

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงใหม่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งในด้านธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี วิถีชีวิตของชนเผ่าที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ช่วยดึงดูดให้นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ปัจจัยหลักที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวจำนวนมากเนื่องจากอากาศในพื้นที่ภาคเหนือ และจังหวัดเชียงใหม่เย็นสบาย ทำให้เป็นที่ดึงดูดอย่างมาก โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางมาเที่ยวเป็นชาวไทยประมาณร้อยละ 70 ขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีประมาณร้อยละ 30 จึงถือว่านักท่องเที่ยวชาวไทยเป็นผู้บริโภคกลุ่มหลักในตลาดการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานเชียงใหม่, 2553)

ธุรกิจให้บริการในด้านที่พักแรมถือว่าเป็นธุรกิจที่มีความสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กล่าวคือ เป็นธุรกิจที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทางและนักท่องเที่ยว ในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทาง ในปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง จากสถิติปี 2553 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าพักในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวน 1,659,438 คน มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นจากปี 2552 คิดเป็นร้อยละ 20.8 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาแห่งประเทศไทย, 2553: ออนไลน์)

ธุรกิจที่พักแรม ถือเป็นธุรกิจหนึ่งซึ่งเป็นธุรกิจหลักที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งในปัจจุบันการให้บริการด้านที่พักแก่นักท่องเที่ยวก็มีการพัฒนาขึ้นหลากหลายรูปแบบ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกัน ในส่วนของจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งถือเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของภาคเหนือของประเทศไทย เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายครบครันทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและทางวัฒนธรรม ก็เป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่มีธุรกิจที่พักโรงแรม ซึ่งรวมถึง ที่พักประเภท เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ เกสต์เฮาส์ บังกะโล และรีสอร์ต รวมกว่า 418 แห่ง เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมายังจังหวัดเชียงใหม่ถึง 1.7 – 2.1 ล้านคน ในแต่ละปี (เทศบาลนครเชียงใหม่, 2550: ออนไลน์)

อำเภอจอมทอง เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดเชียงใหม่ เป็นอำเภอที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ มีประวัติยาวนานกว่า 200 ปี เป็นศูนย์กลางความเจริญทุกๆด้านทางตอนใต้ของจังหวัดเชียงใหม่ เป็นอำเภอที่มีศักยภาพในการพัฒนาสูง มีทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์สวยงาม มีประเพณีวัฒนธรรมที่งดงาม จึงทำให้อเภอจอมทองเป็นอำเภอที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยเฉพาะอุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ ซึ่งมียอดเขาที่สูงที่สุดในประเทศไทย คือ สูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 2,565.33 เมตร กั้นเขตแดนระหว่างอำเภอจอมทองและอำเภอแม่แจ่ม และมีวัดพระธาตุศรีจอมทอง ซึ่งเป็นวัดเก่าแก่ มีอุตสาหกรรมผ้าฝ้ายทอมือประเพณีแห่ไม้ค้ำโพธิ์ เป็นต้น ทำให้อเภอจอมทองถูกขนานนามว่า “จอมทอง” แผ่นดินทองของเชียงใหม่ จากการศึกษาข้อมูลนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของอำเภอจอมทอง พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เข้ามาเที่ยวในอุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ โดยพิจารณาจากข้อมูลสถิติระหว่างปี 2552 และ 2553 พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด ในปี 2552 มีจำนวน 409,106 คน แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 360,626 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 88.15 และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 48,480 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 11.85 และในปี 2553 มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด 437,210 คน แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 393,634 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.03 และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 43,576 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 9.97 หากพิจารณาจากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยในปี 2552 และ ปี 2553 พบว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้นถึง 33,008 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 9.15 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2552 (ส่วนศึกษาและวิจัยอุทยานแห่งชาติ สำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2553:ออนไลน์)

ถึงแม้ว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์จะเพิ่มขึ้น แต่สภาวะล้นเกินความต้องการของตลาดที่แท้จริง (Oversupply) ของธุรกิจที่พักแรมในอำเภอจอมทอง นั้นยังคงเป็นปัญหาหลักของธุรกิจที่พักแรม ในอำเภอจอมทอง ซึ่งเหตุผลสำคัญเกิดจากกระแสการลงทุนที่เพิ่มขึ้นของธุรกิจที่พักแรม ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา โดยขณะนี้อำเภอจอมทอง มีจำนวนห้องพักเพิ่มขึ้นมากกว่า 400 - 500 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 25 - 30 จากจำนวนห้องพักในปี 2551 ซึ่งเป็นห้องพักประเภทโรงแรมทุกระดับ เกสต์เฮาส์ รีสอร์ท บ้านพักรับรองของกรมป่าไม้ และบังกะโล เป็นต้น อีกทั้งยังมีในส่วนของเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งทำให้มีการแข่งขันสูงขึ้นมา ที่พักแรมหลายแห่งไม่สามารถแบกรับภาระต้นทุนได้ ขณะที่สภาวะความขัดแย้งทางการเมืองในประเทศ ได้ตอกย้ำให้ภาคการท่องเที่ยวอยู่ในภาวะย่ำแย่ นักท่องเที่ยวต่างชาตินลดลง เป็นวงจรที่ซ้ำเติมธุรกิจที่พักแรมมากยิ่งขึ้น (เฉลิม รุ่งदानนท์, 2554: สัมภาษณ์) จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการแข่งขันของธุรกิจที่พักแรม มีการแข่งขันกันอย่าง

รุนแรงมากขึ้น จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนห้องพัก ดังนั้น เจ้าของธุรกิจที่พักโรงแรมหลายแห่ง ในอำเภอจอมทอง จึงมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะกลยุทธ์ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เพื่อรักษารฐานลูกค้าเดิม และเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อรายได้ของธุรกิจ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกที่พักโรงแรมในอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางแก่ธุรกิจที่พักโรงแรมในอำเภอจอมทอง ในการกำหนดกลยุทธ์ แผนการตลาด เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการที่พักโรงแรมในเขตอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการที่พักโรงแรมในเขตอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

1.3.2 ผู้ประกอบกิจการที่พักโรงแรมในอำเภอจอมทอง สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันต่อไป

## 1.4 นิยามศัพท์

**ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ** หมายถึง ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) ซึ่ง ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

**นักท่องเที่ยวชาวไทย** หมายถึง บุคคลชาวไทยที่มีสัญชาติ และหรือเชื้อชาติไทย ที่เดินทางจากสถานที่ถิ่นพำนักถาวรของตนไปยังอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ มีการค้างคืนที่ที่พักแรมในอำเภอจอมทองอย่างน้อย 1 คืน โดยอาจมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อน เยี่ยมญาติ ศึกษาหาความรู้ การกีฬา การศาสนา ติดต่อธุรกิจ การประชุม การรักษาสุขภาพ หรือเพื่อประกอบภารกิจอื่นๆ เป็นต้น

**ที่พักแรม** หมายถึง สถานที่ที่นักท่องเที่ยวใช้พักระหว่างเดินทางซึ่งตั้งอยู่ในเขตอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามลักษณะการใช้บริการ ได้ดังนี้ (วาริชต์ มัชฌมบุรุษ, 2550)

1. **โรงแรม** คือ ที่พักแรมที่สร้างขึ้นเฉพาะและแบ่งเป็นห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักเดินทาง และเก็บค่าเช่าเป็นรายห้อง
2. **เกสต์เฮาส์** คือ บ้านที่ดัดแปลงหรือสร้างขึ้นและแบ่งห้องเป็นที่พักแรมโดยเก็บค่าเช่า
3. **บังกาโล** คือ ที่พักแรมที่กลุ่มบุคคลหรือสถาบันจัดไว้ให้นักท่องเที่ยวโดยเก็บค่าเช่า
4. **รีสอร์ท** คือ ที่พักที่มีลักษณะห้องพักเป็นหลัก ๑ มีบริเวณแวดล้อมด้วย

ธรรมชาติ