

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงใหม่นับเป็นจังหวัดที่มีเสน่ห์ดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลกให้เข้ามาเยี่ยมชมเนื่องจากมีเอกลักษณ์ทางประเพณีและวัฒนธรรมที่สืบทอดกันมานับแต่อดีตสู่ปัจจุบัน รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงาม สถาปัตยกรรมและโบราณสถานที่มีอายุนานนับหลายร้อยปี และด้วยจุดเด่นเหล่านี้จึงทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเยี่ยมชมจังหวัดเชียงใหม่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี จากสถิติของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยปี 2548-2549 นั้น เมื่อปี พ.ศ. 2549 มีนักท่องเที่ยวมาเยี่ยมชมจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 4,405,720 คน (Internal Tourism in Chiang Mai 2548-2549) ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2548 ร้อยละ 18.79 โดยปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น เนื่องจากการจัดงานมหกรรมพืชสวนโลกและการเพิ่มเที่ยวบินตรงจากประเทศเพื่อนบ้านเช่นประเทศสิงคโปร์และมาเลเซีย การเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวทำให้จำนวนสถานที่พักแรมเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยว โดยพบว่าห้องพักในจังหวัดเชียงใหม่ปี พ.ศ. 2549 มีจำนวน 18,820 ห้อง (Internal Tourism in Chiang Mai 2548-2549) เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2548 ร้อยละ 12.88 ซึ่งการขยายตัวของห้องพักทำให้ความต้องการของผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในห้องพักเพิ่มขึ้นเช่นกัน ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวได้แก่ สบู่ แชมพู หมวกอาบน้ำ ถูกรอบแก้ว เป็นต้น

ปัจจุบันธุรกิจจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในห้องพักมีการแข่งขันสูงมาก เนื่องจากมีผู้ผลิตและผู้จำหน่ายหลายรายทั่วประเทศ ซึ่งในจังหวัดเชียงใหม่มีผู้จำหน่ายรายใหญ่ เช่น บริษัทเทสโก้โลตัส จำกัด และบริษัทสยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีผู้จำหน่ายที่เป็นร้านค้าย่อยอีก รวมทั้ง ร้านโฮเทลซ็อบ อินเทอร์เน็ตชั้นแนล ซึ่งก่อตั้งขึ้นปี พ.ศ. 2545 ตั้งอยู่ที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในห้องพักแบบร้านขายปลีก ส่วนใหญ่พนักงานของร้านจะเข้าไปติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เนื่องจากไม่มีหน้าร้าน โดยร้านโฮเทลซ็อบ อินเทอร์เน็ตชั้นแนลมีบริการส่งสินค้าถึงมือลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในกรณีที่ลูกค้าอยู่ต่างอำเภอหรือต่างจังหวัด ทางร้านจะใช้บริการจัดส่งของบริษัทขนส่งในพื้นที่ เช่น บริษัท นิมซี่เส็ง จำกัด บริษัท เอ็น ที ซี จำกัด และบริษัท เปรมประชาชนส่ง จำกัด ซึ่งปัจจุบันมีลูกค้าที่เป็นกิจการสถานพักแรมประเภท โรงแรม 10 ราย และเกสต์เฮ้าส์ 43 รายในจังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำปางและน่าน รวมทั้งหมด 53 ราย (ฐานข้อมูลลูกค้าร้านโฮเทลซ็อบ อินเทอร์เน็ตชั้นแนล ปี 2552) ผลิตภัณฑ์หลักของร้านโฮเทลซ็อบ อินเทอร์เน็ตชั้นแนลได้แก่ สบู่ก้อน สบู่เหลว แชมพู ครีมนวดผม หมวกอาบน้ำ

ถุงชักรีด ถุงครอบแก้ว ถุงอนามัย คอตตอนบัด ชุดเข็มด้าย แปรงสีฟันพร้อมยาสีฟัน มีดโกนหนวด เป็นต้น และมีบริการพิมพ์ตราयीหือของสถานพักแรมบนผลิตภัณฑ์ทุกประเภท

เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยในปี 2550-2552 ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัว การเมืองไม่มีความแน่นอน ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลง จากสถิติปี 2550 จำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศปี 2550 มีจำนวนทั้งสิ้น 4,181,878 คน (สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเหนือ เขต1) ลดลงจากปี 2549 ประมาณ 5 % ขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวในปี 2551 ยังลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2551 (มกราคม-กันยายน) มีจำนวนนักท่องเที่ยวรวมทั้งสิ้น 2,227,835 คน (www.tourism.go.th) ซึ่งยังคงลดลงจากปี 2550 อย่างต่อเนื่อง จากภาวะดังกล่าวส่งผลให้การแข่งขันสูงขึ้นและสินค้าดังกล่าวยังไม่มีความแตกต่างจากคู่แข่งรายอื่นๆ ดังนั้นลูกค้าจึงมีทางเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ได้หลากหลายทาง โดยดูจากปัจจัยทางด้าน คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ราคา และรายการส่งเสริมการขายอื่นๆ ส่งผลทำให้ยอดขายของร้านลดลงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อให้ธุรกิจของร้านโฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล ดำเนินอยู่ได้และ สามารถรักษาส่วนแบ่งตลาด ทางผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้านโฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการปรับกลยุทธ์ทางการตลาด รักษากลุ่มลูกค้าเดิม และพัฒนากลยุทธ์การตลาดเพื่อขยายฐานการตลาดสู่กลุ่มลูกค้าใหม่ในอนาคต

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้านโฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้านโฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล
2. เพื่อสามารถนำข้อมูล ไปใช้วางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อให้สามารถพัฒนาสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้นและเป็นการรักษาลูกค้ากลุ่มเดิม

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดี ความพอใจ และประทับใจของลูกค้าที่มีต่อกิจกรรมส่วนประสมทางการตลาดของร้านโฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล

**ลูกค้า** หมายถึง ตัวแทนกิจการสถานพักผ่อนที่ซื้อผลิตภัณฑ์ของร้านโฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล จำนวน 53 ราย ได้แก่ โรงแรม 10 ราย และเกสต์เฮาส์ 43 ราย

**กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด** หมายถึง เครื่องมือที่ต้องใช้ร่วมกันเพื่อสนองความต้องการของตลาดเป้าหมายให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

**ร้านโฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล** หมายถึงร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในห้องพัก เช่น สบู่ แชมพู หมวกอาบน้ำ ถูจครอบแก้ว เป็นต้น โดยจำหน่ายแบบร้านขายปลีก ตั้งอยู่ที่ 45 ตำบล ป่าตัน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินในลักษณะกิจการเจ้าของคนเดียว และเปิดดำเนินงานตั้งแต่ปี 2545