

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่สำคัญมากที่สุดจังหวัดหนึ่งในภาคเหนือ เพราะเป็นศูนย์รวมทางด้านศิลปกรรม โบราณวัตถุ โบราณสถาน ตลอดจนวัฒนธรรมดั้งเดิมของล้านนา อีกทั้งเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ชาวไทยและชาวต่างชาติรู้จักเป็นอย่างดี และกำลังพัฒนาไปเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย ปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่ได้เติบโตและมีความเจริญก้าวหน้าอย่างมาก ทั้งด้านการคมนาคม การศึกษา การท่องเที่ยว การลงทุน และด้านอุตสาหกรรมต่างๆ จึงส่งผลให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนมาก ประกอบกับการได้รับการสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวจากภาครัฐบาล

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทต่อเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้นำเงินตราต่างประเทศเข้ามาใช้จ่ายภายในประเทศเพิ่มขึ้นทุกปี รัฐบาลไทยจึงให้ความสำคัญและมีนโยบายให้การสนับสนุนภาคธุรกิจในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงซึ่งได้แก่ ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจที่พัก ภัตตาคาร ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจการค้าและของที่ระลึก เป็นต้น ด้วยเหตุนี้จึงก่อให้เกิดการลงทุนและการขยายตัวอย่างต่อเนื่องในธุรกิจที่ให้บริการด้านที่พักภายในจังหวัดเชียงใหม่อย่างเห็นได้ชัด จะเห็นได้จากในช่วงปี 2549 ตัวเลขจำนวนที่พักที่ได้มีการแจ้งไว้กับสำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่มีทั้งหมด 341 แห่งและในปี 2550 เพิ่มขึ้นเป็น 418 แห่ง หรือเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 22.58 ในขณะที่มีจำนวนห้องพัก 18,820 ห้อง เพิ่มขึ้นเป็น 20,816 ห้องหรือเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 10.61 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, 2551) จากข้อมูลที่ได้รับแสดงให้เห็นว่าธุรกิจในด้านที่พักขยายตัวอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกให้กับผู้เดินทางและนักท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้ธุรกิจในด้านที่พักจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาเยือน รูปแบบในการให้บริการในด้านที่พัก ได้เปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ในปัจจุบันที่พักภายในจังหวัดเชียงใหม่มีการเปิดให้บริการหลายรูปแบบ ได้แก่ โรงแรม รีสอร์ท ห้องพักรายวันรายเดือน เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ และเกสต์เฮาส์ รูปแบบที่พักที่มีความหลากหลายในด้านราคา สถานที่ ตลอดจนการบริการ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีทางเลือกในการใช้บริการ เกสต์เฮาส์ในจังหวัดเชียงใหม่จะได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวกลุ่มที่ให้ความสำคัญในด้านความคุ้มค่าของราคาที่พักเพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย ราคาห้องพักในรูปแบบเกสต์เฮาส์โดยทั่วไปจะอยู่ที่ประมาณ 80-1200 บาท โดยขึ้นอยู่กับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักและ

ขนาดของห้องพัก ซึ่งในปี 2549 มีจำนวนเกสต์เฮาส์ทั้งสิ้น 119 แห่ง/รวม 2,562 ห้อง และในปี 2551 มีเกสต์เฮาส์เพิ่มขึ้นเป็น 172 แห่ง/รวม 3,567 ห้อง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย,สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่,2551) ทั้งนี้แนวโน้มที่จะมีจำนวนห้องพักเพิ่มมากขึ้น และในขณะเดียวกันการแข่งขันก็จะรุนแรงมากขึ้นทั้งในด้านการตลาด การบริการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

มณีเกสต์เฮาส์ จัดได้ว่าเป็นเกสต์เฮาส์ขนาดกลางเปิดดำเนินงานมาเป็นเวลา 5 ปี มีห้องพัก 32 ห้อง เดิมมีห้องอาหาร 1 ห้องจำนวน 50 ที่นั่ง และที่จอดรถ พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก บนเนื้อที่ 149 ตารางวา ตั้งอยู่เลขที่ 23/5 ซอย 7 ถ.มูลเมือง ต.ศรีภูมิ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ สำหรับลูกค้าหลักของมณีเกสต์เฮาส์ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติคิดเป็นร้อยละ 95 ของลูกค้าที่มาใช้บริการและลูกค้ารองได้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย อัตราการเข้าพักเฉลี่ยต่อปีของมณีเกสต์เฮาส์จะอยู่ที่ระดับร้อยละ 65 ในปี 2550 ราคาห้องพักอยู่ระหว่าง 300-600 บาท ขึ้นอยู่กับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักและช่วงระยะเวลา High season หรือ Low season โดยในปัจจุบันได้มีนโยบายที่จะทำการขยายห้องพักเพิ่มขึ้นอีก 12 ห้อง และสร้างสระว่ายน้ำ ตลอดจนสวนหย่อมและมุมอ่านหนังสือ เพื่อเป็นการสร้างบริการที่มีความแตกต่างจากเกสต์เฮาส์ทั่วไป และด้วยเหตุที่มีการขยายตัวของเกสต์เฮาส์ และการแข่งขันที่รุนแรงเพิ่มมากขึ้นในด้านของราคาห้องพัก ตลอดจนการให้บริการเสริมพิเศษในด้านต่างๆ เช่น มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี ด้วยเหตุนี้มณีเกสต์เฮาส์ได้เห็นถึงปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อจำนวนการเข้าพักในอนาคต และการรักษาลูกค้าเก่า ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มใหม่ให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการเพิ่มอัตราการเข้าพักเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากเดิมซึ่งมีอยู่เพียงร้อยละ 65 และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันสามารถครองใจลูกค้าได้อย่างยั่งยืน โดยการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการเพิ่มขึ้น

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการห้องพักของมณีเกสต์เฮาส์ เพื่อนำผลของข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกิจการ ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการรวมถึงสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุดเพื่อรักษาฐานลูกค้าเก่าและเพิ่มลูกค้าใหม่ให้มากขึ้นเพื่อความยั่งยืนของกิจการ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของมณีสเกสท์เฮาส์ จังหวัด เชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการใช้บริการที่พักของ มณีสเกสท์เฮาส์ จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด การดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการมณีสเกสท์เฮาส์

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคลซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบกับการรับรู้และการคาดหวังจากการใช้บริการซึ่งได้รับการให้บริการทั้ง 7 ด้านหรือประสิทธิภาพของสินค้าหรือบริการ (Product's Perceived Performance) กับประสิทธิภาพของสินค้าหรือบริการที่เขาคาดหวัง (Expected Performance) โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) แต่ถ้าระดับของผลงานที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการเกินกับความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) (Philip Kotler 2003 อ้างในอดิลล่ำ พงศ์ยี่ห้ำ, 2547)

ลูกค้า (Customer) หมายถึงผู้เดินทางชาวต่างชาติ ที่เลือกใช้บริการของมณีสเกสท์เฮาส์

มณีสเกสท์เฮาส์ หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการที่พักแรม ค้างคืน ชั่วคราวแก่ผู้เดินทาง มีลักษณะเป็นบ้านที่ดัดแปลงหรือสร้างขึ้นและแบ่งห้องเป็นที่พัก ซึ่งภายในห้องพักจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานไว้ให้บริการและคิดค่าบริการเป็นรายวันและรายเดือน มณีสเกสท์เฮาส์มีห้องพักทั้งหมด 32 ห้อง ตั้งอยู่เลขที่ 23/5 ซอย 7 ถ.มูลเมือง ต.ศรีภูมิ อ.เมือง จ.เชียงใหม่