

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงใหม่มีศักยภาพในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของประเทศไทย หรือภาคเหนือ รวมทั้งยังสามารถเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายที่ครบในรูปแบบของการท่องเที่ยวที่องค์การท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization) ได้กำหนดรูปแบบการท่องเที่ยวไว้ 3 แบบเพื่อตอบสนองความต้องการท่องเที่ยว โดยมีรูปแบบในการท่องเที่ยว คือ รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (Natural Based Tourism) รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (Cultural Based Tourism) และ รูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special Interest Tourism) ซึ่งหมายถึงการท่องเที่ยวที่ผสมผสานการท่องเที่ยว กับความต้องการอื่นเพิ่มเติมเช่นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) การท่องเที่ยวพำนักระยะยาว (Long stay Tourism) เป็นต้น (วาริษฐ์ มัชฌมบุรุษ, 2550: ระบบออนไลน์)

หลังวิกฤติเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 การท่องเที่ยวถือเป็นธุรกิจดาวรุ่งในการสร้างรายได้ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากสถิติของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2552) พบว่าแนวโน้มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มขึ้นทุกปี (ดังแสดงในตารางที่ 1) ในปี พ.ศ. 2546 มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจำนวน 3,399,906 คน ลดลงจากปี พ.ศ. 2545 ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ 3,460,886 คน อาจเนื่องมาจากการได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคซาร์ส (SARS) (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2546) ปี พ.ศ. 2547 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นถึง 3,898,543 คน อาจเนื่องมาจากนโยบายการรณรงค์เรื่องการท่องเที่ยวภายในประเทศ และได้มีการนำทูตสันตวไมตรีจากประเทศจีนอย่างหมีแพนด้ามาอยู่ที่สวนสัตว์เชียงใหม่ (สุนทรธา วงษ์พันธุ์, 2550) และในปี พ.ศ. 2549 มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2548 ถึงร้อยละ 43.58 หรือจำนวน 5,590,326 คน อันเนื่องมาจากการจัดงานราชพฤกษ์ 2549 จึงทำให้นักท่องเที่ยวหลั่งไหลเข้ามาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น อย่างไรก็ตาม จำนวนนักท่องเที่ยวหลังปี พ.ศ. 2549 มีแนวโน้มที่ลดลง โดยในปี พ.ศ. 2551 มีจำนวนนักท่องเที่ยว 5,313,352 คน ลดลงจากปี พ.ศ. 2550 ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยว 5,356,867 คน ซึ่งอาจเกิดจากภาวะหมอกควัน และเหตุการณ์ทางการเมืองที่มีการปิดสนามบินสุวรรณภูมิ (ฝ่ายวิจัยธุรกิจ บมจ. ธนาคารกรุงไทย, 2551)

ตารางที่ 1 แสดงสถิตินักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2545- ปี พ.ศ. 2551

ปี	จำนวนนักท่องเที่ยว
2545	3,460,886
2546	3,399,906
2547	3,898,543
2548	3,888,188
2549	5,590,326
2550	5,356,867
2551	5,313,352

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2552

แม้จะมีการคาดการณ์ของ ศูนย์วิจัยกสิกร (2553) ว่าตลาดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของไทยมีแนวโน้มถดถอยลงเล็กน้อยจาก ปี พ.ศ. 2552 แต่กลับพบว่ายังคงมีปัจจัยภายในประเทศที่สำคัญที่เอื้ออำนวยต่อการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ ได้แก่ 1) ภัยธรรมชาติรุนแรงที่เกิดขึ้นในต่างประเทศ ส่งผลกระทบทำให้การเดินทางท่องเที่ยวไปต่างประเทศของคนไทยมีแนวโน้มชะลอการเติบโต เอื้ออำนวยต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวในหมู่คนไทย 2) มาตรการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไม่เกินคนละ 15,000 บาท ให้แก่ผู้เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ ซึ่งจะมีผลช่วยให้ผู้บริโภคมีอำนาจซื้อเพิ่มขึ้น และเป็นการกระตุ้นให้คนไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้น 3) กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจท่องเที่ยว โดยเฉพาะการลดราคาในรูปแบบแพ็คเกจสุดคุ้ม ทั้งรูปแบบแพ็คเกจท่องเที่ยว แพ็คเกจโรงแรม เป็นต้น ปัจจัยเกื้อหนุนดังกล่าวจะส่งผลดีต่อผู้ประกอบการด้านธุรกิจท่องเที่ยวในการขยายตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทย

มีการคาดการณ์ว่าการท่องเที่ยวในปี 2553 ธุรกิจท่องเที่ยวจะมีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น โดยเฉพาะการแข่งขันระหว่างธุรกิจโรงแรม ซึ่งผู้ประกอบการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติหันมาสนใจลงทุนในโรงแรมขนาดเล็กหรือโรงแรมบูติคเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างตลาดนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูงหรือนักท่องเที่ยวกลุ่มไฮเอนด์ที่มีสัดส่วนถึงร้อยละ 40 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด ถึงแม้ว่าเศรษฐกิจโดยรวมจะอยู่ในช่วงขาลง แต่กลับพบว่าการลงทุนโรงแรมขนาดเล็กหรือโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงใหม่ยังคงขยายตัวไม่หยุด จากการเปิดเผยของ นายจิตพงษ์ เกื้อวงศ์ ประธานกลุ่มเชียงใหม่บูติคโฮเทล พบว่าจากเดิมในปี พ.ศ. 2549 มีจำนวนโรงแรมบูติคเพียง 15 แห่ง และเพิ่มขึ้นเป็น 50 แห่งในปี พ.ศ. 2550 (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์,

2553: ระบบออนไลน์) ปัจจุบันมีโรงแรมบุตติกสร้างใหม่เตรียมเปิดตัวภายในปี พ.ศ. 2553 จำนวน 20 แห่ง ซึ่งในกลุ่มสมาชิกเชียงใหม่บุตติกโฮเทลมีสมาชิกรวมประมาณ 300 ห้อง และโรงแรมที่ไม่เป็นสมาชิกอีก 200-300 ห้อง หากรวมจำนวนห้องพักของโรงแรมบุตติกที่เปิดใหม่ จะมีห้องพักมากถึง 1,000 ห้อง (กรุงเทพฯธุรกิจออนไลน์, 2553: ระบบออนไลน์) จากจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นปฏิเสธไม่ได้ว่าการแข่งขันในตลาดย่อมสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งส่วนใหญ่ไม่ได้แข่งขันในเรื่องราคา แต่จะเน้นที่คุณภาพ มาตรฐานและการให้บริการเป็นหลัก โรงแรมแต่ละแห่งล้วนมีจุดขายที่แตกต่างกัน เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย จากข้อมูลของกลุ่มเชียงใหม่บุตติกโฮเทลพบว่า ไตรมาสแรกของปี 2553 อัตราการเข้าพักของโรงแรมบุตติกในจังหวัดเชียงใหม่มีแนวโน้มดีขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันในปี 2552 ประมาณร้อยละ 20 และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากที่ผ่านมาโรงแรมในลักษณะนี้ได้รับความนิยมจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ต้องการหาประสบการณ์ใหม่ๆ จากการพักผ่อน และการตกแต่งที่มีเอกลักษณ์ในแต่ละท้องถิ่นซึ่งจะแตกต่างกันไป (บางกอกบิสนิส, 2552: ระบบออนไลน์) แต่จากภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวและสถานการณ์ความวุ่นวายทางการเมืองในช่วงปลายปีจนมีการปิดสนามบินรวมถึงการประชุมของกลุ่มคนเสื้อแดง ส่งผลกระทบบ้างทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติลดลงถึงร้อยละ 30 - 40 และคาดว่าปี พ.ศ. 2553 จะมีแนวโน้มชะลอตัวต่อเนื่องอีกไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 สถานการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ประกอบการโรงแรมบุตติกหันมาทำตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทยเพิ่มมากขึ้น เพื่อลดผลกระทบและอุดช่องว่างจากจำนวนผู้เข้าพักที่หายไป (กรุงเทพฯธุรกิจออนไลน์, 2553: ระบบออนไลน์) เนื่องจากยังถือว่านักท่องเที่ยวชาวไทยเป็นตลาดหลักของการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่(เทศบาลนครเชียงใหม่, 2551: ระบบออนไลน์) โดยผู้ประกอบการได้เข้าร่วมแผนกระตุ้นตลาดกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ในการลดราคาห้องพักเจาะตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทยระดับกลางถึงบนที่มีกำลังซื้อ จากข้อมูลดังกล่าวแสดงถึงการที่นักท่องเที่ยวชาวไทยสามารถเลือกใช้บริการจากสถานที่ต่างๆ ได้อย่างหลากหลาย ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมบุตติกแต่ละแห่งที่จะแสดงถึงศักยภาพในการบริการและการแข่งขัน เพื่อสร้างความแตกต่างในการทำให้นักท่องเที่ยวหันมาใช้บริการ โรงแรมของตน ดังนั้นนักศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการ โรงแรมบุตติกในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการ โรงแรมบุตติกในจังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการ โรงแรมบูติกในจังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำเอาผลการศึกษาที่ได้มาใช้ในการวางแผนและพัฒนาการให้บริการของ โรงแรมบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

### นิยามศัพท์

**นักท่องเที่ยวชาวไทย** หมายถึง บุคคลชาวไทยที่มีสัญชาติ และหรือเชื้อชาติไทย ที่เดินทางจากสถานที่อื่นพำนักถาวรของตน ไปยังจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการชั่วคราว มีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อน เยี่ยมญาติ ศึกษาหาความรู้ การกีฬา การศาสนา ติดต่อธุรกิจ การประชุม การรักษาสุขภาพ หรือเพื่อประกอบภารกิจอื่นๆ

**พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย** หมายถึง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการ โรงแรมบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่อยู่ในตลาดเป้าหมาย โรงแรมบูติกที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการ เหตุผลในการเลือก บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือก เวลาที่ตัดสินใจเลือก สถานที่ๆตัดสินใจเลือก และนักท่องเที่ยวเลือกอย่างไร

**โรงแรมบูติก** หมายถึง คือโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมบูติกเชียงใหม่ ซึ่งมีขนาดกะทัดรัดมักมีจำนวนไม่เกิน 100 ห้อง แต่ละห้องอาจมีขนาดไม่ใหญ่หรือใช้พื้นที่แบบ “the best out of small spaces” เดิมโรงแรมประเภทนี้ไม่เน้นตอบสนองความต้องการและไลฟ์สไตล์ของนักเดินทางแบบ business traveler หลายแห่งจึงไม่มีห้องประชุมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำธุรกิจ แต่เมื่อแนวโน้มของนักธุรกิจที่นิยมเข้าพักในโรงแรมบูติกมากขึ้น โรงแรมเหล่านี้จึงให้ความสำคัญกับบริการและความสะดวกมากขึ้น โดยโรงแรมบูติกมักมีดีไซน์ที่แตกต่างและโดดเด่นหรืออาจมีรูปแบบของการสร้างโรงแรมที่น่าสนใจ ขณะที่บางแห่งอาจดัดแปลงมาจากอาคารที่มีประวัติศาสตร์ยาวนาน ขณะที่บริการเฉพาะบุคคลหรือกลุ่ม (customized service) ก็ถือเป็นอีกหนึ่งจุดขายของ โรงแรมลักษณะนี้ เพราะขนาดโรงแรมที่เล็กกว่า พนักงานจึงสามารถใส่ใจกับรายละเอียดของลูกค้าแต่ละคน และมีความใกล้ชิดกับลูกค้าทุกคนได้มากกว่าโรงแรมขนาดใหญ่