตารางเมตร มีทางเดินที่กว้างขวาง มีห้องโถงขนาดใหญ่เพื่อสร้างความปลอดโปร่ง เน้นความเงียบสงบให้เหมาะกับการเป็นที่พักอาศัย มีลานจอดรถยนต์ขนาดใหญ่ที่สามารถจอดรถได้ 100 คัน และที่สำคัญที่สุด คือ การที่มีทำเลที่ตั้งที่เดินทางสะดวก อยู่ใกล้แหล่งศูนย์การค้า สถานที่ทำงาน และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นอกจากนี้ยังพบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้าที่ใช้บริการอยู่นั้นเป็นกลุ่มคนวัยทำงานเกือบทั้งหมดซึ่งเป็นลูกค้าเป้าหมายหลัก ส่วนที่เหลือเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี แต่ในช่วงสามปีที่ผ่านมา (ตั้งแต่ พ.ศ. 2548 – 2550) อัตราการเข้าพักของที่อยู่อาศัยให้เช่าของ พี.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ นั้นมีแนวโน้มที่ลดลง โดยอัตราการเข้าพักในปี พ.ศ. 2548 อยู่ที่ร้อยละ 89 ปีพ.ศ. 2549 อยู่ที่ร้อยละ 85 และในปี พ.ศ. 2550 อยู่ที่ร้อยละ 82 ซึ่งเมื่อเทียบกับอัตราการพักของที่อยู่อาศัยเพื่อเช่าในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ในปี พ.ศ. 2550 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 85 (ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์, 2551 ระบบออนไลน์) ทำให้เห็นว่าอัตราการเข้าพักของ พี.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ พี.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งศึกษาปัญหาที่มีพบในการเลือกใช้บริการ พี.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้ศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในงานบริการสำหรับ พี.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการและนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ พี.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่

2. เพื่อศึกษาปัญหาที่พบในการใช้บริการเช่าห้องพักแบบรายเดือนของลูกค้า พี.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ พี.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่

2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการเสนอแนะ และพัฒนาการให้บริการของพี.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหลังการรับบริการของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการเช่าห้องพักแบบรายเดือนของ พี.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งประกอบไปด้วยผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย ส่งเสริมการตลาด บุคลากรหรือพนักงาน การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าที่ใช้บริการห้องเช่าแบบรายเดือนของ พี.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่

พี.ที. เรสซิเดนซ์ หมายถึง กิจการที่ดำเนินกิจการหอพักไม่จดทะเบียนให้บริการเช่าห้องพักแบบรายเดือนอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ชื่อว่า พี.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ นับตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2547 ตั้งอยู่บ้านเลขที่ 59 ถนนสิริมงคลอาจารย์ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีห้องพักให้เช่าจำนวนทั้งหมด 185 ห้อง โดยแบ่งเป็นแบบเช่ารายเดือนจำนวน 167 ห้อง และเป็นแบบเช่ารายวันจำนวน 18 ห้อง โดยห้องพักจำนวน 185 ห้องนี้ แบ่งเป็นห้องประเภทเตียงเดี่ยวจำนวน 100 ห้อง และแบ่งเป็นเตียงคู่จำนวน 85 ห้อง นอกจากนี้แล้วยังมีให้เช่าเชิงพาณิชย์อีกจำนวน 9 ห้องบริเวณชั้นหนึ่งของอาคาร ส่วนใหญ่ลูกค้าที่ใช้บริการอยู่นั้นเป็น กลุ่มคนวัยทำงานคิดเป็นร้อยละ 98 ส่วนที่เหลือเป็นนักเรียนระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 2

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved