

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เชียงรายเป็นจังหวัดหนึ่งทางภาคเหนือของประเทศไทยที่นักท่องเที่ยวนิยมมาเที่ยวชมในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก เนื่องด้วยสภาพภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรมและยังเป็นจังหวัดที่มีธรรมชาติสวยงามเหมาะสมต่อการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก อีกทั้งเป็นเมืองเศรษฐกิจอีกแห่งหนึ่งทางภาคเหนือของประเทศที่กำลังขยายตัว มีประตูการค้าที่ติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน ธุรกิจที่พักอาศัยจึงยังมีโอกาสเติบโตรองรับความต้องการของผู้เดินทางตราบเท่าที่ผู้คนยังมีการเดินทาง ธุรกิจโรงแรมภายในจังหวัดเชียงรายจึงเป็นธุรกิจที่น่าจับตามองของนักลงทุนอย่างยิ่ง

ตารางแสดงจำนวนนักท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย

	ปี 2542	ปี 2543	เปลี่ยนแปลง (%)
จำนวนนักท่องเที่ยว			
- ชาวไทย	640,232	688,995	+ 7.62
- ชาวต่างประเทศ	324,830	361,843	+ 11.39
รวม	965,062	1,050,838	+ 8.89

ที่มา : สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย

จากตารางดังกล่าวข้างต้นแสดงถึงการเจริญเติบโตทางการท่องเที่ยวและจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มว่าจะขยายตัวในอนาคต และจากร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) ได้ระบุยุทธศาสตร์การเพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศโดยให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการค้าบริการที่มีศักยภาพเพื่อสร้างงานและกระจายรายได้โดยพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มการจ้างงานและกระจายรายได้สู่ชุมชน เน้นการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและพัฒนาธุรกิจบริการที่มีศักยภาพใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น ซึ่งรวมถึงวิถีชีวิต สภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีพื้นบ้าน ตลอดจนการส่งเสริมไทยเที่ยวไทยและการประสานความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน

โรงแรมในจังหวัดเชียงรายแบ่งตามระดับราคาได้ 4 ระดับ¹ คือ (1) ราคาตั้งแต่ 1,500 บาทขึ้นไป (2) ราคา 500 – 1,500 บาท (3) ราคา 300 – 500 บาท (4) ราคา 100 – 300 บาท โดยมีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยของปี 2543² เรียงตามระดับราคาได้ดังนี้คือ 40.93% 45.15% 39.18% และ 33.52% ซึ่งจะเห็นได้ว่าโรงแรมที่มีระดับราคา 500 – 1,500 บาท มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยที่สูงที่สุด แต่จากอัตราการเข้าพักเฉลี่ยต่อเดือนของโรงแรมในระดับราคานี้พบว่าโรงแรมส่วนใหญ่มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยต่อเดือนในอัตราที่ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับผู้นำตลาดในโรงแรมระดับราคาดังกล่าว

ตารางแสดงอัตราการเข้าพักเฉลี่ยต่อเดือนของ โรงแรมในระดับราคา 500 – 1,500 บาท

รายชื่อโรงแรม	จำนวนห้องพัก	อัตราการเข้าพักเฉลี่ยต่อเดือน (Occupancy Rate %)
1. โรงแรมเรือนทิพย์	78	76.92%
2. โรงแรมแสนภู	110	54.55%
3. โรงแรมนัมชี้เส็ง	74	40.91%
4. โรงแรมโกลเด้นท์ไพรแองเกิ้ลอินน์	31	38.71%
5. โรงแรมธิมามินทร์	47	29.79%
6. โรงแรมเพชรสยามพลาซ่า	74	25.68%
7. โรงแรมบ้านขุนยวม	40	25.00%

ที่มา : สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย และจากการสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายสำรองห้องพักของโรงแรมดังกล่าว วันที่ 1 กันยายน 2544

ดังนั้นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมและปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการโรงแรมที่มีระดับราคา 500 – 1,500 บาท ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจลงทุนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดเชิงกลยุทธ์และเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ

¹ สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย, รายชื่อ โรงแรม-ร้านอาหาร-สนามกอล์ฟในจังหวัดเชียงราย, 2544.

² สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย, สถิติการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายปี 2543, 2543.

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย
2. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมและทราบปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ โรงแรมที่มีระดับราคา 500 – 1,500 บาท ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจโรงแรมและเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ