

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของภาคเหนือของประเทศไทยที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายที่ครบในรูปแบบของการท่องเที่ยวในศตวรรษที่ 21 โดยจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่มีเพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี พ.ศ.2548 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ถึง 1,623,653 คน (เทศบาลนครเชียงใหม่, 2550: ออนไลน์) ซึ่งการท่องเที่ยวนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์จังหวัดเชียงใหม่ โดยปัจจุบันได้มีการท่องเที่ยวในรูปแบบหนึ่งที่น่าสนใจคือ การท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาว หรือ Long-Stay ซึ่งทางภาครัฐและทางภาคเอกชนให้ความสำคัญสนับสนุนส่งเสริมธุรกิจประเภทนี้ โดยประเทศที่มีจำนวนผู้สูงอายุที่เดินทางมาพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนมากนั้นคือประเทศญี่ปุ่น (เจแปนนิส คอมมิวนิตี, 2550: ออนไลน์) โดยภาครัฐมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวพำนักระยะยาว โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวพำนักระยะยาวแห่งชาติ และให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสนับสนุนการท่องเที่ยวสำหรับ ชาวต่างชาติที่พำนักระยะยาวโดยเฉพาะ อีกทั้งยังได้รับความร่วมมือจากกระทรวงการต่างประเทศเรื่องการออก วีซ่าพิเศษ (O-A) ซึ่งจะให้อายุวีซ่าได้ 1 ปี ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวโดยปกติจะมีวีซ่าเพียง 1 – 3 เดือนเท่านั้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549: ออนไลน์)

หนึ่งในกลุ่มชาวต่างชาติกลุ่มหลักที่นิยมเลือกจังหวัดเชียงใหม่เป็นเป้าหมายในการพำนักระยะยาว นั้นคือกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ทั้งนี้ด้วยความที่ประเทศญี่ปุ่นนั้นมีพื้นที่อันคับแคบเมื่อเทียบกับจำนวนประชากร กล่าวคือ มีพื้นที่ประมาณ 3 แสน 8 หมื่นตารางกิโลเมตร ซึ่งเทียบเท่ากับพื้นที่เพียง 1 ใน 3 ของประเทศไทย แต่มีประชากรอยู่มากถึงประมาณ 130 ล้านคน (กงสุลใหญ่ญี่ปุ่น ณ นครเชียงใหม่, 2550: ออนไลน์) ยิ่งไปกว่านั้นประเทศญี่ปุ่นยังเป็นประเทศที่มีอัตราส่วนของผู้สูงอายุสูงที่สุดในโลก (ประชาชาติธุรกิจ, 2552: ออนไลน์) ทางภาครัฐบาลญี่ปุ่น และองค์กรธุรกิจเอกชนของญี่ปุ่นเป็นจำนวนมากต่างมีนโยบายส่งเสริมการเกษียณอายุก่อนกำหนด จึงนับได้ว่าเป็นตลาดนักท่องเที่ยวพำนักระยะยาวที่น่าสนใจ จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นจังหวัดที่มีจำนวนชาวญี่ปุ่นเดินทางมาพำนักมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับภูมิภาคอื่นของประเทศไทย โดยร้อยละ 80 ของ

ทั้งหมดที่เดินทางมาพำนักระยะยาวในประเทศไทยเลือกพำนักในจังหวัดเชียงใหม่ โดยในปี พ.ศ. 2550 มีชาวญี่ปุ่นพำนักอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มากถึง 1,962 คน (กงสุลใหญ่ญี่ปุ่น ณ นครเชียงใหม่, 2550: ออนไลน์) มีอัตราเพิ่มขึ้น 3.3 เท่าจากปี พ.ศ. 2549 (มันนี่ ชาเนล, 2550: ออนไลน์) โดยในอนาคตคาดว่าจะมีชาวญี่ปุ่นที่สนใจเดินทางมาพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนมาก เนื่องจากอีก 3 ปีข้างหน้าจะมีชาวญี่ปุ่นเกษียณอายุสูงถึง 7,000,000 – 8,000,000 คน (จุน โกะโยะ โคะตะ, 2550:20) ซึ่งอาจจะส่งผลให้ชาวญี่ปุ่นที่มีกำลังซื้อสูงในกลุ่มนี้ตัดสินใจมาพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนญี่ปุ่นบางกลุ่มเลือกที่จะย้ายออกไปพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากมีทรัพยากรธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยว สาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมและได้มาตรฐาน เช่น ที่พัก สถานพยาบาล มีประเพณีวัฒนธรรมอันดีงาม ความเป็นมิตรเอื้อเฟื้อของผู้คน และมีค่าครองชีพที่ไม่แพงมากนักเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเงินตราต่างประเทศ รวมไปถึง การได้รับการสนับสนุนโครงการจากรัฐบาลด้านการพำนักระยะยาว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549: ระบบออนไลน์) จึงทำให้ชาวญี่ปุ่นจำนวนมากที่เลือกที่พักอาศัยอยู่ในเชียงใหม่เป็นระยะเวลาสั้น โดยชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่เน้นอาศัยในตัวเมือง โดยเลือกที่จะพักในคอนโดมิเนียมมากกว่าเพราะคุ้นเคยกับที่พักลักษณะเดียวกับในญี่ปุ่น โครงการในจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้รับความนิยมจนก่อให้เกิดเป็นชุมชนคนญี่ปุ่นมี 4 แห่งคือ ฟลอรัลเชียงใหม่ คอนโดมิเนียมฮิลล์ไฮด์พลาซ่า 4 คอนโดมิเนียม ริมปีง คอนโดมิเนียม และ ช้างคลานเรสซิเดนซ์ (เจแปนนิส คอมมูนิตี, 2550: ออนไลน์)

จากการเพิ่มขึ้นของปริมาณนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ธุรกิจคอนโดมิเนียมมีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น และยังเป็นการสร้างทางเลือกให้กับผู้บริโภคมากขึ้นเช่นกัน เพื่อให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้ ธุรกิจจึงจำเป็นต้องมีการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับคอนโดมิเนียม เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง ทั้งทางด้านคุณภาพคอนโดมิเนียม เช่น การใช้วัสดุก่อสร้างที่มีคุณภาพ การออกแบบห้องชุดให้หน้าอยู่ การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สระว่ายน้ำ และระบบอินเทอร์เน็ต นอกจากนั้นแล้วยังต้องสร้างความแตกต่างทางการตั้งราคาที่จูงใจ การจัดรายการส่งเสริมการขาย การโฆษณาโดยใช้ป้ายที่สื่อให้เห็นถึงความแตกต่างและโดดเด่นของคอนโดมิเนียม เป็นต้น อีกทั้งแต่ละธุรกิจยังต้องสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ โดยการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งอยู่เสมอ และเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ให้ได้ เพื่อเป็นการรักษาลูกค้าที่ใช้บริการกับธุรกิจของตนอย่างต่อเนื่องมากที่สุด และนำมาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขัน

นิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไฮด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 เป็นสถานประกอบการประเภทธุรกิจคอนโดมิเนียม ตั้งอยู่เลขที่ 50/24 ถนนห้วยแก้ว ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

มีจำนวนห้องชุดรวมทั้งสิ้น 724 ห้องชุด ซึ่งแบ่งออกเป็นห้องชุดพักอาศัย จำนวน 587 ห้อง ห้องสำนักงาน จำนวน 97 ห้อง ห้องชุดร้านค้า จำนวน 40 ห้อง โดยปัจจุบันนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 รับผิดชอบจัดการห้องชุดให้เช่ารายเดือน และรายปี ซึ่งมีจำนวนห้องชุดทั้งหมด 100 ห้อง โดยแบ่งเป็นชาวญี่ปุ่นพักอาศัยจำนวน 70 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 70 ชาวต่างชาติอื่น ๆ 27 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 27 และชาวไทย 3 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 3 (รายงานข้อมูลบัญชีลูกค้าเช่าห้องชุดนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4, 2553) ซึ่งในปี 2553 นี้ มีจำนวนลูกค้าชาวญี่ปุ่นเพิ่มขึ้น จากปี 2551 คิดเป็นร้อยละ 50 (รายงานข้อมูลบัญชีลูกค้าเช่าห้องชุดนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4, 2551) และคาดการณ์ว่า ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2553 เป็นต้นไป จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวพำนักระยะยาว ชาวญี่ปุ่นมาพำนักระยะยาวที่นิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 เพิ่มขึ้น ทั้งที่เคยมาพำนักแล้วและไม่เคยมาพำนักเลย เนื่องจากได้รับคำแนะนำจากเพื่อน ๆ ชาวญี่ปุ่นที่เคยมาพำนักระยะยาวในปีที่แล้ว ซึ่งจะเห็นได้จากยอดจองห้องที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นจากปีที่แล้ว และขณะนี้มีการจองห้องชุดเข้ามาแล้วมากกว่า 60 เปอร์เซนต์ (นฤมล คำปวง:สัมภาษณ์) สำหรับอาคารชุดในจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้รับความนิยมจนก่อให้เกิดเป็นสังคมชาวญี่ปุ่นและจัดได้ว่าเป็นคู่แข่งกับนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 มีอยู่ 3 แห่ง ได้แก่ 1. ฟลอร์อัลเชียงใหม่ คอนโดมิเนียม มีจำนวนห้องชุดทั้งหมด 106 ห้องและมีชาวญี่ปุ่นพักอาศัยปัจจุบันประมาณ 66 ห้อง ส่วนใหญ่เป็นชาวญี่ปุ่นที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมลำพูนและพักอยู่กับแบบครอบครัวและอีกกลุ่มหนึ่งคือกลุ่มที่เกษียณอายุ 2.ริมปิงคอนโดมิเนียม มีจำนวนห้องชุดทั้งหมด 120 ห้อง และมีชาวญี่ปุ่นพักอาศัยปัจจุบันประมาณ 32 ห้อง ส่วนใหญ่เป็นชาวญี่ปุ่นที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมลำพูนเช่นเดียวกับฟลอร์อัลเชียงใหม่คอนโด 3. ช้างคลานเรสซิเดนซ์มีจำนวนห้องชุดสำหรับให้เช่าประมาณ 60 ห้อง และมีชาวญี่ปุ่นพักอาศัยปัจจุบันประมาณ 10 ห้อง ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 ทั้งนี้ เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโดยมุ่งให้ลูกค้าที่พักอาศัยได้รับความพึงพอใจสูงสุด และเพื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีความสนใจในการประกอบธุรกิจคอนโดมิเนียมต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4

1.3.2 ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4

1.3.3 ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจ และปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด ของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าชาวญี่ปุ่นต่อไป

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่าง การรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือ ความมีประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่คาดหวังไว้ (Expected Performance) ต่อการบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4

**ลูกค้า** หมายถึง ลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่พักอาศัยอยู่ในนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 70 ห้อง (รายงานข้อมูลบัญชีลูกค้าเช่าห้องชุด นิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2553)

**นิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4** หมายถึง สถานประกอบการประเภทธุรกิจคอนโดมิเนียม ตั้งอยู่เลขที่ 50/24 ถนนห้วยแก้ว ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่