

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว จะเห็นได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทยในแต่ละปี มีไม่ต่ำกว่า 7 ล้านคน โดยทำรายได้ให้กับประเทศสองแสนล้านบาทต่อปี

เมื่อพิจารณาอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงปี 2546 - 2550 พบว่าในปี 2546 เศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่ได้หดตัวลงมา เป็นร้อยละ 2.5 โดยมีผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัด 45,927 ล้านบาท และ ในปี 2547 เศรษฐกิจได้หดตัวลงอีกเล็กน้อยเป็นร้อยละ 2.4 โดยมีผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัด 47,007 ล้านบาท ส่วนในปี 2548 เศรษฐกิจมีการขยายตัวเพิ่มเพียงเล็กน้อย เป็นร้อยละ 2.7 โดยมีผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัด 48,260 ล้านบาท ส่วนในปี 2549 มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 4.4 โดยมีผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัด 50,386 ล้านบาท และสำหรับในปี 2550 เศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่หดตัวลงอีกเป็นร้อยละ 3.4 ผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัด 52,081 ล้านบาท และเมื่อพิจารณาสาขาบริการและการท่องเที่ยวพบว่าได้ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวขยายตัวตามไปด้วย

### ตารางที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2545-2550

พ.ศ.	นักท่องเที่ยวไทย (คน)	นักท่องเที่ยวต่างประเทศ (คน)	นักท่องเที่ยวทั้งหมด (คน)
2545	1,639,473	1,558,317	3,197,790
2546	1,714,843	1,431,351	3,146,194
2547	1,877,194	1,746,201	3,623,395
2548	1,922,042	1,786,753	3,708,795
2549	2,529,420	1,876,300	4,405,720
2550	2,598,041	1,583,837	4,181,878

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

เมื่อพิจารณาข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าตั้งแต่ปี พ.ศ.2546 – พ.ศ. 2549 มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และในปี พ.ศ. 2550 มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ทั้งสิ้น 4,181,878 คน ลดลงร้อยละ 5.1 เมื่อเทียบกับปี 2549 สำหรับตลาดนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศในปี พ.ศ. 2550 พบว่านักท่องเที่ยวต่างประเทศเดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1,583,837 คน ลดลงจากปี 2549 ร้อยละ 15.6 เมื่อเทียบกับปี 2549 นักท่องเที่ยวต่างประเทศมีสัดส่วนร้อยละ 37.9 ของจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด

สำหรับนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว พบว่าปัจจุบันรัฐบาลได้มีการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก โดยมีนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจที่ใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการขยายตลาดและจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งคนไทยและชาวต่างชาติ ทั้งนี้รัฐบาลได้กำหนดนโยบายให้การท่องเที่ยวเป็นแนวทางของการนำรายได้เข้าสู่ประเทศ และมีนโยบายในการส่งเสริมยกระดับความสามารถในการแข่งขันของภาคบริการและการท่องเที่ยว

ปัจจุบัน จังหวัดเชียงใหม่ไม่ได้มีสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ ที่น่าสนใจเพิ่มขึ้นจากเดิมเลย จึงทำให้มองดูเหมือนว่าการท่องเที่ยวเชียงใหม่ถึงจุดอิมตัว ซึ่งดูได้จากกรณีที่นักท่องเที่ยวไปเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวใหม่ เช่น อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นต้น ดังนั้น การพัฒนาเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นับว่ามีความสำคัญเนื่องจากความต้องการของผู้บริโภคจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผู้ประกอบการจึงควรมีการปรับปรุงสินค้าและบริการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคให้มากที่สุดจึงจะทำให้อยู่รอดในการแข่งขันทางธุรกิจได้ อีกทั้งธุรกิจการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบัน มีการแข่งขันค่อนข้างสูง จึงทำให้ผู้ประกอบการมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มความหลากหลาย และสร้างโอกาสทางการตลาดให้เพิ่มขึ้น ซึ่งจังหวัดเชียงใหม่มีธรรมชาติที่สวยงาม ฝืนป่าไม้มีความอุดมสมบูรณ์ ตลอดจนยังมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่งสามารถนำมาเป็นจุดขายใหม่ ๆ สำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้

ฉะนั้นการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยจึงถือเป็นกิจกรรมท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นในจังหวัดเชียงใหม่ โดยในปัจจุบันมีธุรกิจการท่องเที่ยวเพียงสองแห่งที่จัดกิจกรรมท่องเที่ยวในรูปแบบนี้ โดยมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่นิยมการผจญภัยและรักธรรมชาติ การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยเป็นการท่องเที่ยวที่ให้ความปลอดภัย ให้ความตื่นเต้น ในขณะที่ไม่ได้รับกวนวิถีชีวิตของสัตว์ป่า ไม่ได้ทำลายธรรมชาติ โดยสามารถเลือกทางเดินสำรวจป่าเพื่อดูพันธุ์ไม้ และสัตว์ป่าในมุมสูง มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายดังนี้

- 1) เพื่อเป็นการจัดชมความงามของธรรมชาติ โดยสามารถมองเห็นได้ในมุมสูง
- 2) เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย เสริมกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวที่ต้องการเห็นสภาพของป่า พันธุ์ไม้ และสัตว์ป่าได้ โดยไม่รบกวนวิถีชีวิตทางธรรมชาติ
- 3) เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ตื่นเต้นแต่ปลอดภัย โดยนักท่องเที่ยวไม่ต้องเสี่ยงต่ออันตรายจากสัตว์ หรืออันตรายจากการสัมผัสพิษจากป่า หรืออันตรายอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในการเดินป่าได้ เช่น กิจกรรมโหนสลิง เป็นกิจกรรมที่มุ่งตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในแง่ความท้าทายความยากลำบากที่ธรรมชาติสร้างไว้ การแสดงออกถึงความกล้าที่แฝงอยู่ในตัว โดยเน้นการมีพนักงานให้บริการและดูแลความปลอดภัย ตลอดกิจกรรม

ดังนั้นในการศึกษารั้งนี้ จึงมุ่งทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ของบริษัทแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา รูปแบบ และวิธีการให้บริการการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตรงตามความต้องการและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงผจญภัยสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษารั้งนี้ ไปพัฒนาวางแผนการตลาดและกลยุทธ์ในการให้บริการท่องเที่ยวใหม่ ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจต่อไปได้ในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ของบริษัทแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่
- 1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ในจังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1.3.1 เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ของบริษัทแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่
- 1.3.2 เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ในจังหวัดเชียงใหม่

1.3.3 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง ในการวางแผนปรับปรุงพัฒนารูปแบบ และวิธีการให้บริการธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการ ของท่องเที่ยว

1.3.4 เพื่อเป็นแนวทางให้ธุรกิจนำไปพัฒนาวางแผนการตลาดและกลยุทธ์ในการเพิ่ม บริการท่องเที่ยวแบบใหม่ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ

#### 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ของ บริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้ให้บริการ การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย โดยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ทั้งในและต่างประเทศ ของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน โดยเป็น ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 – 20 มิถุนายน 2552 ของบริษัท แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

#### 1.5 นิยามศัพท์

**การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย** หมายถึง กิจกรรมการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ในรูปแบบของ การผจญภัย ได้แก่ การโหนสลิง และการเดินป่า

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง ผู้ที่ไปใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ของบริษัทแห่งหนึ่งใน จังหวัดเชียงใหม่