

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

นับตั้งแต่ประสบกับภาวะวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจ และตลอดระยะเวลาในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ประเทศต่างๆ ในภูมิภาคตะวันออกไกล และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้รวมถึงประเทศไทย ต้องประสบกับสภาวะการชะลอตัวและการถดถอยของการเติบโตทางเศรษฐกิจ ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางการเงิน และความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแต่ละประเทศ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว รัฐบาลไทยได้ใช้มาตรการและนโยบายหลายประการร่วมกัน หนึ่งในนั้นก็คือ การส่งเสริมการท่องเที่ยวที่สามารถสร้างรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศสูงสุดเป็นอันดับหนึ่ง แชนหน้าการส่งออกสินค้าเกษตรและสินค้าอุตสาหกรรมอื่นๆ ประกอบกับนโยบายการส่งเสริมจังหวัดเชียงใหม่ให้เป็นศูนย์กลางการบินในระดับภูมิภาค และการกำหนดเขตเศรษฐกิจพิเศษในสามอำเภอของจังหวัดเชียงรายที่มีพรมแดนติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านและแม่น้ำโขง ได้แก่ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ และการที่ ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ประเทศสหภาพเมียนมา ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และประเทศไทย สามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันในการพัฒนาระบบการคมนาคมขนส่งระหว่างประเทศ ทั้งทางถนน ทางแม่น้ำโขง และทางอากาศ ซึ่งจะส่งผลให้จังหวัดเชียงรายสามารถพัฒนาไปสู่การเป็นประตู (Gate Way) สู่มหาภูมิภาคในลุ่มอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง (Greater Mekong Sub-region : GMS) นับเป็นปัจจัยเสริมที่ทำให้การส่งเสริมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนมีโอกาสประสบความสำเร็จสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ในช่วงปี 2545 ที่ผ่านมาสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนกลับต้องประสบกับภาวะถดถอยอย่างรุนแรง อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากเหตุการณ์ก่อวินาศกรรมในวันที่ 11 กันยายน 2544 ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา ตลอดจนภาวะสงครามในภูมิภาคตะวันออกกลาง และวิกฤติการณ์โรคทางเดินหายใจอักเสบเฉียบพลันอย่างรุนแรง หรือโรค SARS (Severe Acute Respiratory Syndrome) ที่แพร่ระบาดในหลายประเทศในเอเชีย รวมไปถึงการแพร่ระบาดของโรคไข้หวัดนก (Avian Influenza) ในหลายประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมถึงประเทศไทย ทำให้ความมั่นใจในความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวลดลง ซึ่งเหตุการณ์ต่างๆข้างต้น ยังมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อสถานการณ์การท่องเที่ยวในอนาคตอีกด้วย

^๑ จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดหนึ่งใน 17 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ที่มีศักยภาพสูงในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว มีพื้นที่รวม 11,678.40 ตารางกิโลเมตร อาณาเขตทิศเหนือติดต่อประเทศสหภาพเมียนมาร์ ทิศใต้ติดต่อจังหวัดพะเยา ทิศตะวันออกติดต่อประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ทิศตะวันตกติดต่อจังหวัดเชียงใหม่ มีประชากรประมาณ 1,235,877 คน มีรายได้ต่อหัวต่อปี 29,746 บาท โดยมีมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมสินค้าสูงสุด 3 อันดับได้แก่ อันดับที่ 1 การเกษตร มีมูลค่า 7,879 ล้านบาท อันดับที่ 2 การค้าปลีกและค้าส่ง มีมูลค่า 6,481 ล้านบาท และอันดับที่ 3 การท่องเที่ยวและบริการมีมูลค่า 5,981 ล้านบาท¹ แต่เนื่องจากรายได้ในภาคการเกษตรมีความไม่แน่นอนและอ่อนไหวต่อความเปลี่ยนแปลงและปัจจัยหลายๆอย่าง เช่น สภาพดินฟ้าอากาศ โรคและแมลงศัตรูพืช และราคาผลผลิตในตลาดโลก ในขณะที่การค้าปลีกและค้าส่งจะได้รับผลกระทบโดยตรงต่อสถานการณ์ชายแดนกับประเทศเพื่อนบ้านซึ่งอ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นรายได้จากการท่องเที่ยวและบริการ จึงเป็นความหวังหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มรายได้ต่อหัวต่อปีของประชากรในจังหวัดเชียงรายให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น ประกอบกับจังหวัดเชียงรายมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพมากมายและหลากหลายรูปแบบ ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรม และการพักผ่อนหย่อนใจ

จากสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวและพักค้างคืนอย่างน้อยหนึ่งคืน ในจังหวัดเชียงราย ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนมิถุนายน ปี 2546² แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 211,456 คน เพิ่มขึ้นจากปี 2545 ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย 182,862 คน คิดเป็นร้อยละ 15.64 ในขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีจำนวน 122,858 คน ลดลงจากปี 2545 ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 163,097 คน คิดเป็นร้อยละ 24.67 ซึ่งในจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินี้ มีนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรปที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายเป็นจำนวนมากที่สุดเท่ากับ 62,928 คน คิดเป็นร้อยละ 51.22 อีกทั้งนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรป ยังเป็นนักท่องเที่ยวที่มีอำนาจในการซื้อสูง โดยนักท่องเที่ยวจะเลือกใช้บริการของผู้ให้บริการนำเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายที่ให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นหลัก จากข้อมูลจำนวนบริษัทนำเที่ยวที่มีที่ตั้งสำนักงานในจังหวัดเชียงรายและจดทะเบียนกับสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ภาคเหนืออย่างถูกต้องตามกฎหมาย ณ เดือนกันยายน 2546 มีจำนวนทั้งสิ้น 63 แห่ง เมื่อพิจารณาเฉพาะบริษัทนำเที่ยวที่ให้บริการนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรปที่มี จำนวนนักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ย

¹ ฝ่ายนโยบายและแผน สำนักงานจังหวัดเชียงราย, ยุทธศาสตร์การพัฒนากการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงราย ปี 2547 – 2549, เชียงราย : สำนักงานจังหวัดเชียงราย, 2546.

² การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือเขต 2 จังหวัดเชียงราย, สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน มกราคม-มิถุนายน 2546, เชียงราย : กองสถิติและวิจัยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2546

ประมาณเดือนละ 20 คนขึ้นไปมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 11 แห่ง³ โดยจากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยว ในปี 2546 ที่นำเสนอข้างต้น จะเห็นได้ว่าการลดลงของนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรปนี้เองที่ส่งผลกระทบต่อบรรยากาศทางการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย และส่งผลกระทบต่อบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย โดยเฉพาะที่เน้นหนักการให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรปเป็นหลัก

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรปในการเลือกใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ตลอดจนปัญหาที่นักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรปประสบอยู่ในการใช้บริการบริษัทนำเที่ยว ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงดำเนินงานและวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทนำเที่ยวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันและเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจในธุรกิจนำเที่ยวต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรปในการเลือกใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาปัญหาที่นักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรปประสบอยู่และข้อเสนอแนะในการใช้บริการบริษัทนำเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรปในการเลือกใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่นักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรปประสบอยู่ และข้อเสนอแนะในการใช้บริการบริษัทนำเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจ และเป็นข้อมูลแก่ผู้สนใจใช้ประกอบการพิจารณาลงทุนในธุรกิจนำเที่ยวต่อไป

³ สัมภาษณ์ จุลพันธ์ สิทธิวงศ์ นายสมาคมท่องเที่ยว จังหวัดเชียงราย 2544-2546 (เก็บข้อมูลช่วงการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรปในการเลือกใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย, สิงหาคม 2546).

1.4 นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรปในการเลือกใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

นักท่องเที่ยว (Tourists) ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง นักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรปที่เดินทางมาเยือนและพักอยู่ในจังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป โดยใช้บริการสถานที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย

นักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรป (Europe) หมายถึงนักท่องเที่ยวซึ่งมีถิ่นพำนักอยู่ในทวีปยุโรป ประกอบไปด้วยประเทศ ลัตเวีย (Latvia) ลิกเตนสไตน์ (Liechtenstein) ลิทัวเนีย (Lithuania) ลักเซมเบิร์ก (Luxembourg) มาซิโดเนีย (Macedonia) มอลตา (Malta) มอลโดวา (Moldova) โมนาโก (Monaco) เนเธอร์แลนด์ (Netherlands) นอร์เวย์ (Norway) ออร์เดอร์ ออฟ มอลตา (Order of Malta) โปแลนด์ (Poland) โปรตุเกส (Portugal) โรมาเนีย (Romania) รัสเซีย (Russian Federation) ซานมารีโน (San Marino) สโลวัก (Slovakia) สโลวีเนีย (Slovenia) สเปน (Spain) สวีเดน (Sweden) สวิตเซอร์แลนด์ (Switzerland) ทาจิกิสถาน (Tajikistan) ตุรกี (Turkey) เติร์กเมนิสถาน (Turkmenistan) ยูเครน (Ukraine) สหราชอาณาจักร (United Kingdom) อุซเบกิสถาน (Uzbekistan) และ ยูโกสลาเวีย (Yugoslavia)⁴

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

⁴ กระทรวงการต่างประเทศ, *ยุโรป*, [Online]. Available at : <http://www.mfa.go.th/web/483.php>. 2547