

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ประเทศไทยนับว่าเป็นประเทศที่มีภูมิประเทศที่สวยงามมีทั้งภูเขา แม่น้ำ ที่ราบและทะเล รวมถึงมีภูมิอากาศอยู่ในเขตร้อนชื้นที่มีทั้งอากาศ หนาว ร้อน และฝนตกประปราย ทำให้มีพรรณพืช หลากหลายและสวยงามรวมถึงมีวัฒนธรรมประเพณีดั้งเดิมที่เป็นเอกลักษณ์และงามพร้อมอาจเรียกได้ ว่าประเทศไทยนั้นเป็นประเทศที่มีทั้งภูมิทัศน์สวยงาม มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมแก่การท่องเที่ยว พักผ่อน มีประเพณีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ที่ต่างกันไปในแต่ละภูมิภาคที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยว ทั้งไทยและต่างชาติได้เป็นอย่างดี เพราะเหตุนี้จึงทำให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ นักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมมากที่สุด 1 ใน 5 ของประเทศแถบภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2552)

จากอดีตถึงปัจจุบัน ประเทศไทยได้รับประโยชน์มากมายจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพราะเมื่อนักท่องเที่ยว เดินทางไปยังสถานที่ใดก็ย่อมเกิดการใช้จ่าย ทั้งนี้อาจเป็น ค่าใช้จ่ายส่วนบุคคล ค่าบริการ-ขนส่ง ค่าอาหาร ค่าที่พักอาศัย และอื่น ๆ ซึ่งรายได้ดังกล่าวมีการจำกัดความทาง เศรษฐศาสตร์ไว้ว่า “รายได้จำเป็น” รายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวนี้สามารถเสริมสร้างความเจริญทาง เศรษฐกิจและสังคมได้อย่างมาก อาทิ รายได้นี้สามารถลดภาวะการขาดดุลชำระเงินได้เนื่องจากการ ลงทุนทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่จำเป็นที่จะต้องใช้งบประมาณที่สูง ชาวบ้านทั่วไปจึง สามารถสร้างธุรกิจด้านการท่องเที่ยวตามกำลังของตน ทำให้ได้ผลตอบแทนออกมาอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในประเทศที่กำลังพัฒนาหรือด้อยพัฒนา ซึ่งยังมีวิวัฒนาการทางเทคโนโลยี และ การ อุตสาหกรรมไม่สูงนัก ส่งผลให้มีสภาพแวดล้อม และวัตถุดิบเพื่อการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและ วัฒนธรรมสูงกว่าชาติที่พัฒนาแล้ว หากมีการจัดการบริหารที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ประเทศเหล่านี้มี รายได้เพิ่มขึ้นจนสามารถลดภาวะขาดดุลชำระเงินได้ระดับหนึ่ง

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของทั้งประเทศ ไทยและจังหวัดเชียงใหม่ เพราะนอกจากจะเป็นการสร้างรายได้ซึ่งอยู่ในอันดับสูงสุดของธุรกิจด้าน การบริการ อีกทั้งยังเป็นอุตสาหกรรมที่ทำให้เกิดธุรกิจต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็น ธุรกิจการนำเที่ยว ธุรกิจ การขนส่ง ธุรกิจที่พักและอาหาร ธุรกิจของที่ระลึก ซึ่งก่อให้เกิดการจ้างงาน มีการลงทุนที่มากขึ้น และ การกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น

เชียงใหม่คือแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทย เพราะเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีลักษณะเด่นในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นศูนย์กลางวัฒนธรรม ส่วนราชการ ภาคเอกชน และธุรกิจในพื้นที่ ซึ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้จึงอาจกล่าวได้ว่าเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีศักยภาพทางทรัพยากรสูงในด้านการท่องเที่ยว

จังหวัดเชียงใหม่มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญทั้งด้าน โบราณคดี ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและธรรมชาติซึ่งจากทำเนียบแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการสำรวจจากสถาบันราชภัฏเพื่อเสนอการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยพบว่า จังหวัดเชียงใหม่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่ค่อนข้างหลากหลาย ทั้งสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ 48 แห่ง สถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ 19 แห่ง และสถานที่ท่องเที่ยวทางด้านศิลปวัฒนธรรมอีก 27 แห่ง อีกทั้งยังมีสถานที่ท่องเที่ยวในเขตเมืองอีกหลายที่ เช่น ตลาดไนท์บาร์ซ่า ถนนคนเดิน สวนสัตว์ไนท์ซาฟารี ถนนนิมมานเหมินทร์ มหกรรมพืชสวนโลกราชพฤกษ์ที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ไม่น้อย(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2552)

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนที่พักและนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

รายการ	พ.ศ.		อัตราการเปลี่ยนแปลง
	2552	2553	
จำนวนโรงแรม/ ที่พักอื่นๆ	503	542	+7.75
จำนวนห้องพัก	22,493	23,292	+3.55
จำนวนนักท่องเที่ยว	2,394,388	2,770,142	+15.69
ชาวไทย	1,373,923	1,659,438	+20.75
ชาวต่างชาติ	1,020,465	1,110,704	+8.84

ที่มา กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา (2554)

จากตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนโรงแรมและที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ในปี 2553 เพิ่มขึ้นจากปี 2552 จาก 503 เป็น 542 โดยคิดเป็นจำนวนร้อยละ 7.75 และ จำนวนห้องพักในปี 2553 เพิ่มขึ้นจากปี 2552 จาก 22,493 เป็น 23,292 จากปี 2552 โดยคิดเป็นจำนวนร้อยละ 3.55 อีกทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจาก 2,394,388 เป็น 2,770,142 เป็นจำนวนร้อยละ 15.69 โดยสามารถจำแนกเป็นชาวไทยเพิ่มขึ้น 20.75 และ จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ในปี พ.ศ. 2552 และ ปี พ.ศ. 2553 ซึ่งเพิ่มขึ้น 8.84% แสดงให้เห็นว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นและจำนวนที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ก็มีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากประเทศไทยได้มีการส่งเสริมและได้ให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และธุรกิจการให้บริการเรื่อยมา มีการส่งเสริมปัจจัยที่อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยว เพิ่มมากขึ้นซึ่งในปัจจุบันการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวนั้นมีบทบาทมากขึ้นอีกทั้งการพัฒนาที่ยังไม่มีที่ สิ้นสุด ไม่ว่าจะเป็นทางด้านคุณภาพและการบริการที่พัก ความคุ้มค่ากับราคา ซึ่งส่วนนี้เป็นส่วนสำคัญ ที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวที่จังหวัดเชียงใหม่

จากข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยวที่ผ่านมามีจำนวนนักท่องเที่ยว ปริมาณการใช้จ่าย และรายได้จาก การท่องเที่ยวนั้นมีอัตราเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ซึ่งเป็นผลดีต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ทั้งนี้ธุรกิจที่ พักอาศัย ไม่ว่าจะเป็น โรงแรม บังกะโล รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์ จัดได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทางด้านการท่องเที่ยวที่สามารถสร้างรายได้และส่งเสริมการท่องเที่ยวได้มากกว่าธุรกิจอื่น ๆ แต่เมื่อเกิด วิกฤติเศรษฐกิจในปี 2550 (Subprime Crisis) ขึ้นประกอบกับปัญหาเรื่องไข้หวัดสายพันธุ์ใหม่ทั่วโลก ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นซบเซาลง ธุรกิจโรงแรมจึงเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่ได้รับผลกระทบ เนื่องจากผู้ประกอบการต้องรับภาระต้นทุนในการประกอบการที่สูงขึ้น ในขณะที่รายได้ลดลงทำให้ โรงแรมบางแห่งต้องปิดกิจการลง หรือปรับลดราคาที่พักและค่าบริการลงเพื่อดำรงสภาพไว้และ พบว่าในปี 2552 ในส่วนของภาคเหนือมีการขยายตัวของเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวทั้งด้านจำนวน ของนักท่องเที่ยว และรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นจากปี 2550 แต่อาจ ด้วยสาเหตุอื่น ๆ อาทิ ปัญหาหมอกควัน หรือภาวะเศรษฐกิจที่แย่ลงทำให้จำนวนของนักท่องเที่ยว และรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปี 2552 ลดลงจากปี 2551

จากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และการ ขยายตัวของธุรกิจที่พักไม่ว่าจะเป็น โรงแรม เกสต์เฮาส์ รีสอร์ท ที่มีแนวโน้มว่าจะขยายตัวอีกในอนาคต ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อ

การเลือกที่พัก เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการด้านที่พักเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ในอนาคต และเป็นการยกระดับภาคบริการและการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

การศึกษานี้ ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกที่พัก อีกทั้งปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการตลาดและกำหนดนโยบายการท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพทางการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว อีกทั้งเพื่อเป็นการทราบถึงปัญหาและข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนความคิดเห็นที่ได้จะเป็นข้อมูลสำหรับสถานประกอบการที่พัก(โรงแรม,สถานที่อยู่อาศัยอื่นๆ) ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการในอนาคตต่อไป

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พัก อีกทั้งความพึงพอใจในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เลือกเข้ารับบริการที่พักในจังหวัดเชียงใหม่โดยเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในสถานที่ต่างๆในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 400 รายที่สามารถเข้าใจภาษาอังกฤษได้ ระหว่างเดือน กรกฎาคม 2555 ถึง สิงหาคม 2555

1.5 นิยามศัพท์

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย เพื่อท่องเที่ยว และพำนักอยู่ครั้งหนึ่งไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง(1 คืน) และไม่มากกว่า 60 วัน

ที่พัก หมายถึง สถานที่สำหรับพักแรมโดยที่พักในปัจจุบันได้มีการแบ่งออกเป็นหลายประเภทโดยจะแบ่งตามขนาด เช่น โรงแรม เกสต์เฮาส์ รีสอร์ท และบ้านเช่า ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเลือกที่พักได้ตามความต้องการ

โรงแรม หมายถึง สถานที่ที่มีห้องพักตั้งแต่ 10 ห้องไปจนถึงเป็นอาคารขนาดใหญ่ที่มีห้องพักหลายร้อยห้องขึ้นไป อาจจะมีห้องประชุมสัมมนาขนาดใหญ่พร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สระว่ายน้ำ ฟิตเนส และห้องพักตลอด 24 ชั่วโมงโดยในการศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

ที่พักอาศัยอื่นๆ หมายถึง เกสต์เฮาส์ รีสอร์ท และที่พักในรูปแบบอื่นๆ ที่ได้จดทะเบียนในรูปแบบของสถานที่พักอื่นๆ