

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจรีสอร์ท & สปา เป็นธุรกิจบริการที่น่าจับตามองในด้านแนวโน้มของภาวะตลาด และมีโอกาสขยายการลงทุนมีหลายกลุ่มธุรกิจ ซึ่งธุรกิจบริการเกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยว นับว่ามีความโดดเด่นที่สุดในปัจจุบัน จึงเป็นธุรกิจที่สามารถสร้างรายได้แก่ผู้ประกอบการและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย แม้ว่าจะเผชิญภาวะการชะลอตัวทางเศรษฐกิจต่อเนื่องมาจาก ปี 2556 แต่ก็มีปัจจัยหนุนทั้งการจัดโปรโมชั่นของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม วันหยุดยาวต่อเนื่อง รวมถึงภูมิอากาศที่เหมาะสม ซึ่งกระตุ้นการท่องเที่ยวให้มีความคึกคัก โดยหากสถานการณ์ทางการเมืองในพื้นที่กรุงเทพฯ กลับสู่ภาวะปกติได้โดยเร็วก็จะส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมกลับมาคึกคักดังเดิม (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2557: ระบบออนไลน์)

การท่องเที่ยวไทยจะบูมและขยายตัวมากเข้าไปอีก ธุรกิจที่ครอบคลุมการท่องเที่ยวจะได้รับอานิสงส์อย่างมากมาย โรงแรม, รีสอร์ท ตอบโจทย์การลงทุนยุคนี้มากที่สุด แต่จะต้องมีปัจจัยสำคัญมากเป็นอันดับต้นๆ ในการตัดสินใจเลือกพักค้างแรม คือ บรรยากาศ และรูปแบบการดีไซน์เมื่อเรามององค์ประกอบข้อดีต่างๆ เหล่านั้นแล้วจะสะท้อนให้เห็นว่าธุรกิจโรงแรม รีสอร์ทจะมีโอกาสโตได้อีกเยอะ อีกทั้งการยอมรับว่าการให้บริการต้อนรับของคนไทยถือเป็นอันดับต้นๆ ของโลกก็ว่าได้ แต่ปัจจัยที่น่าสนใจในการทำธุรกิจโรงแรม รีสอร์ทในประเทศไทย (เอกพงษ์ ตรีตรง, 2554: ระบบออนไลน์)

ปัจจุบันธุรกิจที่พัก โรงแรม รีสอร์ท ได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ผู้ประกอบการต้องศึกษาให้ละเอียดว่านักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยเหตุผลใด ไม่ว่าจะเป็นด้านราคา รูปแบบทางสถาปัตยกรรม การตกแต่ง ขนาดของพื้นที่ใช้สอย ภูมิทัศน์ การให้บริการ การดูแลที่พักให้สะอาด อยู่ในสภาพที่ดี รวมไปถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว จึงเป็นประเด็นที่น่าคิดและน่าสนใจว่า ปัจจัยใดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการที่พัก โรงแรม รีสอร์ท ในแต่ละครั้ง

อำเภอเชียงดาว ถือว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจของกลุ่มนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะช่วงฤดูหนาว จะมีนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวนมากเดินทางมาเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ สถานที่บริการห้องพักก็ถือว่าเป็นสถานที่สำคัญอย่างหนึ่งของนักท่องเที่ยว เชียงดาวภูติว รีสอร์ท & สปา ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ก็ถือว่าเป็นอีกปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

เชียงดาวภูติวิวิ รีสอร์ท & สปา ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2556 บริหารงานโดย คุณณัฐภาพ หอกทอง และครอบครัว จากเดิมมีแค่บริการห้องพัก และร้านอาหาร คาราโอเกะ บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เข้าพัก หลังจากนั้นได้ถูกพัฒนามาเรื่อยๆ โดยผู้ บริหารงาน มีการสร้างจุดกางเต็นท์สวนป่าแคมป์ปิ้ง เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ชมทะเลหมอกในยามเช้า มีสวนสตรอเบอรี่พันธุ์พระราชทาน 80 และไร่องุ่น มีสวนดอกไม้ต่างๆ ชนิดเหมาะแก่การพักผ่อน อีกทั้งยังมีบริการนำเที่ยวและแพคเกจท่องเที่ยววนนอกสถานที่ เช่น ขึ้นดอยหลวงเชียงดาว ทริปล่องแพต้นน้ำปิง มีบริการนวดแผนไทยสปา นวดน้ำมัน นวดผ่อนคลายความเมื่อยล้า รวมถึงมีห้อง ประชุม ห้องสัมมนา ห้องแอร์รองรับกว่า 10-50 ที่นั่ง พร้อมโปรเจกเตอร์ เครื่องเสียงและอุปกรณ์ ครบชุด และจัดตั้งร้านภูติวิคาเฟ่ ซึ่งมีบริการกาแฟสด และเครื่องดื่มที่หลากหลายเพียงแค่วะเวลา 2 ปี ปัจจุบันมีพนักงานเพิ่มขึ้น จำนวน 30 คน มีทั้งประจำและรายวัน เพื่อการบริการที่เพียงพอกับ จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ซึ่งจำนวนลูกค้ามีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะช่วงฤดู หนาวหรือวันหยุด สถิตินักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการเชียงดาวภูติวิวิ รีสอร์ท & สปา อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2555 มีจำนวน 1,245 คน นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการเชียงดาวภูติวิวิ รีสอร์ท & สปา อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2556 มีจำนวน 1,530 คน จึงจะเห็นได้ว่ามีจำนวน นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการเชียงดาวภูติวิวิ รีสอร์ท & สปา อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่มีจำนวน เพิ่มขึ้น และต้องการให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเข้ามาใช้บริการมากขึ้นทุกๆ ปี เพราะปัจจุบันมีธุรกิจ รีสอร์ท มีจำนวนมากขึ้น ถึง 24 แห่ง (สกวรัตน์ หอกทอง, สัมภาษณ์, 23 2558)

ผู้วิจัยสนใจและเห็นความสำคัญของจำนวนสัดส่วนนักท่องเที่ยวไทยที่เลือกใช้บริการเชียง ดาวภูติวิวิ รีสอร์ท & สปา ที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงดาวภูติวิวิ รีสอร์ท & สปา ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการวิเคราะห์ถึงการเลือกใช้บริการเชียง ดาวภูติวิวิ รีสอร์ท & สปา ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงปัจจัยทางการตลาด คือ ด้าน การบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ให้บริการ ด้านการนำเสนอลักษณะกายภาพ ดังนั้นผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาปัจจัยทางการตลาดและ กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงดาวภูติวิวิ รีสอร์ท & สปา ในอำเภอเชียงดาว จังหวัด เชียงใหม่

คำถามเกี่ยวกับงานวิจัย

1. ปัจจัยทางการตลาดด้านใดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงดาวภูติวิวิ รีสอร์ท & สปา ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

2. กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการเชียงใหม่ รีสอร์ท & สปา ในอำเภอ เชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วิจัยเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงใหม่ รีสอร์ท & สปา ในอำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงใหม่ รีสอร์ท & สปา ในอำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการเชียงใหม่ รีสอร์ท & สปา ในอำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงใหม่ รีสอร์ท & สปา ในอำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
2. ทราบถึงกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงใหม่ รีสอร์ท & สปา ของนักท่องเที่ยว ในอำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
3. สามารถนำผลงานวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการเชียงใหม่ รีสอร์ท & สปา ในอำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการเชียงใหม่ รีสอร์ท & สปา 175 หมู่ 5 ตำบลปิงโค้ง อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ขอบเขตด้านระยะเวลาศึกษาโดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

1. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ถิ่นที่อยู่ รายได้ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านบริการ ด้าน

ราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการนำเสนอลักษณะกายภาพ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงดาวภูตวิวิ รีสอร์ท & สปา ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ด้านการรับรู้ถึงปัญหา ด้านการแสวงหาข้อมูล ด้านการประเมินทางเลือก ด้านการตัดสินใจใช้บริการ ด้านพฤติกรรมหลังการใช้บริการ

นิยามศัพท์

เชียงดาวภูตวิวิ รีสอร์ท & สปา หมายถึง เป็นสถานที่พัก รีสอร์ท & สปา ที่พร้อมด้วยที่พักผ่อนหย่อนใจ ห้องอาหารอร่อย ราคาไม่แพง พร้อมชื่นชมพระอาทิตย์ตกดิน วิวมุมที่สวยงามที่สุดระหว่างดอยหลวงเชียงดาว และดอยนางที่สวยงามอันดับ 1 ของประเทศ อีกทั้งมีบริการ ห้องพักหลากหลายสไตล์ตกแต่งอย่างสวยงาม แต่ราคาประหยัด ด้วยบริการที่เป็นกันเองของเจ้าของรีสอร์ท ทางเจ้าของได้ใส่ใจบรรยากาศโดยรอบ ไม่ว่าจะเป็น สวนหย่อมภายในสวนดอกไม้ และต้นไม้ จุดชมวิว จุดถ่ายรูปที่แสนจะคลาสสิก ได้อย่างลงตัว รีสอร์ท ตั้งอยู่ใกล้ แหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ในอำเภอเชียงดาว

ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เชียงดาวภูตวิวิ รีสอร์ท & สปา ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ของผู้บริโภค 7 ด้าน ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ หมายถึง การใช้หลักการและเหตุผลในกระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งที่เหมาะสมที่สุดในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ เชียงดาวภูตวิวิ รีสอร์ท & สปา ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ผู้มาใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่เข้ารับบริการเชียงดาวภูตวิวิ รีสอร์ท & สปา ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ ถิ่นที่อยู่ รายได้ต่อเดือน