

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงใหม่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งในด้านธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี วิถีชีวิตของชนเผ่าที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ช่วยดึงดูดให้นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ มากกว่า 4 ล้านคน และสร้างรายได้ประมาณ 31,000 ล้านบาท ซึ่งเป็นรายได้จากผู้มาเยือน จากต่างประเทศมากกว่า 19,000 ล้านบาทและในปีเดียวกันนี้รายได้จากการท่องเที่ยว เป็นสัดส่วนเกือบร้อยละ 30 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์รวมของจังหวัด (สถาบันวิจัยสังคม, 2549) ปัจจัยหลักที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวจำนวนมากเนื่องจากราคาน้ำมันที่ไม่สูง และอากาศในพื้นที่ภาคเหนือ และจังหวัดเชียงใหม่ เย็นสบาย ทำให้เป็นที่ดึงดูดอย่างมาก โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางมาเที่ยวเป็นชาวไทย ประมาณร้อยละ 70 ขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีประมาณ ร้อยละ 30 จึงถือว่านักท่องเที่ยวชาวไทย เป็นผู้บริโภคกลุ่มหลักในตลาดการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานเชียงใหม่, 2552)

จากสถิติของ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่สำรวจจากจำนวน นักท่องเที่ยวที่เข้าพักใน โรงแรม เกสต์เฮาส์ รีสอร์ท และบังกะโล พบว่าปี พ.ศ. 2551 จำนวน นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งสิ้น 455,497 คน ลดลงจากปี พ.ศ. 2550 จำนวน 64,956 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 12.48 (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย , 2551) สถานการณ์การท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2552 น่าจะยังคงซบเซาต่อเนื่องจากปี พ.ศ. 2551 แม้ว่าราคาน้ำมันเชื้อเพลิงจะลดลง แต่นักท่องเที่ยวจะยังได้รับผลกระทบจากวิกฤติเศรษฐกิจเศรษฐกิจ โลก (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่, 2552)

ปัญหาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ คือ การขาดแหล่งดึงดูดใจใหม่ๆ หรือแม้แต่การสูญเสียอัตลักษณ์ (Identity) ของล้านนา เพราะที่ผ่านมามีสินค้าของเชียงใหม่ค่อนข้าง หลากหลาย แต่ขาดความชัดเจนและขาดเสน่ห์ (วีระพล ทองมาและประเจต อำนวย , 2547) และ เชียงใหม่กำลังกลายเป็นเมืองท่องเที่ยวที่เติบโตอย่างไร้ทิศทาง เพราะโครงการพัฒนาด้านการตลาด และการท่องเที่ยวหลายๆ โครงการของหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งหวังในเชิงปริมาณมากกว่าคุณภาพ (สุธิดา สุวรรณกมลธา, 2547) เช่น โครงการในส่วนของจังหวัดเชียงใหม่ ที่เน้นโครงการที่เกี่ยวข้อง กับการท่องเที่ยว เช่น โครงการ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว (ดอยหลวง

อำเภอเชียงดาว) โครงการปรับปรุงถนนสายเชียงใหม่ - สันกำแพง เพื่อพลิกฟื้นช่วงสันกำแพง หรือโครงการถนนเลียบริมทางรถไฟ (Local road) (กรุงเทพฯธุรกิจ , 2547) นอกจากนี้ สถานการณ์การเมืองและปัญหาหมอกควันที่เกิดขึ้นในภาคเหนือส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่เป็นอย่างมาก

ปัจจัยที่จะช่วยเกื้อหนุนด้านการท่องเที่ยวของเชียงใหม่ในอนาคตที่เป็นความหวังคือแผนด้านน้อยหลินปิงที่จะช่วยกระตุ้นให้การท่องเที่ยวเชียงใหม่กลับมาคึกคักอีกครั้งหนึ่งและเชื่อว่าภาพรวมจำนวนนักท่องเที่ยวตลอดทั้งปี พ.ศ. 2552 จะเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 (กรุงเทพฯธุรกิจออนไลน์, 2552) อีกปัจจัยหนึ่งคือ แหล่งท่องเที่ยวใหม่ของสวนสัตว์เชียงใหม่ที่จะเปิดบริการ อควาเรียมหรือ Chiang Mai Zoo Aquarium ที่มีอุโมงค์ใต้น้ำยาวที่สุดในโลกและใหญ่ที่สุดในเอเชียแปซิฟิก รวมถึงการเปิดพื้นที่สวนราชพฤกษ์เฉลิมพระเกียรติอย่างเป็นทางการถาวรในปี พ.ศ. 2552

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงผู้ที่อยู่ในตลาดเป้าหมาย สิ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการท่องเที่ยว ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อบริการ โอกาสในการท่องเที่ยว การเลือกแหล่งหรือสถานที่จำหน่ายบริการท่องเที่ยว และกระบวนการในการตัดสินใจท่องเที่ยว โดยข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อกระตุ้นให้มีการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่
2. ผลการศึกษาที่ได้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดของภาคีรัฐบาลและหน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวภายในจังหวัดเชียงใหม่

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติ ผลิตภัณฑ์ หรือ การทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้าหรือระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการกับความคาดหวังของลูกค้า หรือ บริการที่ลูกค้าคาดหวัง (Expectation)

นักท่องเที่ยวชาวไทย หมายถึง บุคคลชาวไทยที่มีสัญชาติ และหรือเชื้อชาติไทยที่เดินทางจากสถานที่อื่นพำนักถาวรของตนไปยังจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการชั่วคราว มีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อน เยี่ยมญาติ ศึกษาหาความรู้ การกีฬา การศาสนา ติดต่อธุรกิจ การประชุม การรักษาสุขภาพ หรือเพื่อประกอบภารกิจอื่นๆ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หมายถึง อุตสาหกรรมที่จัดให้มีบริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว โดยหมายรวมถึงแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด โรงแรมที่พัก ร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี ร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก บริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ได้แก่ การคมนาคมขนส่ง การสื่อสาร โทรคมนาคม ไฟฟ้า ประปา การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐและความปลอดภัย

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ