

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ประกอบด้วยธุรกิจที่สนับสนุนให้เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจ และธุรกิจที่เกี่ยวข้องขึ้นอย่างมากมายทั้งในประเทศไทย และประเทศต่างๆ ทั่วโลก เช่น ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจการเดินทางระหว่างประเทศ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจการจำหน่ายของที่ระลึก และธุรกิจร้านอาหาร เป็นต้น โดยสำหรับประเทศไทย การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้หลักให้กับประเทศ ซึ่งจะเห็นได้จากการรณรงค์ทั้งในและต่างประเทศของภาครัฐบาล และเอกชน เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

กระแสความนิยมเที่ยวต่างประเทศของคนไทยมีกระแสความนิยมที่เพิ่มมากขึ้นตามลำดับในหมู่คนไทย โดยในปี พ.ศ. 2550 มีคนไทยเดินทางไปเที่ยวต่างประเทศรวมทั้งสิ้น 3.85 ล้านคน ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 18.5 จากปี 2549 ที่เพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 10.8 ทั้งนี้ได้รับแรงกระตุ้นสำคัญจากเงินบาทที่แข็งค่าขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้การใช้จ่ายของคนไทยที่เดินทางไปเที่ยวต่างประเทศในปี 2550 มีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.3 โดยมีมูลค่าสูงถึง 105,000 ล้านบาท จากแนวโน้มดังกล่าวส่งผลให้รายได้สุทธิด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในปี 2550 เพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 11 เทียบกับในปี 2549 ที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 35 ตลาดคนไทยเที่ยวต่างประเทศยังมีแนวโน้มเติบโตในอัตราสูงต่อเนื่อง จากครั้งหลังปี 2550 มาในปี 2551 ทั้งนี้ด้วยแรงกระตุ้นจากปัจจัยสำคัญ ได้แก่ เงินบาทที่แข็งค่าขึ้นต่อเนื่อง ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปต่างประเทศของนักท่องเที่ยวคนไทยมีแนวโน้มถูกลง ปัจจัยโปรแกรมการท่องเที่ยวต่างประเทศระยะใกล้มีราคาต่ำกว่าโปรแกรมการท่องเที่ยวในประเทศไม่มากนัก ปัจจัยด้านการขยายเส้นทางบริการของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำทั้งในและระหว่างภูมิภาคเอเชีย กับภูมิภาคอื่นๆ ทำให้เกื้อหนุนต่อการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศเพิ่มขึ้นและการแข่งขันที่รุนแรงยิ่งขึ้นในตลาดท่องเที่ยวต่างประเทศจากบรรดาผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศที่ต่างมุ่งขยายฐานตลาดลูกค้าที่มีกำลังซื้อระดับกลาง (บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด, 2551: ออนไลน์)

นอกจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้น ยังมีปัจจัยทางด้านการเมืองในประเทศไทย ที่มีการชุมนุมเรียกร้องทางการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้คนไทยมีการวางแผนเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศเพื่อ

หลีกเลี่ยงความวุ่นวายของการเมืองภายในประเทศ (โพสทูเดย์, 2553: ออนไลน์) ซึ่งเหตุผลทั้งหมดที่กล่าวมาล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางภาคเหนือ ที่มีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ในปี พ.ศ. 2552 จังหวัดเชียงใหม่มีประชากรทั้งสิ้น 1,490,529 คน(สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2552: ออนไลน์) ประชากรมีรายได้เฉลี่ย 82,752 บาทต่อคนต่อปี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2552: ออนไลน์) มีสถานศึกษาที่มีชื่อเสียง ธุรกิจห้างร้านต่างๆ เจ้าของกิจการ ผู้บริหาร พนักงาน ตลอดจนผู้มีกำลังซื้อสูงนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ บริษัทนำเที่ยวต่างประเทศในจังหวัดเชียงใหม่ จึงแข่งขันกันพัฒนารายการนำเที่ยวต่างประเทศในเส้นทางใหม่ๆ มีการวางแผนการตลาดและกลยุทธ์ที่หลากหลาย ด้วยการสร้างความโดดเด่นในด้านต่างๆ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค และบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพฯ มีการขยายบริษัทตัวแทนมายังจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2552 มีบริษัทนำเที่ยวต่างประเทศ มีจำนวน 76 บริษัท เฉพาะที่อยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่มี 68 บริษัท (สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2552: ออนไลน์)

จากเหตุผลข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมตลาดการบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยวต่างประเทศแบบสำเร็จรูป ซึ่งการตลาดบริการสามารถใช้ในการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพมากขึ้น ยังประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวของไทย ได้นำผลการศึกษาที่ได้ไปวางแผนกลยุทธ์ให้กับธุรกิจนำเที่ยวของตนเองต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมตลาดการบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยวต่างประเทศแบบสำเร็จรูป

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมตลาดการบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยวต่างประเทศแบบสำเร็จรูป
2. เป็นข้อมูลเบื้องต้นให้กับธุรกิจนำเที่ยวนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ส่วนประสมตลาดการบริการ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการซื้อบริการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ

โปรแกรมการท่องเที่ยวต่างประเทศแบบสำเร็จรูป หมายถึง รายการจัดนำเที่ยวต่างประเทศที่สร้างขึ้นโดยธุรกิจนำเที่ยว เพื่อบริการแก่นักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ โดยคิดราคาแบบเหมาจ่าย ซึ่งรวมค่าบริการต่างๆ เอาไว้ ไม่ว่าจะเป็นค่าที่พัก ค่าเดินทาง หรือค่าอาหาร เป็นต้น

นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่เคยซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยวต่างประเทศแบบสำเร็จรูปอย่างน้อย 1 ครั้ง ภายในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี และอาศัยอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยต้องซื้อโปรแกรมท่องเที่ยวต่างประเทศด้วยตนเอง ไม่ว่าจะชำระเงินด้วยตัวเองหรือมีผู้อื่นชำระเงินให้