

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาท และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและเสริมสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่สามารถช่วยเหลือเศรษฐกิจของประเทศไว้ได้ในช่วงที่เกิดวิกฤตเศรษฐกิจ เมื่อปี 2540 ที่ผ่านมา (จรรยา เปรมศิลป์, 2546: ออนไลน์) สืบเนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้รับการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดนโยบาย แผนงาน และการดำเนินโครงการ ที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินกิจการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศในตลอดระยะเวลาหลายสิบปีที่ผ่านมา

ด้านการเสริมสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศนั้น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นเงินตราต่างประเทศได้จำนวนมาก ก่อให้เกิดการหมุนเวียนและการกระจายการผลิตภายในประเทศ ทำให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาคต่างๆของประเทศ เกิดการสร้างงานและสร้างอาชีพของประชาชนขึ้นอย่างกว้างขวาง ทั้งทางตรงและทางอ้อม อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการผลิตและการนำเอาทรัพยากรของประเทศ โดยเฉพาะของท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในรูปของการผลิตสินค้าพื้นเมือง สินค้าของที่ระลึก การบริการทางด้านอาหาร การเดินทาง และที่พัก รวมถึงอุตสาหกรรมโรงแรม

อุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จัดอยู่ในอุตสาหกรรมบริการ เป็นธุรกิจที่ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง กล่าวคือเป็นธุรกิจที่อำนวยความสะดวกสบายและการบริการต่างๆ ให้แก่ผู้เดินทางและนักท่องเที่ยว เนื่องจากที่พักและอาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคคลที่อยู่ห่างไกลจากบ้าน ทั้งผู้ที่เป็นนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว慵ต้องการความสะดวกสบายและความพึงพอใจเสมือนอยู่ที่บ้านของตนเอง โดยธรรมชาติของบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และความต้องการ ดังนั้นโรงแรมจึงมีหลายประเภท เพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกผู้มาพักมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ผู้บริโภคแต่ละคนมีโอกาสเลือกใช้บริการจากโรงแรมแต่ละแห่ง ตามความต้องการและความพึงพอใจของตนเอง เนื่องจากธุรกิจโรงแรมมีลักษณะพิเศษแตกต่างจากธุรกิจอื่นๆ ความสำเร็จของ

กิจการโรงแรมขึ้นอยู่กับคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการ และการดำเนินงานของโรงแรมจะต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด และจะต้องให้บริการสำหรับแขกผู้มาใช้บริการโดยใช้ระยะเวลาที่รวดเร็วและดีที่สุด

หากพิจารณาสถานการณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่มีรายได้จากการท่องเที่ยวในปี 2545 มากถึง 37,514 ล้านบาท ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ภาคการท่องเที่ยวยังคงเป็นตัวกระตุ้นเศรษฐกิจที่สำคัญของจังหวัดเชียงใหม่ โดยพบว่ารายได้จากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีมูลค่า 16,395 ล้านบาท ซึ่งลดลงจากปี 2544 คิดเป็นร้อยละ 3.80 ส่วนรายได้จากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ สามารถทำรายได้มากถึง 21,118 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2544 ร้อยละ 2.09 (ตาราง 1.1)

ตาราง 1.1 รายได้จากนักท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2545

รายได้จากนักท่องเที่ยว	ปี 2544 (ล้านบาท)	ปี 2545 (ล้านบาท)	อัตราการเปลี่ยนแปลง (%)
นักท่องเที่ยวชาวไทย	17,042	16,395	-3.80
นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	20,686	21,118	+2.09
รวม	37,728	37,514	-0.57

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กองสถิติและวิจัย (2545: 75)

ทางด้านจำนวนนักท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ในปี 2545 มีจำนวน 3,197,790 คน โดยเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 1,639,473 คน และเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 1,558,317 คน จำนวนนักท่องเที่ยวที่มายังจังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นจากปี 2544 ร้อยละ 0.69 โดยเป็นการเพิ่ม ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศถึงร้อยละ 4.43 ในขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยลดลง ร้อยละ 2.62 (ตาราง 1.2)

ตาราง 1.2 สรุปข้อมูลนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2545

จำนวนนักท่องเที่ยว	ปี 2544 (คน)	ปี 2545 (คน)	อัตราการเปลี่ยนแปลง (%)
นักท่องเที่ยวชาวไทย	1,683,861	1,639,473	-2.62
นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	1,492,261	1,558,317	+4.43
รวม	3,175,861	3,197,790	+0.69

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กองสถิติและวิจัย (2545: 75)

จากตาราง 1.2 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศยังคงนิยมเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ถึงแม้ว่าจะมีเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยว เช่น เหตุการณ์ที่อาคารเวสต์เทรตถล่ม การก่อการร้ายที่บาห์ลี ฯลฯ แต่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศยังคงเดินทางมาท่องเที่ยวยังจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งตรงข้ามกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีจำนวนลดลง

ระยะเวลาพำนักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2545 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีระยะเวลาในการพำนัก 4.21 วัน ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้ระยะเวลาในการพำนัก 3.94 วัน ระยะเวลาในการพำนักของนักท่องเที่ยวลดลงเล็กน้อยจากปีที่ผ่านมา (ตาราง 1.3)

ตาราง 1.3 ระยะเวลาพำนักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2545

ระยะเวลาพำนักเฉลี่ย	ปี 2544 (วัน)	ปี 2545 (วัน)
นักท่องเที่ยวชาวไทย	4.01	3.94
นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	4.29	4.21

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กองสถิติและวิจัย (2545: 75)

ในปี 2545 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อวัน 3,202.06 บาท ลดลงจากปี 2544 คิดเป็นร้อยละ 0.33 ส่วนทางด้านนักท่องเที่ยวชาวไทย ในปี 2545 มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวัน 2,482.88 บาท โดยเพิ่มขึ้นจากปี 2544 ร้อยละ 0.54 (ตาราง 1.4)

ตาราง 1.4 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2545

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวัน	ปี 2544 (บาท/คน/วัน)	ปี 2545 (บาท/คน/วัน)	อัตราการเปลี่ยนแปลง (%)
นักท่องเที่ยวชาวไทย	2,469.55	2,482.88	+0.54
นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	32,121.70	3,202.06	-0.33

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กองสถิติและวิจัย (2545: 75)

ส่วนทางด้านที่พักอาศัยในปี 2545 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมายังจังหวัดเชียงใหม่ โดยเข้าพักที่โรงแรมมากที่สุดคือ 982,635 คน รองลงมาคือ เกสต์เฮาส์จำนวน 401,685 คน และบ้านญาติหรือบ้านเพื่อน 113,730 คน ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทยเข้าพักที่โรงแรมมากที่สุดคือ 926,610 คน รองลงมาคือ บ้านญาติหรือบ้านเพื่อน 604,063 คน และมีผู้ที่เข้าพักในอุทยานฯ 46,652 คน (ตาราง 1.5)

ตาราง 1.5 จำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามที่พัก ปี 2545

ประเภทของที่พัก	นักท่องเที่ยวชาวไทย (คน)	นักท่องเที่ยวชาว ต่างประเทศ(คน)	รวม (คน)
โรงแรม	926,610	982,635	1,909,245
เกสต์เฮาส์	11,966	401,685	413,651
บังกาโลรีสอร์ท	40,318	37,350	77,668
บ้านญาติ/เพื่อน	604,063	113,730	717,793
ที่พักในอุทยานฯ	46,652	17,675	64,327
บ้านรับรองฯ	9,864	5,242	15,106
รวม	1,639,473	1,558,317	3,197,790

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กองสถิติและวิจัย (2545: 81)

เมื่อพิจารณาการเข้าพักโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ปี 2545 มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เข้าพักโรงแรม จำนวน 1,909,245 คน โดยมีการแบ่งกลุ่มระดับของโรงแรมตามราคาห้องพัก ซึ่งกลุ่มของโรงแรมที่มีนักท่องเที่ยวเข้าพักมากที่สุด คือ กลุ่มที่สอง ระดับราคา 1,500-2,499 บาท รองลงมาคือ กลุ่มที่สี่ ระดับราคา 500-999 บาท (ตาราง 1.6)

ตาราง 1.6 จำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามกลุ่มระดับของโรงแรม

จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรม	ปี 2544 (คน)	ปี 2545 (คน)	อัตราการเปลี่ยนแปลง (%)
กลุ่ม1 ราคาตั้งแต่ 2,500 บาทขึ้นไป	-	-	-
กลุ่ม2 ราคา 1,500 - 2,499 บาท	887,407	968,189	+9.10
กลุ่ม3 ราคา 1,000 - 1,499 บาท	173,241	156,993	-9.38
กลุ่ม4 ราคา 500 - 999 บาท	412,854	478,598	+15.92
กลุ่ม5 ราคาต่ำกว่า 500 บาท	417,682	305,465	-26.87
รวม	1,891,184	1,909,245	+0.95

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กองสถิติและวิจัย (2545: 4)

จะเห็นได้ว่าธุรกิจที่พักเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการที่จะสนับสนุนการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของภาคเหนือ นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีบทบาทด้านการส่งเสริมการจ้างงานและกิจกรรมต่อเนื่อง เช่น โรงแรม รีสอร์ท อุตสาหกรรมการผลิตสินค้า และหัตถกรรมพื้นบ้าน ของที่ระลึก สินค้าเกษตรท้องถิ่น และบริการรถเช่า

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของธุรกิจโรงแรม จึงได้เลือกทำการศึกษา เพื่อให้สามารถทราบถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจ สำหรับผู้ที่สนใจลงทุนในธุรกิจโรงแรม และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารกิจการโรงแรม ในการวางแผนและพัฒนากิจการโรงแรมให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการยกระดับการให้บริการที่มีคุณภาพและมาตรฐานระดับสูง

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาลักษณะข้อมูลพื้นฐานและพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาถึงพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งดำเนินการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้าพักโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ตัวอย่าง โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.4.1 ทำให้ทราบข้อมูลพื้นฐาน และพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงแรม ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

1.4.2 เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการตัดสินใจ สำหรับผู้ที่สนใจลงทุนในธุรกิจโรงแรม และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารกิจการโรงแรม ในการวางแผนและพัฒนากิจการโรงแรมให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการยกระดับการให้บริการที่มีคุณภาพและมาตรฐานระดับสูง

1.5 นิยามศัพท์

โรงแรม หมายถึงสถานที่ที่นักเดินทางหรือนักท่องเที่ยวใช้สำหรับเป็นที่พักระหว่างการเดินทาง ในห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นแก่นักเดินทางหรือนักท่องเที่ยว และมีการเก็บค่าใช้บริการเป็นรายห้องตามจำนวนวันที่เข้าพัก ในจังหวัดเชียงใหม่มีการแบ่งระดับของโรงแรมออกเป็น 5 กลุ่ม ตามราคาต่ำสุดของห้องพัก (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, กองสถิติและวิจัย, 2545: 4)

- กลุ่มที่ 1 ราคาตั้งแต่ 2,500 บาทขึ้นไป
- กลุ่มที่ 2 ราคา 1,500 – 2,499 บาท
- กลุ่มที่ 3 ราคา 1,000 – 1,499 บาท
- กลุ่มที่ 4 ราคา 500 – 999 บาท
- กลุ่มที่ 5 ราคาต่ำกว่า 500 บาท

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ หมายถึงชาวต่างประเทศที่เดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ต่างๆ เช่น เพื่อการพักผ่อน เพื่อการประชุมสัมมนาทางธุรกิจ ซึ่งมีการพักค้างคืนในจังหวัดเชียงใหม่อย่างน้อย 1 คืน โดยมีการแบ่งกลุ่มของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศตามที่พักอาศัยในแต่ละทวีป ดังต่อไปนี้ คือ

- ทวีปอเมริกา มีประเทศที่สำคัญ ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา และแคนาดา
- ทวีปยุโรป มีประเทศที่สำคัญ ได้แก่ ประเทศสหราชอาณาจักร เยอรมนี อิตาลี เบลเยียม เดนมาร์ก และสวีเดน
- ทวีปเอเชีย มีประเทศที่สำคัญ ได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น สิงคโปร์ และมาเลเซีย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved