

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากสภาพการณ์ของธุรกิจในปัจจุบัน ไม่ว่าจะองค์กรธุรกิจใดล้วนมีการแข่งขันที่สูงทำให้ทุกองค์กรธุรกิจจำเป็นต้องมีการปรับตัว ปรับกลยุทธ์ เพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้กับธุรกิจตน เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดและได้เปรียบเชิงการแข่งขันจากคู่แข่งทางการค้ากลยุทธ์ต่างๆ ที่นำมาใช้ล้วนมีเป้าหมายที่สำคัญคือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงสุด และตอบสนองความต้องการของลูกค้าทันทั่วทั้งที่

ปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจทั้งด้านการท่องเที่ยว การเกษตร การลงทุน อุตสาหกรรมและการศึกษา มีอัตราการเพิ่มของประชากรในจังหวัดเชียงใหม่อย่างต่อเนื่อง ในปี 2545 มีจำนวนประชากร 1,595,855 คน และในปี 2547 มีจำนวนประชากร 1,630,769 คน หรือเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 2.14 (สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่, 2548) ในส่วนของการศึกษานั้น จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางทางการศึกษาของภาคเหนือตอนบน มีสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาถึง 6 แห่ง ทั้งของภาครัฐและเอกชนที่มีชื่อเสียงอยู่มากมาย หลายสถาบันจึงทำให้ประชาชนที่อยู่ต่างอำเภอและต่างจังหวัด สนใจเข้ามาศึกษาหาความรู้ตามสถาบันการศึกษาเหล่านี้เป็นจำนวนมาก โดยประชาชนที่เข้ามาทำงาน และนักศึกษาของสถาบันการศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ นั้นย่อมมีความต้องการที่พักอาศัย ซึ่งส่วนใหญ่จะเลือกเช่าที่พักอาศัย ซึ่งมีอยู่ทั่วไป (เทศบาลนครเชียงใหม่, 2548) ทำให้การบริการที่พักอาศัยมีอัตราการเจริญเติบโตสูงขึ้น

การบริการที่พักอาศัยมีทั้งรูปแบบรายเดือน รายวัน ด้วยการให้บริการที่พักหลากหลาย รูปแบบ เช่น ห้องแบ่งให้เช่า บ้านเช่าและห้องพักรายเดือน ซึ่งจากข้อมูล ณ วันที่ 24 ตุลาคม 2547 มีห้องพักที่จดทะเบียนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แล้วทั้งสิ้น 1,028 ห้องพัก (สำนักงานการคลัง เทศบาลนครเชียงใหม่, 2547) นอกจากนี้ยังมีการก่อสร้างห้องพักเพิ่มขึ้นทุกปี ดังนั้นธุรกิจห้องพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ทั้งในด้านราคา ความสะดวกสบายในห้องพัก และสถานที่สิ่งแวดล้อมห้องพัก

ตามกฎหมายว่าด้วยห้องพัก พ.ศ. 2541 อ้างอิงตามพระราชบัญญัติห้องพัก พ.ศ. 2507 (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2548) ในการจัดตั้งห้องพักต้องได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน

และในหมวดการตั้งหอพักระบุไว้ว่าหอพักที่สร้างต้องมีห้องนอน ห้องต้อนรับผู้เยี่ยมชม ห้องอาหาร ห้องน้ำ และห้องส้วม ซึ่งมีสภาพถูกสุขลักษณะตามที่กำหนดในกระทรวง และเจ้าของหอพักต้องจัดให้มีกฎระเบียบประจำหอพัก แต่เนื่องจากในปัจจุบันการแข่งขันมีมากขึ้น ข้อกำหนดต่าง ๆ ใน พ.ร.บ. จึงเป็นเพียงปัจจัยพื้นฐาน ด้วยเหตุนี้ผู้ประกอบการจึงเสนอเงื่อนไขอื่น ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการใช้ในการตัดสินใจ เช่น พื้นที่กว้างขวาง หอพักมีระยะทางไม่ไกลจากสถาบันการศึกษา ราคาเช่าพัก ที่จอดรถสะดวกสบาย ร้านขายอาหาร ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก อาทิ มีพัดลม โทรทัศน์ เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โต๊ะเขียนหนังสือ โทรศัพท์ภายในห้อง ยิ่งไปกว่านั้นบางหอพักจัดให้มียามรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้ทำให้หอพักแต่ละแห่งมีการแข่งขันกันทุกด้าน ประกอบกับแนวโน้มในอนาคตจะเพิ่มขึ้น

จากจำนวนหอพักอาศัยรายเดือนที่เพิ่มขึ้น และมีความแตกต่างกันทั้งในด้านลักษณะของห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้อง ท่าเลที่ตั้ง และราคาเช่าห้องพักประกอบกับแนวโน้มจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้น จึงเป็นแรงจูงใจทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เช่าพักต่อการให้บริการเช่าพักที่พักรายเดือนในเครือ โชคชัย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการให้เช่าที่พักรายเดือน ในการพัฒนาและปรับปรุงให้บริการที่พักรายเดือน อีกทั้งเพื่อประโยชน์สำหรับผู้สนใจลงทุนในธุรกิจประเภทนี้ด้วย

ที่พักรายเดือนในเครือ โชคชัย จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย

1. โชคชัยอพาร์เมนต์ จดทะเบียนในนาม ห้างหุ้นส่วนสามัญ โชคชัยอพาร์เมนต์ (คณะบุคคล) ตั้งอยู่ที่ 55/5 ถนนราชเชียงใหม่ ต. หายยา อ. เมือง จ. เชียงใหม่ 50300 ซึ่งเป็นอาคารพัก 4 ชั้น โดยชั้นที่ 1 มีห้องพักจำนวน 5 ห้อง ส่วนชั้นที่ 2-4 มีจำนวนห้องพัก 11 ห้อง รวมมีห้องพักทั้งหมดจำนวน 38 ห้อง ซึ่งตั้งอยู่ใกล้ตลาดก้อม และวิทยาลัยนาฏศิลป์ ผู้เช่าพักส่วนใหญ่มีทั้งบุคคลทั่วไป และนักเรียนของวิทยาลัยนาฏศิลป์ ประมาณร้อยละ 50 เป็นนักเรียนวิทยาลัยนาฏศิลป์ ราคาห้องพักอยู่ระหว่าง 1,700-2,000 บาท/เดือน ขึ้นอยู่กับขนาดของห้องและชั้นที่ผู้เช่าพักอยู่

2. โชคชัยแมนชั่น จดทะเบียนในนาม บริษัท ซี พี เอส โชคไพศาล จำกัด ตั้งอยู่ที่ 26 ถนนเวียงแก้ว ต. ศรีภูมิ อ. เมือง จ. เชียงใหม่ 50200 ซึ่งเป็นอาคาร 4 ชั้น โดยชั้นที่ 1 มีห้องพักจำนวน 6 ห้อง ส่วนชั้น 2-4 มีจำนวนห้องพัก 19 ห้อง รวมห้องพักทั้งสิ้น 63 ห้อง ซึ่งตั้งอยู่ใกล้โรงเรียนยุพราช และวิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่ ผู้เช่าพักส่วนใหญ่เป็นนักเรียนโรงเรียนยุพราช ร้อยละ 80 ซึ่งราคาห้องพักอยู่ระหว่าง 2,800-3,300 บาท / เดือน ขึ้นอยู่กับขนาดของห้องและชั้นที่ผู้เช่าพักอยู่

3. ทาวเวอร์ จดทะเบียนในนาม บริษัท ซี เอ็ม เบ็ทเทอร์ จำกัด ตั้งอยู่ที่ 114

ถนนสุเทพ ต. สุเทพ อ. เมือง จ. เชียงใหม่ 50200 เป็นอาคารพักอาศัย 6 ชั้น โดยมีชั้นใต้ดินสำหรับจอดรถยนต์ ชั้นที่ 1 มีจำนวนห้องพัก 10 ห้อง สำหรับชั้นที่ 2- 5 มีจำนวนห้องพักชั้นละ 20 ห้อง รวมทั้งหมดจำนวน 90 ห้อง ซึ่งตั้งอยู่ในซอยวัดอุโมงค์ลึกเข้าไป 50 เมตร ใกล้กับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และโรงเรียนสาธิต ผู้เช่าพักส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 90 ซึ่งราคาห้องพักอยู่ระหว่าง 3,300-4,800 บาท/เดือน ขึ้นอยู่กับขนาดของห้องพัก และชั้นที่ผู้เช่าพักอยู่ (สุวัฒน์ ตันตพิพันธุ์พิพัฒน์ : สัมภาษณ์, 2549)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจทำศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ และวางแผนการตลาดให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้เช่าพักที่มีต่อการให้บริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการที่พักอาศัยรายเดือน ในเครือโชคชัย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เช่าพักที่มีมากที่สุด

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความพอใจ และความประทับใจ ของผู้เช่าพักที่มีต่อการให้บริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ตั้ง การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้เช่าพัก หมายถึง บุคคลที่ใช้บริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัย จังหวัดเชียงใหม่

การบริการ หมายถึง การบริการให้เช่าพัก ที่พักออาศัยรายเดือน ในเครือโชคชัยจังหวัด
เชียงใหม่

ที่พักออาศัยรายเดือนในเครือโชคชัย หมายถึง สถานที่ให้บริการให้เช่าพักอาศัย โดยมี
การชำระเป็นรายเดือนซึ่งตั้งอยู่ ณ ซอยวัดอุโมงค์ (โชคชัยทาวเวอร์) ถนนเวียงแก้ว (โชคชัย
แมนชั่น) และถนนราชเชียงใหม่ 1 (โชคชัยพาร์เมนต์)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved