

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จังหวัดลำพูนเป็นจังหวัดที่เก่าแก่ที่สุดในภาคเหนือของประเทศไทย เดิมมีชื่อว่า “นครหริภุญไชย” ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่จังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญมากนัก แต่เป็นจังหวัดที่ใกล้กับจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้จังหวัดลำพูนมีผู้มาเยี่ยมชมเยือนอยู่บ้าง ประกอบกับจังหวัดลำพูนยังมีเค้าโครงของอารยธรรมเก่าแก่อยู่ในสถานที่ท่องเที่ยวหลายแห่ง สถิตินักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูนในปี พ.ศ. 2552 มีจำนวน 359,898 คน ในปี พ.ศ. 2553 มีอัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 21.29 โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย 436,537 คน รายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดลำพูนปี พ.ศ. 2552 มีมูลค่าประมาณ 309.23 ล้านบาท และปี พ.ศ. 2553 มีมูลค่าประมาณ 419.51 ล้านบาท เมื่อเปรียบเทียบกันแล้วพบว่า รายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดลำพูนในปี พ.ศ. 2553 เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 35.66 เมื่อเทียบจากปี พ.ศ. 2552 (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554: ออนไลน์)

ปีพ.ศ. 2553 สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 และสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด 4 จังหวัด ประกอบด้วย เชียงใหม่ ลำปาง ลำพูน และแม่ฮ่องสอน ได้ดำเนินโครงการ “การจัดทำแผนแม่บทเพื่อเสนอขอขึ้นทะเบียนมรดกโลกของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1” เพื่อศึกษาศักยภาพ ความพร้อม บริบททางวัฒนธรรมของ 4 จังหวัด และจัดทำแผนแม่บทเพื่อเสนอขอขึ้นทะเบียนมรดกโลก (โอเคเนชั่นบล็อก, 2554: ออนไลน์) จะเห็นได้ว่าในอนาคตการท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูนจะมีความน่าสนใจมากขึ้น เพราะจะเป็นเมืองท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่น่าจดจำและชวนค้นหา ซึ่งอาจจะส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดลำพูนเพิ่มสูงขึ้นด้วย ซึ่งการเดินทางมาท่องเที่ยวในแต่ละครั้งนั้น นักท่องเที่ยวจะนิยมซื้อสินค้าของฝากของที่ระลึกของจังหวัดลำพูน โดยสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งนิยมซื้อสินค้าของฝากของที่ระลึกของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ศูนย์ OTOP ตำบลอุโมงค์ บ่อน้ำศักดิ์สิทธิ์คอยชะม้อ ศูนย์หัตถกรรมปาซาง วัดพระพุทธบาทตากผ้า และขัวมุงท่าสิงห์ เป็นต้น (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554: ออนไลน์)

ข้าวมุงทำสังข์ อำเภอเมืองลำพูน ตั้งอยู่ตรงข้ามกับวัดพระธาตุหริภุญชัย วรมหาวิหาร สำหรับคำว่า “ข้าวมุง” นั้น เป็นภาษาคำเมือง โดยคำว่า “ข้าว” หมายถึงสะพาน ส่วนคำว่า “มุง” หมายถึง หลังคา ข้าวมุงทำสังข์เป็นสะพานไม้ที่มุงหลังคายาวประมาณ 100 เมตร สร้างเพื่อข้ามแม่น้ำกวัง เชื่อมระหว่างฝั่งวัดพระธาตุหริภุญชัยวรมหาวิหารกับชุมชนเวียงของ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูนซึ่งเป็นหมู่บ้านที่มีชื่อเสียงในด้านการทอผ้าฝ้ายและผ้าไหมยกดอกของจังหวัดลำพูน สะพานนี้เปิดให้ผ่านได้เฉพาะรถจักรยานยนต์ รถสามล้อ และคนเดินเท้าเท่านั้น ปัจจุบันได้ปรับให้ สะพานข้าวมุงกลายเป็น “กาด” หรือ “ตลาด” เปิดเป็นร้านจำหน่ายสินค้าของฝากของที่ระลึก ซึ่ง นับเป็นอีกหนึ่งเอกลักษณ์ของจังหวัดลำพูน องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนได้ทำพิธีเปิดข้าวมุงทำสังข์อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2546 และได้ผนวกการจัดงานมหกรรมผ้าทอ ประจำปี พ.ศ. 2546 เข้าด้วยกัน โดยใช้ชื่องาน “แอ้วข้าวมุง นุ่งผ้าตอ ผ่อของดีเมืองหละปุ่น” ปัจจุบัน มีร้านค้าในข้าวมุงทำสังข์จำนวนทั้งสิ้น 54 ร้านที่จำหน่ายสินค้าของที่ระลึกซึ่งเป็นสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ของจังหวัดลำพูน อาทิ ลำไยอบแห้ง ผ้าฝ้ายทอมือ ผ้าไหมยกดอกลำพูน งานไม้แกะสลัก สินค้าตกแต่งบ้าน และเครื่องประดับ ฯลฯ (อมยิ้มทราเวล, 2554: ออนไลน์) จากการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะรู้จักข้าวมุงทำสังข์จากการเดินทางมาท่องเที่ยวที่วัดพระธาตุ หริภุญชัยวรมหาวิหารก่อน แล้วจึงแวะซื้อของฝากของที่ระลึกจากข้าวมุงทำสังข์ และไม่ทราบถึง ความสำคัญของข้าวมุงทำสังข์เลย

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องดูแลข้าวมุงทำสังข์พบว่าปัจจุบัน ยอดขายสินค้าของร้านค้าต่างๆ ที่ตั้งอยู่ในบริเวณข้าวมุงทำสังข์นั้นมียอดขายที่ลดลงจากปีที่ผ่านมา และมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนจึงมีการวางแผนที่จะปรับปรุงในด้านต่างๆ ของข้าวมุงทำสังข์ เพื่อดึงดูดลูกค้าให้เดินทางมาซื้อสินค้าของที่ระลึกที่ข้าว มุงทำสังข์โดยตรง และต้องการให้ลูกค้ามองเห็นถึงความสำคัญของสถานที่แห่งนี้มากขึ้น ทั้งนี้ใน การวางแผนปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดนั้นจำเป็นต้องอาศัยความคิดเห็นจากกลุ่มลูกค้าที่เดินทาง มายังข้าวมุงทำสังข์แห่งนี้ (สง่า ไชยชนะ และอำไพ เตสุกุล, 2554: สัมภาษณ์)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดของข้าวมุงทำสังข์ อำเภอเมืองลำพูน เพื่อให้ทราบถึงระดับความสำคัญและความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดค้าปลีกของข้าวมุงทำสังข์ อำเภอเมืองลำพูน เพื่อนำผลการศึกษา ที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานรัฐบาลที่ดูแลรับผิดชอบในการวางแผนปรับปรุง กลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อช่วยให้ข้าวมุงทำสังข์ อำเภอเมืองลำพูน เป็นสถานที่จำหน่ายสินค้าของ ฝากของที่ระลึกที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการรองรับจำนวน

นักท่องเที่ยวที่อาจจะเพิ่มขึ้นเนื่องจากการขึ้นทะเบียนเป็นเมืองมรดกโลกของจังหวัดลำพูนในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาระดับความสำคัญและความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดค้าปลีกของชาวมุงท่าสิงห์ อำเภอเมืองลำพูน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับความสำคัญและความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดค้าปลีกของชาวมุงท่าสิงห์ อำเภอเมืองลำพูน
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นประโยชน์แก่ร้านค้าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของชาวมุงท่าสิงห์ อำเภอเมืองลำพูน โดยใช้เป็นแนวทางในการวางแผนทางการตลาด เพื่อปรับปรุงและพัฒนาชาวมุงท่าสิงห์ อำเภอเมืองลำพูน ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดค้าปลีกของชาวมุงท่าสิงห์ อำเภอเมืองลำพูน ซึ่งเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่เกิดจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่ได้รับที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการภายหลังสถานการณ์การซื้อสินค้าของฝากของที่ระลึกจากชาวมุงท่าสิงห์ อำเภอเมืองลำพูน

ลูกค้า หมายถึง บุคคลที่ซื้อสินค้าของฝากของที่ระลึกต่างๆ จากชาวมุงท่าสิงห์ อำเภอเมืองลำพูน

ส่วนประสมการตลาดค้าปลีก หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ร่วมกันเพื่อการพัฒนากลยุทธ์การค้าปลีกให้ประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่ง และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้รับความพึงพอใจ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการจัดหมวดหมู่สินค้า ปัจจัยด้านการบริการและบรรยากาศในร้าน ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ชาวมุงท่าสิงห์ หมายถึง สะพานไม้ที่มีหลังคายาวประมาณ 100 เมตร สร้างเพื่อข้ามแม่น้ำกวัง ตั้งอยู่ตรงข้ามกับวัดพระธาตุศรีบุญชัยรวมหาวิหาร ซึ่งสะพานนี้จะเชื่อมระหว่างฝั่งวัดพระธาตุศรีบุญชัยรวมหาวิหารกับชุมชนเวียงของ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน สะพานนี้เปิดให้ผ่านได้เฉพาะรถจักรยานยนต์ รถสามล้อ และคนเดินเท้าเท่านั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนเป็นหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบและจัดการในด้านต่างๆ และได้ทำพิธีเปิดชาวมุงท่าสิงห์อย่างเป็นทางการ

เมื่อวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2546 โดยได้ปรับให้สะพานข้ามมุงกลายเป็น “กาด” หรือ “ตลาด” เปิดเป็นร้านจำหน่ายสินค้าของฝากของที่ระลึก ซึ่งในปัจจุบันมีร้านค้าในข้ามมุงทำสิ่งจำหน่ายทั้งสิ้น 54 ร้านจำหน่ายสินค้าของฝากของที่ระลึกซึ่งเป็นสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ของจังหวัดลำพูน อาทิ ลำไยอบแห้ง ผ้าฝ้ายทอมือ ผ้าไหมยกดอกลำพูน งานไม้แกะสลัก สินค้าตกแต่งบ้าน และเครื่องประดับ ฯลฯ

สินค้าของฝากของที่ระลึก หมายถึง สินค้าใดๆ ที่ลูกค้าซื้อและนำกลับไปยังภูมิลำเนาของตน ไม่ว่าจะด้วยความมุ่งหมายเพื่อใช้สอยเองในชีวิตประจำวัน หรือเพื่อเป็นของที่ระลึกเก็บเตือนใจถึงถิ่นที่เคยมาเยือนหรือเพื่อเป็นของฝากญาติมิตรก็ตาม ซึ่งได้แก่ สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ต่างๆ ของจังหวัดลำพูน อาทิเช่น ลำไยอบแห้ง ผ้าฝ้ายทอมือ ผ้าไหมยกดอกลำพูน งานไม้แกะสลัก สินค้าตกแต่งบ้าน และเครื่องประดับ ฯลฯ