

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดนครปฐม เป็นจังหวัดที่มีประวัติและมีความเจริญรุ่งเรืองมายาวนาน จึงเป็นจังหวัดที่มีประชากรจากหลายเชื้อชาติอพยพมาตั้งถิ่นฐานทำมาหากิน จังหวัดนครปฐมแบ่งการปกครองออกเป็น 7 อำเภอ 106 ตำบล 916 หมู่บ้าน 1 เทศบาล และ 14 สุขาภิบาล ซึ่งในปี 2553 จังหวัดนครปฐมมีประชากร จำนวน 860,246 คน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2549 ร้อยละ 4.66 (กรมการปกครอง, 2553: 1) และเป็นจังหวัดพื้นที่ชานเมืองของกรุงเทพมหานคร ทำให้นครปฐมมีสภาพเศรษฐกิจที่ดี โดยมีค่าผลิตภัณฑ์จังหวัดเฉลี่ยต่อหัว (GPP per capita) ในปี 2553 เท่ากับ 152,225 บาท ต่อปี เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.31 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา เป็นผลมาจากการผลิตภาคอุตสาหกรรมมีมูลค่าการผลิตสูงถึงร้อยละ 46.32 ของการผลิตรวมทั้งจังหวัด มีมูลค่าผลผลิตของอุตสาหกรรม 70,512 ล้านบาท ซึ่งโรงงานในจังหวัดนครปฐมส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากการเกษตรกรรม มีกระบวนการผลิตที่ไม่ซับซ้อนใช้เทคโนโลยีแบบง่ายๆ จำนวนโรงงาน ที่ได้รับอนุญาตประกอบการ ปี 2553 มีจำนวนทั้งสิ้น 188 โรง จำนวนเงินทุน 4,021,041,197 บาท จำนวนคนงานรวม 6,346 คน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554) ในปี 2554 สำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม (2554: 1 - 2) ได้ประเมินภาวะเศรษฐกิจจังหวัดนครปฐมว่า เศรษฐกิจจะยังคงขยายตัวในอัตราชะลอจากปี 2553 ในอัตราร้อยละ 2.70 และได้ประเมินภาวะเศรษฐกิจของจังหวัดนครปฐมในปี 2555 จะขยายตัวร้อยละ 2.6 (โดยมีช่วงคาดการณ์ที่ร้อยละ 1.20 - 4.00) โดยมีการผลิตด้านอุปทานและการลงทุนภาคเอกชนเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญ ซึ่งจากการเติบโตและการพัฒนาของจังหวัดนครปฐมอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดการหลั่งไหลของแรงงานต่างพื้นที่เข้าไปตั้งรกรากในจังหวัดนครปฐมเพื่อทำงานในภาคอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมาก จากการเพิ่มขึ้นของแรงงานต่างพื้นที่นี้เอง ทำให้เกิดความต้องการด้านที่พักอาศัยสูง ส่งผลให้ธุรกิจที่พักอาศัยให้เช่ามีการขยายตัวอย่างรวดเร็วตามไปด้วย

อำเภอสามพรานเป็นอำเภอที่ตั้งอยู่ตอนใต้สุดของจังหวัดนครปฐม โดยทิศเหนือมีพื้นที่ติดต่อกับอำเภอนครชัยศรี และอำเภอพุทธมณฑล ทิศตะวันออกติดกับพื้นที่ต่อกับอำเภอพุทธมณฑล เขตทวีวัฒนาและเขตหนองแขม จังหวัดกรุงเทพมหานคร ทิศใต้มีพื้นที่ติดต่อกับอำเภอกระทุ่มแบน และอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร และทิศตะวันตกมีพื้นที่ติดต่อกับอำเภอบางแพ

จังหวัดราชบุรี และอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม (วิกิมีเดีย, 2555) จากการที่มีลักษณะภูมิประเทศของอำเภอสามพรานที่อยู่ใกล้กับกรุงเทพมหานคร ซึ่งทำให้มีเส้นทางการขนส่งสินค้าไปยังภูมิภาคต่างๆ ได้สะดวก และมีแหล่งวัตถุดิบทางการเกษตรที่อุดมสมบูรณ์ ส่งผลให้อเภอสามพรานเป็นอำเภอที่เป็นแหล่งที่ตั้งของโรงงานจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่เป็นโรงงานขนาดกลางและขนาดเล็ก (สำนักงานแรงงานจังหวัดนครปฐม, 2553) ในอำเภอสามพรานจึงมีแรงงานต่างถิ่นพักอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก และมีธุรกิจที่พักอาศัยให้เช่าเกิดขึ้นในอำเภอสามพราน เป็นจำนวนมากเพื่อรองรับจำนวนแรงงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งจากการสำรวจพื้นที่จริงผู้ศึกษาพบว่า ที่พักอาศัยให้เช่าส่วนใหญ่ในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เป็นอพาร์ทเมนต์ที่เป็นอาคารขนาด 4 ชั้นขึ้นไป และมีห้องพักประมาณ 50 ห้องขึ้นไป โดยมีผู้ประกอบการให้เช่าที่พักอาศัยประเภทอพาร์ทเมนต์มากกว่า 40 แห่ง ซึ่งเป็นอพาร์ทเมนต์ที่เปิดใหม่ไม่เกิน 3 ปี จำนวน 20 แห่ง ส่งผลให้ธุรกิจประเภทอพาร์ทเมนต์ในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมมีการแข่งขันที่รุนแรง และยังเป็นการสร้างทางเลือกให้กับลูกค้ามากขึ้นด้วยเช่นกัน ดังนั้น เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจอพาร์ทเมนต์สามารถแข่งขันในตลาดได้ จำเป็นต้องมีการสร้างมูลค่าให้กับตนเองด้วยการสร้างความแตกต่างจาก อพาร์ทเมนต์ทั่วไป เพื่อเป็นจุดเด่นในการแข่งขันเช่น คุณภาพบริการรวมถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความเหมาะสม เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด และเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าซึ่งจะทำให้ลูกค้าเช่าห้องพักเป็นเวลานานขึ้น หรือมีการบอกต่อ การแนะนำแบบปากต่อปากด้วย

อินเตอร์อพาร์ทเมนต์เป็นสถานประกอบการประเภทธุรกิจอพาร์ทเมนต์แห่งหนึ่งในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ตั้งอยู่เลขที่ 33 หมู่ 8 ซอยพงษ์ศิริชัย 2 เริ่มเปิดให้บริการในช่วงปลายปี 2554 มีห้องพักสำหรับเช่า จำนวน 228 ห้อง แบ่งลักษณะของห้องพักเป็น 3 รูปแบบ คือ (1) ห้องพักแบบ B (ธรรมดา) ห้องขนาด 32 ตารางเมตร มีเฟอร์นิเจอร์ได้แก่ เตียงนอน ที่นอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเครื่องแป้ง โต๊ะตั้งทีวี ชักโครก สุขภัณฑ์ครบชุด และโทรศัพท์ (2) ห้องพักแบบ A มีพื้นที่และเฟอร์นิเจอร์เหมือนแบบ B และมีเครื่องปรับอากาศเพิ่ม และ (3) ห้องพักแบบ VIP มีพื้นที่และเฟอร์นิเจอร์เหมือนแบบ B และมีเครื่องปรับอากาศ ตู้เย็น โทรทัศน์ โซฟา และโต๊ะกลางเพิ่ม ซึ่งราคาค่าเช่าตั้งแต่ 2,700 - 4,300 บาท (อินเตอร์อพาร์ทเมนต์, 2554) จากการสัมภาษณ์เจ้าของอินเตอร์อพาร์ทเมนต์พบว่า ตั้งแต่เปิดให้บริการจนถึงปัจจุบัน ผู้เช่าส่วนใหญ่เป็นพนักงานของโรงงานต่างๆ ในพื้นที่อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ทั้งที่เป็นพนักงานประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งมีระยะเวลาในการเช่าห้องพักค่อนข้างสั้น โดยมีระยะเวลาการเช่าเฉลี่ย 4-5 เดือน ก็ย้ายออก ทำให้มีการเช่าห้องพักของอินเตอร์อพาร์ทเมนต์ที่มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนผู้เช่าค่อนข้างบ่อย จึงส่งผลกระทบต่อระบบการบริหารจัดการและรายได้ของอินเตอร์อพาร์ทเมนต์ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความต้องการที่จะศึกษาความพึงพอใจของ

ผู้เช่าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อข้อมูลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ให้ตรงกับความต้องการของผู้เช่า และสามารถแข่งขันกับกลุ่มธุรกิจพาร์ทเมนท์ ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมได้

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

3.2 สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ให้ตรงกับความต้องการของผู้เช่า และสามารถแข่งขันกับกลุ่มธุรกิจพาร์ทเมนท์ ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมได้

4. นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกมาว่าชอบหรือไม่ชอบต่อการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆ ที่สามารถตอบสนองบุคคลตามลักษณะของธุรกิจบริการ

ผู้เช่า หมายถึง บุคคลที่เช่าห้องพักรายเดือนของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดธุรกิจบริการในการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และด้านกระบวนการ (Process)

อินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ หมายถึง อาคารที่พักอาศัยให้เช่า ซึ่งมีที่ตั้งอยู่เลขที่ 33 หมู่ 8 ซอยพงษ์ศิริชัย 2 อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม