

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นอันดับต้น ๆ ดังจะเห็นได้จากข้อมูลรายได้การท่องเที่ยว แสดงให้เห็นว่า การท่องเที่ยวสร้างรายได้เป็นอันดับ 4 ของรายได้ประชาชาติ และมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นทุกปีโดยเฉพาะเมื่อเทียบกับรายได้การส่งออกของประเทศ นอกจากนี้ธุรกิจการท่องเที่ยวเคยทำรายได้เป็นอันดับ 1 และอันดับ 2 ของประเทศไทยในบางปีที่เศรษฐกิจดี

นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ที่เน้นความสำคัญของกลุ่มลูกค้าคุณภาพผ่านทางรูปลักษณ์และตราสินค้าที่มีคุณภาพ ธุรกิจในรูปแบบของบูติกโฮเทล (boutique hotel) จึงเริ่มเป็นที่นิยม จากบทความของ Lucienne Anhar (2001) ลูกค้าที่มีรสนิยมและมีกำลังซื้อ ได้มองหาโรงแรมอีกระดับเพื่อหาประสบการณ์ที่ดีกว่า บูติกโฮเทลมีการออกแบบห้องพักที่แตกต่างจากโรงแรมทั่ว ๆ ไป ถือว่าเป็นคำตอบสำหรับลูกค้ากลุ่มนี้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นลูกค้าชาวต่างชาติ และการวิจัยของ Jack Teo Cheng Chuah, Grace Chia Gek Hua and Marilyn Khoo Hui Ping (2004, p. 3) พบว่า ธุรกิจท่องเที่ยวส่วนใหญ่มองหา บูติกโฮเทล เพื่อตอบสนองกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการเฉพาะ และมีความเป็นส่วนตัวสูง จึงยินยอมจ่ายเงินอย่างมากเพื่อการบริการที่ดี ทำให้ธุรกิจบูติกโฮเทลเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว งานวิจัยของ วรวิทย์ จันทภักดิ์ (2547, p. 35) กล่าวว่า กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้สูงต้องการปัจจัยที่ดีทางด้านกายภาพ และการบริการ โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติมีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 1-5 แสนบาทต่อเดือนมีจำนวนมากที่สุด

ในการเข้าพักในโรงแรมลูกค้าส่วนมากจะใช้เวลาอยู่ในห้องพักมากที่สุดเมื่อเทียบกับส่วนบริการอื่น ๆ ของโรงแรม โดยเฉพาะวิลล่ารีสอร์ท ซึ่งกลุ่มลูกค้าหลักเป็นผู้ที่มีกำลังซื้อมาก ทำให้เจ้าของโรงแรมสามารถลงทุนกับการตกแต่งห้องพักต่อห้องได้มากขึ้นนอกเหนือจากความต้องการพื้นฐาน และสามารถเพิ่มราคาเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับโรงแรมได้ สิ่งสำคัญจึงอยู่กับการตัดสินใจและข้อมูลที่จะให้อะไรเพิ่มกับลูกค้า การออกแบบห้องพักที่ดึงดูดและเหมาะสมจึงเป็น

ส่วนที่ช่วยได้เป็นอย่างดี และส่งผลต่อการแข่งขันเป็นอย่างมาก เนื่องจากการออกแบบที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ย่อมทำให้โรงแรมประสบความสำเร็จตามไปด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อห้องพักรีสอร์ท
2. ศึกษารูปแบบของห้องพักประเภทวิลล่า และประโยชน์ใช้สอย
3. นำผลการวิจัยมาจัดทำแนวทางการออกแบบห้องพักวิลล่าที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษางานวิจัยนี้มุ่งเน้นเฉพาะส่วนของห้องพักประเภทวิลล่าเท่านั้น โดยเน้นเรื่องการจัดวางผังส่วนประกอบต่าง ๆ ของห้องพัก ทำเลที่ตั้ง และขนาดของห้องพักประเภทวิลล่า รีสอร์ท ได้แก่ ห้องนอน ห้องน้ำ พื้นที่ภายนอกอาคาร โดยเน้นห้องพักประเภท Pool Villa
2. การศึกษางานวิจัยนี้มุ่งเน้นเฉพาะเรื่องการออกแบบแบบแปลน และการตกแต่งโดยรวมของวิลล่า รีสอร์ท ซึ่งหมายถึง การจัดวาง การเชื่อมต่อ ขนาดของพื้นที่ วัสดุตกแต่ง และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในวิลล่า รีสอร์ท เท่านั้น
3. การศึกษาเฉพาะรีสอร์ทภายในประเทศไทยเท่านั้น

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

1. การออกแบบอุปกรณ์ตกแต่งห้องพักที่น่าสนใจมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเข้าพักวิลล่า รีสอร์ท
2. ทำเลที่ตั้งของวิลล่ามีความสัมพันธ์กับตัดสินใจเข้าพักวิลล่า รีสอร์ท
3. การออกแบบห้องพัก ที่ทำให้เกิดความประทับใจ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าพักวิลล่า รีสอร์ท

1.5 ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน เป็นการวิจัยเชิงเอกสารและวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อใช้ในการออกแบบแบบสอบถามโดย โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) การศึกษาเบื้องต้น เป็นการศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง จากงานวิจัย หนังสือ เอกสาร และข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงศึกษาแบบสอบถาม เป็นแนวของการสร้างเครื่องมือในการวิจัย เพื่อเป็นข้อกำหนดรายการสำรวจ ก่อนนำไปใช้ในการศึกษาโดยใช้เป็นข้อกำหนดแบบสำรวจ เพื่อหาข้อมูลมาประเมินผลการวิเคราะห์หาข้อสรุป

2. ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) จากการสำรวจวิธีสอร์ท ทั้งหมด 20 โครงการ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ใน 6 สถานที่ที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว ได้แก่ สมุย ภูเก็ต หัวหิน ชะอำ เขาใหญ่ และเชียงใหม่ โดยโรงแรมที่เลือกเป็นโรงแรมที่มีชื่อเสียง และทั้งหมดเป็นโรงแรม 5 ดาว ชื่อนำที่เป็นที่รู้จักทั้งในและต่างประเทศ โดยเลือกศึกษาห้องพักประเภทวิลล่า

3. ศึกษาข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 และ 2 เพื่อเปรียบเทียบหาความสัมพันธ์และเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม

4. แจกและเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลเลือกเก็บแบบสอบถามจากวิธีการแจกด้วยตนเอง และฝากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีความใกล้ชิดกับ กลุ่มที่มีโอกาสได้ไปท่องเที่ยว วิลล่าบูทีควิธีสอร์ท ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามโดยเลือกเฉพาะฉบับที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา เพื่อนำผลการตอบไปจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและแจกแบบสอบถาม เพื่อสรุปและวางเกณฑ์ในการออกแบบวิลล่าบูทีควิธีสอร์ท

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. เพื่อทราบถึงปัจจัย ความต้องการและความพึงพอใจต่อรูปแบบของห้องพักประเภท วิลล่าของกลุ่มลูกค้า

2. เพื่อนำผลการวิจัยมาสรุปและเสนอแนะตัวอย่างการออกแบบห้องพักประเภทวิลล่า

1.7 นิยามศัพท์

แบบแปลน หมายถึง ลักษณะการจัดวางผังบริเวณต่าง ๆ ภายในห้องพักประเภท วิลล่าบูติก รีสอร์ท ประกอบด้วย ห้องนอน ห้องน้ำ อ่างอาบน้ำ ส่วนอาบน้ำ อ่างล้างหน้า บริเวณ ภายนอกอาคาร สระว่ายน้ำ รวมไปถึงทำเลที่ตั้งของห้องพักต่าง ๆ

การตกแต่งโดยรวม หมายถึง วัสดุตกแต่งของห้องพักอันได้แก่ วัสดุปูพื้น กำแพง ฝ้า เพดาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้องพักวิลล่าบูติก รีสอร์ท เช่น เตียงนอน ที่วี อ่างอาบน้ำ สระว่ายน้ำ เป็นต้น

วิลล่าบูติก รีสอร์ท หมายถึง ห้องพักของรีสอร์ท ประเภทวิลล่า ซึ่งเป็นห้องที่มีขนาดใหญ่ และมีราคาสูง โดยเน้นไปที่ห้องพักที่มีสระว่ายน้ำส่วนตัว รวมอยู่ด้วย

ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ความพึงพอใจในเรื่องของการออกแบบ การวางผัง วิลล่า และการตกแต่งโดยรวม ของลูกค้าที่เข้ามาใช้งาน