

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นภาคอุตสาหกรรมทางการค้าและบริการที่มีส่วนในการสร้างรายได้ในรูปแบบเงินตราต่างประเทศ การจ้างงานและการกระจายรายได้สู่ภูมิภาคต่างๆ ของทุกประเทศ การท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้ในรูปแบบของเงินตราต่างประเทศที่สำคัญอันดับ 1 ของไทยมาเป็นระยะเวลานานนับสิบปี อย่างไรก็ตามในปี พ.ศ.2540 เมื่อไทยมีการใช้ระบบอัตราแลกเปลี่ยนแบบลอยตัวและเงินบาทมีค่าลดลง การท่องเที่ยวมีแนวโน้มจะปรับตัวในทิศทางดีขึ้น แต่เนื่องจากเกิดวิกฤตทางด้านเศรษฐกิจทั่วโลก ทำให้รายได้จากการท่องเที่ยวเริ่มลดความสำคัญลงมาเป็นอันดับ 2 รองจากการส่งออกเครื่องคอมพิวเตอร์และชิ้นส่วน แต่อัตราการขยายตัวของรายได้จากการท่องเที่ยวยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและยังเป็นส่วนประกอบสำคัญในผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GDP) อีกด้วย กล่าวคือ ผลิตภัณฑ์มวลรวมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (Tourism Economy GDP) มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 8.7 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Total GDP) ในปี พ.ศ.2536 เป็นร้อยละ 11.1 ของ GDP ในปี พ.ศ.2541 และทำให้เกิดการจ้างงานทั้งทางตรงและทางอ้อมจำนวน 3.42 ล้านคน หรือ คิดเป็นร้อยละ 11 ของกำลังแรงงานทั้งหมด (World Travel & Tourism Council 1998) แต่ถ้าพิจารณาเฉพาะรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว (Tourism Industry GDP) มีสัดส่วนเพียงร้อยละ 4.8 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งหมดของประเทศในปี พ.ศ.2541 และ ก่อให้เกิดการจ้างงานโดยตรงจำนวน 1.23 ล้านคน หรือ คิดเป็นร้อยละ 4 ของจำนวนแรงงานทั้งหมด (World Travel & Tourism Council 1998)

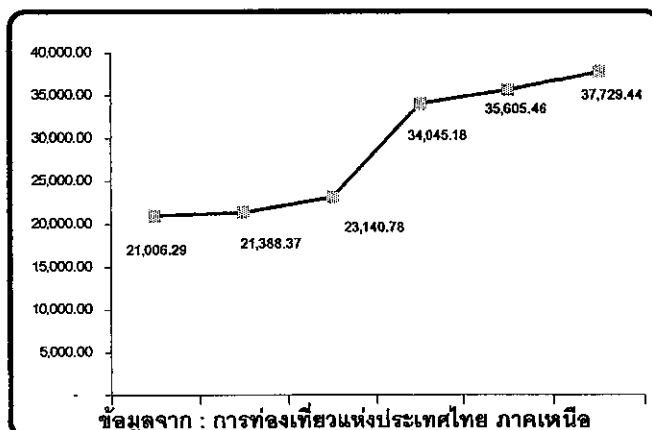
World Travel & Tourism Council (WTTC) คาดการณ์ว่าในช่วงปี พ.ศ. 2543-2553 ประเทศไทยจะมีการขยายตัวของรายได้จากการท่องเที่ยวเฉลี่ยร้อยละ 7.2 ต่อปี ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติของไทยจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.5 ต่อปี ผลิตภัณฑ์มวลรวมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของไทย (Tourism Economy GDP) จะมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 12.7 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Total GDP) ในปี พ.ศ. 2553 และจะก่อให้เกิดการจ้างงานทั้งทางตรงและทางอ้อมในระบบเศรษฐกิจจำนวน 4.8 ล้านคน หรือ คิดเป็นร้อยละ 13 ของกำลังแรงงานทั้งหมดของประเทศ

การท่องเที่ยวเป็นภาคเศรษฐกิจที่สำคัญของภาคเหนือ เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญเป็นอันดับสามรองจากภาคเกษตรกรรม และ พาณิชยกรรม ในส่วนของจังหวัดเชียงใหม่ นับตั้งแต่ปี 2539 – 2544 เป็นต้นมาอัตราการเดินทางของคนไทยมีแนวโน้มลดลงร้อยละ 0.78 ต่อปี สาเหตุของการลด

ลงเนื่องมาจากคนไทยส่วนใหญ่เคยเดินทางมาแล้วและสามารถเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวช่วงไหนของปีก็ได้ การเดินทางจึงเปลี่ยนเป็นลักษณะท่องเที่ยวเป็นปีเว้นปี เพราะวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทำให้มีความไม่มั่นใจในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน จึงมีแนวโน้มประหยัดและออมมากขึ้น ในขณะที่การเดินทางของผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างประเทศยังคงมีแนวโน้มการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยปี 2544 มีจำนวนผู้เยี่ยมเยือนเป็นจำนวน 1,492,261 คน ขยายตัวเพิ่มขึ้นจากปี ที่ ผ่านมาร้อยละ 13.75 และส่งผลให้การขยายตัวของการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ มีอัตราการขยายตัวร้อยละ 2.71 หากพิจารณาถึงภาวะการเติบโตทางการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ในช่วง 6 ปี พบว่ามีอัตราการขยายตัวเพียงร้อยละ 2-3 ต่อปี ซึ่งเป็นภาวะที่ไม่สูงมากนักสำหรับการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ถึงแม้ว่าจะเป็นจังหวัดที่สามารถเดินทางได้สะดวกมีวัฒนธรรมสวยงาม แต่เนื่องจากกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยวยังคงเป็นแบบเดิม อาจทำให้นักท่องเที่ยวที่ต้องการความแปลกใหม่ หันเหทิศทางไปหาแหล่งท่องเที่ยว ประเทศ หรือ จังหวัด ใกล้เคียง ได้โดยง่าย การเดินทางมาสู่แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่นี้ร้อยละ 87 เป็นการเดินทางแบบจัดการเดินทางมาเอง พาหนะที่ผู้เยี่ยมเยือนใช้เดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวในนี้มากที่สุดคือ รถไฟ รถส่วนตัว รถโดยสารประจำทาง และ เครื่องบิน ตามลำดับ การพักผ่อนยังคงพักแรมในโรงแรม มากที่สุด แหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวคือ คอยสุเทพ ในทิวบาร์ซาร์ ปางช้าง และ ห้างสรรพสินค้า

หากพิจารณารายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ จากข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเหนือ พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยว คีนพัก และ การใช้จ่ายแต่ละวัน ประมาณ 2,818.73 บาท เมื่อนำมาคำนวณหารายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวรวมทั้งสิ้น 37,239.56 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายเพื่อค่าซื้อสินค้าและของที่ระลึก รองลงมาเป็นค่าที่พัก อาหารเครื่องดื่ม ในส่วนสถิติการพักแรม ในปี 2544 จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีผู้ประกอบการโรงแรม ลดลงจาก 99 แห่ง เป็น 93 แห่ง ขณะที่จำนวนห้องพักคงเดิม คือ จำนวน 10,907 ห้อง มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ย 42.19 ขยายตัวเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาเล็กน้อย โดยนักท่องเที่ยวแต่ละคนมีวันพักเฉลี่ยในสถานพักแรม 1.90 วัน ส่วนใหญ่คนพักแรมในจังหวัดนี้คือนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (รายละเอียดดังแสดงในตาราง)

ตาราง 1.1 รายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ พ.ศ. 2539 - 2544



ปี	รายได้
2539	21,006.29
2540	21,388.37
2541	23,140.78
2542	34,045.18
2543	35,605.46
2544	37,729.44

ตาราง 1.2 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามหมวดค่าใช้จ่ายต่างๆ

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามหมวดค่าใช้จ่ายต่างๆ								
นักท่องเที่ยวชาวไทย	2539	2540	2541	2542	2543	2544	2539-2544	ร้อยละ
ค่าที่พัก	480.41	491.60	536.52	505.91	578.18	589.81	3,182.43	21.35
ค่าอาหารและเครื่องดื่ม	293.03	306.07	334.82	315.54	367.29	352.89	1,969.64	13.21
ค่าเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัด	188.92	196.99	208.93	277.47	363.94	364.64	1,600.89	10.74
ค่าซื้อสินค้าและของที่ระลึก	894.61	935.43	1,023.57	834.74	642.80	660.85	4,992.00	33.49
ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง	259.28	270.51	295.84	307.96	338.03	333.08	1,804.70	12.11
อื่นๆ	204.61	212.55	232.21	256.65	283.97	168.28	1,358.27	9.11
รวมทุกหมวดค่าใช้จ่าย	2,320.86	2,413.15	2,631.89	2,498.27	2,574.21	2,469.55	14,907.93	100.00

ที่มา : กองสถิติและวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โครงการสำรวจสถิคนักท่องเที่ยวภายในประเทศไทย ภาคเหนือ

ตาราง 1.3 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
จำแนกตามหมวดค่าใช้จ่ายต่างๆ

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ								
นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	2539	2540	2541	2542	2543	2544	2539-2544	ร้อยละ
ค่าที่พัก	583.48	553.10	603.42	625.19	646.18	652.64	3,664.01	21.24
ค่าอาหารและเครื่องดื่ม	375.05	363.76	398.21	366.40	422.09	397.96	2,323.47	13.47
ค่าเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัด	336.56	316.00	336.67	427.10	463.30	462.99	2,342.62	13.58
ค่าซื้อสินค้าและของที่ระลึก	1,033.40	985.76	1,081.39	1,023.15	1,071.42	1,065.58	6,260.70	36.29
ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง	174.49	165.57	181.66	278.92	468.21	453.11	1,721.96	9.98
อื่นๆ	108.79	110.94	120.88	192.38	223.52	180.42	936.93	5.43
รวมทุกหมวดค่าใช้จ่าย	2,611.77	2,495.13	2,722.23	2,913.14	3,294.72	3,212.70	17,249.69	100.00

ที่มา : กองสถิติและวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โครงการสำรวจสถิคนักท่องเที่ยวภายในประเทศไทย ภาคเหนือ

จะเห็นได้ว่าธุรกิจโรงแรมได้เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการดึงดูดนักท่องเที่ยวหรือแขกผู้เข้าพักโรงแรม เนื่องจากที่พักและอาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคคลที่อยู่ห่างไกลจากบ้าน ซึ่งย่อมต้องการความสะดวกสบายและความพึงพอใจเสมือนอยู่ที่บ้านของตนเอง โดยธรรมชาติบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความต้องการ ฯลฯ ดังนั้น โรงแรม จึงมีหลายประเภทเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกผู้มาพักมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ผู้บริโภคแต่ละคนย่อมจะมีโอกาสเลือกใช้โรงแรมแต่ละแห่งตามความต้องการและความพึงพอใจของตนเอง เนื่องจากธุรกิจโรงแรมมีลักษณะพิเศษแตกต่างจากธุรกิจอื่นๆ ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการและการดำเนินงานของโรงแรมที่จะต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด และ จะต้องบริการลูกค้าที่มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและดีที่สุดในสำหรับธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ มีจำนวนโรงแรมและเกสต์เฮาส์ หรือ ธุรกิจ ที่บริการที่พักในภาคเหนือ จำนวนมากคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 21.5 ของธุรกิจที่พักทั่วประเทศ ขณะที่ปริมาณห้องพักมีสัดส่วนร้อยละ 16.0 หรือคิดเป็นอันดับที่ 4 ของห้องพักทั่วประเทศ รองจากกรุงเทพฯ ภาคกลางและภาคใต้

จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่ารายได้ของธุรกิจที่พักในภาคเหนือมีอัตราส่วนร้อยละ 7.8 ของรายได้ธุรกิจที่พักทั่วประเทศ ทั้งนี้รายได้ส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ พิษณุโลก และ เชียงราย โดยมีอัตราส่วนเมื่อเทียบกับทั้งภาคร้อยละ 57.1 ร้อยละ 11.2 และ ร้อยละ 10.2 ตามลำดับ และ เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้งภาครายได้จากธุรกิจที่พักกว่าร้อยละ 58 และ ร้อยละ 36 มาจากการขายห้องพัก และ การขายอาหารและเครื่องดื่ม ตามลำดับ สำหรับในส่วนของธุรกิจที่พักในจังหวัดเชียงใหม่จากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการโรงแรมเป็นที่พักรวมมากที่สุด รองลงมาเป็นที่พักรวมประเภทเกสต์เฮาส์ ตามลำดับ

สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และ ชาวต่างประเทศ มีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มาตั้งแต่ปี 2539 – 2544 และ มีอัตราการเข้าพักโรงแรมประมาณ ร้อยละ 55.33 ของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว จังหวัด เชียงใหม่ รายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ 1.4

ตาราง 1.4 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ และ จำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม

จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่							
นักท่องเที่ยว	2539	2540	2541	2542	2543	2544	2539-2544
ไทย	1,813,284	1,730,789	1,807,477	1,802,264	1,773,621	1,683,600	10,611,035
ต่างประเทศ	944,726	1,040,198	1,092,614	1,263,761	1,311,856	1,492,261	7,145,416
รวม	2,758,010	2,770,987	2,900,091	3,066,025	3,085,477	3,175,861	17,756,451
จำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม							
ไทย	932,754	771,415	770,594	829,701.00	844,316	879,284	5,028,064
%	51.44	44.57	42.63	46.04	47.60	52.23	47.39
ต่างประเทศ	538,405	671,368	836,520	853,371.00	884,645	1,011,900	4,796,209
%	56.99	64.54	76.56	67.53	67.43	67.81	67.12
รวม	1,471,159	1,442,783	1,607,114	1,683,072	1,728,961	1,891,184	9,824,273
%	53.34	52.07	55.42	54.89	56.04	59.55	55.33

ที่มา : กองสถิติและวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โครงการสำรวจสถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศไทย ภาคเหนือ

จะเห็นได้ว่าธุรกิจที่พักเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการสนับสนุนการเติบโตของภาคการท่องเที่ยว และมีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในภาคเหนือ นอกจากนี้การท่องเที่ยว ยังมี บทบาทด้านส่งเสริมการจ้างงานและกิจกรรมต่อเนื่อง เช่น บริการโรงแรม ที่พัก รีสอร์ท อุตสาหกรรมสินค้า และ หัตถกรรมพื้นเมือง ของที่ระลึก สินค้าเกษตรท้องถิ่น และ บริการรถเช่า เป็นต้น

ดังนั้น การวิจัยค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เห็นถึงที่มาและความสำคัญของธุรกิจโรงแรม จึงได้ ทำการวิจัยเพื่อให้สามารถทราบถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเลือกใช้บริการและ ความต้องการของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ (กรณี ศึกษา : โรงแรมธาริน)

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และ ความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษาโรงแรมธาริน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานแก่ผู้ประกอบการ หรือ เจ้าของธุรกิจในการตัดสินใจ ลงทุน ธุรกิจโรงแรม
2. ทราบถึงปัญหาและความต้องการในการใช้บริการโรงแรม อันจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อผู้บริหารกิจการ โรงแรมในการวางแผนและพัฒนากิจการ โรงแรมให้มี ประสิทธิภาพสูงสุด