

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ธุรกิจโรงแรมถือได้ว่าเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว กล่าวคือเป็นธุรกิจที่อำนวยความสะดวกและการบริการต่างๆ แก่ผู้เดินทางและ นักท่องเที่ยว ซึ่งมีอยู่หลากหลายและมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นโรงแรมจึงมีหลายประเภท เพื่อให้ลูกค้ามีโอกาสเลือกใช้บริการจากโรงแรมแต่ละแห่งตามความต้องการและความพึงพอใจ ของตนเอง สำหรับธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ มีจำนวน โรงแรมและเกสต์เฮาส์ หรือธุรกิจบริการ สถานที่พักคิดเป็นร้อยละ 21.8 ของธุรกิจบริการสถานที่พักทั่วประเทศ ปริมาณห้องพักรวมมีสัดส่วน ร้อยละ 14.5 หรือคิดเป็นอันดับที่ 4 ของห้องพักรวมทั่วประเทศ รองจาก กรุงเทพฯ ภาคใต้ และ ภาคกลาง รายได้ของธุรกิจบริการสถานที่พักในภาคเหนือมีอัตราส่วนร้อยละ 7.8 ของธุรกิจบริการ สถานที่พักทั่วประเทศ ซึ่งรายได้จากธุรกิจบริการสถานที่พักนั้นมาจากการขายห้องพัก และการขาย อาหารและเครื่องดื่ม (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2549: ออนไลน์)

สำหรับจังหวัดเชียงใหม่ได้รับการส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญตั้งแต่ปี พ.ศ. 2511 จากสถิตินักท่องเที่ยว พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวมีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่องและ สม่าเสมอมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 เป็นต้นมา โดยในปี พ.ศ. 2549 จังหวัดเชียงใหม่มีจำนวน นักท่องเที่ยวทั้งหมด 4,405,720 คน มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2548 คิดเป็นร้อยละ 18.79 แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 2,529,420 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 1,876,300 คน ซึ่ง พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 31.6 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2548 ขณะที่โรงแรมถือว่าเป็นสถานที่พักที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศนิยมมาใช้บริการมาก ที่สุดคิดเป็นร้อยละ 62.64 ของสถานที่พักทุกประเภท รองลงมาเป็นสถานที่พักประเภทเกสต์เฮาส์ และรีสอร์ท ตามลำดับ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550: ออนไลน์) จากจำนวนนักท่องเที่ยว และความต้องการสถานที่พักประเภท โรงแรมที่เพิ่มมากขึ้น กอปรกับในปัจจุบันความต้องการของ ผู้บริโภคมีความหลากหลาย ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมมีโอกาสเติบโตได้มากขึ้น และเกิดธุรกิจโรงแรม รูปแบบใหม่อย่างโรงแรมแบบบูติค ที่มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม

โรงแรมแบบบูติก ซึ่งเป็นธุรกิจโรงแรมอีกรูปแบบหนึ่ง ที่มีความสวยงามในด้านสถาปัตยกรรม ความหรูหรา และการตกแต่งที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ผสมผสานเข้ากับวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยแต่ละแห่งจะมีรูปแบบแตกต่างกันออกไป (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550: ออนไลน์) ในปี พ.ศ. 2550 ธุรกิจโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว จากปี พ.ศ. 2549 มีจำนวนเพียง 15 แห่ง เพิ่มขึ้นเป็น 50 แห่ง โดยมีมูลค่าการลงทุนรวมกันประมาณ 5 พันล้านบาท มีห้องพักรวมกันกว่า 1,000 ห้อง และมีแนวโน้มขยายตัวไปได้ดี ซึ่งนับว่าเป็นทางเลือกใหม่ของนักท่องเที่ยวทั้งในกลุ่มของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ หากประเมินอัตราการเข้าพักในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low seasons) จะมีอัตราการเข้าพักประมาณร้อยละ 50 แต่หากเป็นช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว (High seasons) บางแห่งห้องพักเต็มร้อยละ 100 ถือเป็นอัตราส่วนที่สูงมากเมื่อเทียบกับโรงแรมทั่วไป นอกจากอัตราการเข้าพักที่สูงแล้ว โรงแรมแบบบูติกยังมีส่วนกระตุ้นให้จำนวนวันพักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวสูงขึ้นด้วย (ประชาชาติธุรกิจ, 2550: ออนไลน์)

จากการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการ Amazing Thailand ในปี พ.ศ. 2541 ซึ่งสนับสนุนบทบาทด้านการท่องเที่ยวในการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ โดยเฉพาะในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ รวมถึงการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับสถานที่พักแรมให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย เช่น Unseen Paradise Stay in Style ในปี พ.ศ. 2548 ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับสถานที่พักประเภทต่างๆ ที่มีลักษณะโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ภายในประเทศ 50 แห่ง และ Thailand 100 Best Boutique Hotels ในปี พ.ศ. 2549 ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับโรงแรมแบบบูติก โดยเฉพาะ ที่มีลักษณะโดดเด่นเฉพาะตัว แตกต่างกันไป (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550) ถือว่าเป็นการกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวภายในประเทศสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย และช่วยผลักดันธุรกิจโรงแรมแบบบูติก ให้เป็นที่รู้จักและยอมรับในสายตานักท่องเที่ยวชาวไทยมากขึ้น

ดังนั้น โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จึงเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก และกลายเป็นทางเลือกของสถานที่พักที่ได้รับความนิยมและยอมรับจากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ทำให้มีอัตราการเข้าพักสูง ผู้ศึกษาจึงสนใจจะศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาครั้งนี้จะจำกัดการศึกษาเฉพาะ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยคัดเลือกจากหลักเกณฑ์ด้านการออกแบบอันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว และวางตำแหน่งทางการตลาดเป็นโรงแรมแบบบูติก อย่างชัดเจนซึ่งรวบรวมไว้ในคู่มือสถานที่พัก Thailand 100 Best Boutique Hotels มีทั้งหมด 7 แห่ง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550: ออนไลน์) เพื่อเป็น

แนวทางในการกำหนดส่วนประสมทางการตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่นักท่องเที่ยวชาวไทยพบในการใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่
2. ทราบถึงปัญหาต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวชาวไทยพบในการใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมแบบบูติก และพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.4 นิยามศัพท์

ส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process)

โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง โรงแรมอีกประเภทหนึ่ง ซึ่งมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่แตกต่างกันในแต่ละแห่งทั้งในด้านการตกแต่ง และการให้บริการ ผสมผสานเข้ากับวัฒนธรรมท้องถิ่น มีสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยคัดเลือกจากหลักเกณฑ์ด้านการออกแบบอันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว และการวางตำแหน่งเป็นบูติกโฮเต็ล อย่างชัดเจนซึ่งรวบรวมไว้ในคู่มือสถานที่พัก Thailand 100 Best Boutique Hotels มีทั้งหมด 7 แห่ง ประกอบด้วย บ้านทေး มนต์ตรา บูติก รีสอร์ท แอนด์ สปา โรงแรมแก้วไม้ ล้านนา รีสอร์ท

โรงแรมกรีนทิพย์ วิลเลจ โรงแรมราชมรรคา สุกัญธารารีสอร์ท แอนด์ สปา โรงแรมแทมมาริน วิลเลจ และตรีญาณรส โคลโลเนียล เฮ้าส์

นักท่องเที่ยวชาวไทย หมายถึง ผู้ที่เดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ และใช้บริการห้องพักของโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 7 แห่ง ที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย คัดเลือกและรวบรวมไว้ในคู่มือสถานที่พัก Thailand 100 Best Boutique Hotels โดยมีวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่ไม่ใช่การไปทำงานประจำ การไปศึกษา และมีภูมิลำเนาอยู่ในประเทศไทย แต่ต้องไม่ใช่คนในท้องถิ่นที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ต้องใช้บริการห้องพักอย่างน้อย 1 คืน และชำระค่าห้องพักด้วยตนเอง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved