

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีบทบาทสำคัญมากต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย สามารถสร้างรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศจำนวนมากกว่าแสนล้านบาทในแต่ละปี นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศของไทยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากประเทศที่เป็นตลาดหลัก การแข่งขันทางธุรกิจทำให้ผู้ประกอบการท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรม และธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้อง จำเป็นต้องศึกษาทำความเข้าใจตลาดนักท่องเที่ยวเหล่านั้น เพื่อจะสามารถจัดหาสินค้าและบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด เพื่อที่จะสามารถวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถขยายตัวได้อย่างต่อเนื่อง

โดยเฉพาะอย่างยิ่งจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งถือเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวในเขตภาคเหนือของประเทศไทย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่จึงนับว่ามีบทบาทอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่และของประเทศไทย จากรายงานของสำนักงานสถิติและสังคมแห่งชาติพบว่า กว่าร้อยละ 20<sup>1</sup> ของผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดเชียงใหม่ (Gross Provincial Product) ได้มาจากธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

ในขณะที่เศรษฐกิจจังหวัดเชียงใหม่ในปี พ.ศ. 2541 และ พ.ศ. 2542 อยู่ในภาวะหดตัว เนื่องจากปัญหาขาดสภาพคล่องจากวิกฤตสถาบันการเงิน กำลังซื้อของประชาชนที่ตกต่ำจากการว่างงาน และสภาพอากาศไม่เอื้ออำนวยทำให้ผลผลิตพืชเศรษฐกิจสำคัญ ได้แก่ ลำไยและลิ้นจี่ ลดลงมากเป็นประวัติการณ์ การผลิตสาขานอกภาคเกษตรลดลงเกือบทุกสาขาทั้งภาคอุตสาหกรรม พาณิชยกรรมและก่อสร้าง มีเพียงภาคบริการ ที่ขยายตัวในเกณฑ์สูง ตามจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวแถบยุโรปและอเมริกา<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> [www.nesdb.go.th/macor/gpp/mai1.html](http://www.nesdb.go.th/macor/gpp/mai1.html) (สำนักงานสถิติและสังคมแห่งชาติ), Gross Provincial Product at Current Market Prices, 28 สิงหาคม พ.ศ. 2542

<sup>2</sup> [www.bot.or.th](http://www.bot.or.th) (ธนาคารแห่งประเทศไทย), เศรษฐกิจจังหวัดเชียงใหม่, 7 เมษายน พ.ศ. 2543

รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของธุรกิจท่องเที่ยว ในการเป็นเครื่องมือในการดึงเงินตราสกุลต่างประเทศเข้าประเทศเป็นการช่วยเหลือภาวะเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเนื่องจากภาวะตกต่ำทางเศรษฐกิจ จึงได้รณรงค์โครงการอเมซิงไทยแลนด์ (Amazing Thailand) ขึ้น โดยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินโครงการ 2 ปี ระหว่างปี พ.ศ. 2541 ถึงปี พ.ศ. 2542 และจากผลสำเร็จของนโยบายดังกล่าวรัฐบาลจึงได้ขยายเวลาการรณรงค์ในโครงการอเมซิงไทยแลนด์ ต่อไปอีก 2 ปีไปจนถึงปีพ.ศ. 2544

จากภาวะทางเศรษฐกิจที่ตกต่ำทั่วทั้งภูมิภาคเอเชียในปี พ.ศ. 2541 ได้ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวจากประเทศแถบเอเชีย ซึ่งเป็นกลุ่มประเทศที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้าประเทศไทยมากที่สุด มีจำนวนลดลง ในทางตรงกันข้าม แม้จำนวนนักท่องเที่ยวจากประเทศแถบเอเชียต่างมีจำนวนนักท่องเที่ยวลดลง แต่จำนวนนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะจากประเทศแถบยุโรปและอเมริกาก็กลับมีจำนวนสูงขึ้นเป็นอย่างมาก จนทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวโดยรวมของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2541 เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 8.4 เป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 7.76 ล้านคน<sup>3</sup> โดยมีรายได้โดยประมาณต่อนักท่องเที่ยวหนึ่งคนในปี พ.ศ. 2541 ประมาณคนละ 32,000 บาท<sup>4</sup>

สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยได้เติบโตอย่างต่อเนื่องในปี พ.ศ. 2542 ตลาดขยายตัวขึ้น ร้อยละ 10.5 หรือมีนักท่องเที่ยวเข้ามาถึง 8.58 ล้านคน<sup>5</sup> โดยตลาดเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมทั้งกลุ่มประเทศอาเซียน เป็นผลมาจากการกระตือรือร้นของภาวะเศรษฐกิจในภูมิภาค ส่งผลให้มีอัตราการเติบโต 13.37% ยุโรปเติบโต 5.39% อเมริกาเติบโต 14.67% ตะวันออกกลางเติบโต 6.07% และเอเชียใต้เติบโต 8.35% ทำให้เกิดกระแสเงินหมุนเวียนจากการท่องเที่ยวประมาณ 310,000 ล้านบาท หรือคิดเป็นรายได้โดยประมาณต่อนักท่องเที่ยวหนึ่งคนในปี พ.ศ. 2542 ประมาณคนละ 36,000 บาท<sup>6</sup>

เห็นได้ว่าตลาดในกลุ่มยุโรป เป็นตลาดที่มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะที่ภาวะเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชียตกต่ำ กลุ่มประเทศยุโรปก็ยังเป็นตลาดที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม การขยายตัวของตลาดนักท่องเที่ยว

<sup>3</sup> www.bangkokpost.net (สำนักพิมพ์บางกอกโพสต์), 1998 Year-end Economic Review, 28 สิงหาคม พ.ศ. 2542

<sup>4</sup> สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์, สื่อสัมพันธ์ ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์, (กันยายน 2542)

<sup>5</sup> Travel Trade Report ฉบับประจำวันที 13-19 มีนาคม พ.ศ. 2543 ปีที่ 23

<sup>6</sup> อ้างแล้ว 5

จากประเทศกลุ่มยุโรปมีแนวโน้มลดลง เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวในประเทศในแถบคาบิบเบียนเริ่มเป็นที่นิยมในหมู่นักท่องเที่ยวจากยุโรปเพิ่มมากขึ้น<sup>7</sup>

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังประเทศไทยในเดือนมกราคมถึงกันยายน พ.ศ. 2541 และ พ.ศ. 2542<sup>8</sup>

กลุ่มประเทศ / ทวีป	พ.ศ. 2542	พ.ศ. 2541	อัตราการเปลี่ยนแปลง (%)
เอเชียตะวันออก	3,834,850	3,386,812	13.90
ยุโรป	1,400,634	1,308,665	7.03
อเมริกาเหนือ / ใต้	360,806	311,767	15.73
เอเชียใต้	199,441	191,051	4.39
ออสเตรเลีย / นิวซีแลนด์	252,283	256,051	(1.47)
ตะวันออกกลาง	133,912	124,185	7.83
แอฟริกา	52,988	51,631	2.63
รวม	6,234,914	5,610,162	11.14

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบอัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวในตลาดเอเชียและยุโรป ที่เดินทางมายังประเทศไทยในเดือนมกราคมถึงกันยายน พ.ศ. 2541 และ พ.ศ. 2542<sup>9</sup>

กลุ่มประเทศ / ตลาด	อัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยว (%)	
	พ.ศ. 2542	พ.ศ. 2541
1. เอเชียตะวันออก	13.90	(3.3)
2. ยุโรป	7.03	23.4

ในกลุ่มประเทศยุโรป ประเทศสหราชอาณาจักร (United Kingdom) เป็นประเทศที่จำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยสูงที่สุด และมีอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวอยู่ในเกณฑ์สูง เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ ในกลุ่มประเทศยุโรป (พิจารณา ตารางที่ 3)

<sup>7</sup> www.bangkokpost.net (สำนักพิมพ์บางกอกโพสต์), 1999 Year-end Economic Review, 4 เมษายน พ.ศ. 2543

<sup>8</sup> อ้างแล้ว 7

<sup>9</sup> อ้างแล้ว 3 และ 7

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากค่าเงินบาทที่แข็งตัวขึ้น การขึ้นราคาค่าห้องพักตามแหล่งท่องเที่ยวชั้นนำของไทยเช่น จังหวัดภูเก็ต และเกาะสมุย การที่แหล่งท่องเที่ยวในประเทศเพื่อนบ้านของไทยได้กลับมามีความสงบเรียบร้อยมากขึ้น การลดราคาของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศคู่แข่งของไทย ประกอบกับการได้รับความนิยมสูงขึ้นของแหล่งท่องเที่ยวในแถบคาริบเบียน<sup>10</sup> ได้ส่งผลให้อัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศยุโรปมีแนวโน้มลดลงตัวลง (พิจารณาตารางที่ 4)

เนื่องจากธุรกิจท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงมาก การที่ประเทศไทยโดยเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่จะสามารถรักษาระดับการเพิ่มขึ้น หรือคงจำนวนนักท่องเที่ยวให้อยู่ในระดับสูงต่อไปได้ จำเป็นต้องมีการวางแผนอย่างถูกต้อง โดยอาศัยข้อมูลที่เหมาะสม ชัดเจน และเชื่อถือได้

เป็นที่ยอมรับโดยทั่วกันว่า ความแตกต่างทางเชื้อชาติ ภาษา สภาพทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม ประเพณี ฯลฯ ทำให้นักท่องเที่ยวจากแต่ละประเทศมีความสนใจในการท่องเที่ยว ความคาดหวังในระดับการบริการที่แตกต่างกันไป ข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนตัดสินใจด้านการท่องเที่ยวจึงควรจะเป็นข้อมูลที่เฉพาะเจาะจง

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่า สหราชอาณาจักรเป็นประเทศที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวนสูงสุดในกลุ่มประเทศยุโรปและอเมริกา มีศักยภาพในการเติบโตสูง และมีอำนาจการซื้อสูง ประกอบกับความสนใจของผู้เขียนซึ่งดำเนินการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และเขตภาคเหนือตอนบน ซึ่งมีกลุ่มลูกค้าหลักจากประเทศในกลุ่มสหราชอาณาจักร การศึกษาที่ผู้เขียนจึงเลือกศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวจากสหราชอาณาจักรเท่านั้น

การศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากสหราชอาณาจักรต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ เช่นด้านมาตรฐานของที่พักร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก บริการนำเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว คุณภาพ และปริมาณของสิ่งสาธารณูปโภค การติดต่อสื่อสาร การขนส่ง ฯลฯ จะช่วยให้เราสามารถทราบและเข้าใจ ระดับความพึงพอใจ ความคาดหวัง ของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้สามารถพัฒนา ปรับปรุงจังหวัดเชียงใหม่ในด้านต่างๆ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรได้ดียิ่งขึ้น นำประทับใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งนั่นหมายถึงจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มมากขึ้น จำนวนวันพักในจังหวัดเชียงใหม่ที่ยาวนานขึ้นจากระดับปัจจุบันที่มีจำนวนวันพักเฉลี่ยประมาณ

<sup>10</sup> อ้างแล้ว 7

ประมาณ 2.5 วัน<sup>11</sup> และจำนวนเงินที่นักท่องเที่ยวใช้จ่ายในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มมากขึ้นนั่นเอง นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆ และเป็นข้อมูลทางธุรกิจสำหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวสำหรับการปรับปรุงพัฒนา สินค้าและบริการให้ตรงตามความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของตนต่อไป

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวในจากประเทศต่างๆ ในกลุ่มประเทศยุโรป ที่เดินทางมายังประเทศไทยในเดือนมกราคมถึงกันยายน พ.ศ. 2542<sup>12</sup>

ประเทศ	พ.ศ. 2542	พ.ศ.2541	อัตราการเปลี่ยนแปลง (%)
ออสเตรเลีย	30,749	30,730	0.06
เบลเยียม	32,948	32,824	0.38
เดนมาร์ค	58,455	45,555	26.32
ฟินแลนด์	30,652	37,311	12.23
ฝรั่งเศส	164,247	164,123	0.06
เยอรมัน	261,172	26,1407	(0.09)
อิตาลี	85,415	90,503	5.62
เนเธอร์แลนด์	76,245	64,811	17.64
นอร์เวย์	38,748	30,182	28.38
รัสเซีย	22,366	34,566	(36.04)
สเปน	22,099	24,231	(8.80)
สวีเดน	105,154	77,623	35.47
สวิสเซอร์แลนด์	74,119	74,667	(0.73)
สหราชอาณาจักร	301,898	264,370	14.20
กลุ่มประเทศยุโรปตะวันออก	35,352	34,062	3.79
อื่นๆ	81,015	51,300	18.94
รวม	1,400,634	1,308,665	7.03

<sup>11</sup> การสัมภาษณ์คุณกนก สุวรรณวิสูตร นายกสมาคมโรงแรมไทยภาคเหนือวันที่ 23 ตุลาคม 2542

<sup>12</sup> อ้างแล้ว 7

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบอัตราการขายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวในประเทศ เยอรมัน ฝรั่งเศส และ สหราชอาณาจักร ที่เดินทางมายังประเทศไทยในเดือนมกราคมถึง กันยายน พ.ศ. 2541 และ พ.ศ. 2542<sup>13</sup>

กลุ่มประเทศ / ตลาด	อัตราการขายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยว (%)	
	พ.ศ.2542	พ.ศ. 2541
1. สหราชอาณาจักร	14.20	38.40
2. เยอรมัน	(0.09)	14.30
3. ฝรั่งเศส	0.08	20.30

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

#### ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรต่อการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรต่อการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่
3. ทำให้สามารถนำผลการศึกษา มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาด สำหรับตลาดนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักร

<sup>13</sup> อ้างแล้ว 7 และ 3