

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

อุตสาหกรรมบริการเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยธุรกิจการท่องเที่ยวนับเป็นอุตสาหกรรมบริการที่สำคัญอีกธุรกิจหนึ่ง เนื่องจากทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นโดยตลอด ถือเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้หลักเข้าประเทศเป็นอันดับสองรองจากการส่งออก และที่ผ่านมามีภาวะเศรษฐกิจโลก ความมั่นคงทางการเมืองของประเทศไทย หรือแม้แต่โรคระบาดที่เกิดขึ้นทั่วโลกก็ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทยไม่ใช่น้อย จากข้อมูลของสำนักพัฒนาการท่องเที่ยวที่ทำการสำรวจจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าประเทศไทยที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ปี 2550-2552 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าในประเทศไทยในปี 2550 มียอดรวมทั้งสิ้นประมาณ 14.5 ล้านคน ปี 2551 มีจำนวน 14.3 ล้านคน ลดลงร้อยละ 1.3 จากปีก่อน ถึงแม้ว่าในช่วงครึ่งแรกของปีจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวมาก แต่ครึ่งหลังของปีมีนักท่องเที่ยวน้อยลง (รายงานเศรษฐกิจและการเงินปี 2551, ธนาคารแห่งประเทศไทย) เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติขาดความเชื่อมั่นต่อสถานการณ์การเมืองภายในประเทศไทย (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2554: ออนไลน์) และมีจำนวนนักท่องเที่ยวลดลงเรื่อยๆจนถึงปี 2552 ลดลงเหลือประมาณ 14 ล้านคน ส่วนพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของชาวไทยในรอบปี 2551 มีผู้ที่เดินทางท่องเที่ยวร้อยละ 50.6 และพบว่าเป็นผู้ที่เดินทางท่องเที่ยวแบบพักค้างคืน ร้อยละ 48.0 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2553: ออนไลน์) ดังนั้นทางภาครัฐและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงพยายามเริ่มที่จะส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศและประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ซึ่งเมืองไทยมีสถานที่ที่สวยงามหลายแห่งทั่วทุกจังหวัดสำหรับทางภาคตะวันตกของประเทศนั้น จังหวัดกาญจนบุรีนับเป็นจังหวัดที่โดดเด่นที่สุดเนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายและครบครัน ไม่ว่าจะเป็นป่าไม้ ภูเขา ธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ ถ้ำหรือน้ำตก และสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ของไทยในสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งมีชื่อเสียงโด่งดังไปทั่วโลก อย่างเช่นสะพานข้ามแม่น้ำแคว รวมทั้งมีกิจกรรมล่องแพ พายเรือ ปีนเขา ชิงกักยาน ถ่ายรูป และมีที่พักหลายรูปแบบด้วยเช่น รีสอร์ท โรงแรม เกสต์เฮาส์ แพพัก (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2553: ออนไลน์) ซึ่งจากสถิติที่ผ่านมารายงานว่าในปี 2550 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางมาจังหวัดกาญจนบุรี 997,861 คน และในปี 2551 มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเป็น 1,010,809 คน ในจำนวนนี้เป็นผู้

เข้าพักแรมคนไทยปี 2550 จำนวน 885,783 คน และในปี 2551 มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเป็น 921,367 คน คิดเป็นร้อยละ 4.02 (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกาญจนบุรี, 2552)

ปัจจุบันนักท่องเที่ยวมีรสนิยมการท่องเที่ยวในลักษณะสมัยใหม่ที่ต้องการพักผ่อน และท่องเที่ยวอย่างแท้จริง ซึ่งมักเลือกใช้สถานที่พักแรม เช่น โรงแรม รีสอร์ทที่ได้มาตรฐาน และมีความสวยงามมากขึ้นรวมทั้งมีการบริการที่ดีด้วย สถานที่พักแรมจึงถือว่าเป็นปัจจัยต้นๆที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญ ดังนั้นการกำหนดระดับคุณภาพการให้บริการของสถานที่พักจึงถือเป็นเรื่องสำคัญเพราะจะสามารถประกันระดับคุณภาพการให้บริการที่จัดให้แก่นักท่องเที่ยวได้อย่างชัดเจนด้วย (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2552; ออนไลน์) รวมถึงการรักษามาตรฐานในเรื่องของความปลอดภัย ความสะอาด ความใส่ใจในการบริการ เพราะสิ่งต่างๆ เหล่านี้ ไม่ว่านักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างชาติล้วนต้องการเช่นเดียวกัน นอกจากนี้พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไปในปัจจุบันยังมีแนวโน้มการเลือกใช้บริการที่พัก หรือการจองที่พักผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น เพื่อเข้าถึงและค้นหาแหล่งที่พักได้สะดวกรวดเร็ว มากกว่าการเดินทางเข้าจองที่พักโดยตรง (Walk in) หรือการโทรศัพท์สอบถาม โดยปัจจัยที่สำคัญที่ถูกนำมาใช้ตัดสินใจเรื่องที่พักคือ เรื่องราคา จำนวนวันพัก จึงนิยมจองผ่านตัวแทนแต่ละเวปไซด์ได้ราคาที่เหมาะสมมากกว่าการเลือกจองกับทางโรงแรม รีสอร์ทโดยตรง เนื่องจากมีการลดราคา โปรโมชันต่างๆ จึงทำให้ตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agents) ต้องรับมือโดยการปรับปรุงและพัฒนาความเป็นที่ปรึกษาการเดินทางเพื่อรองรับการเติบโตอย่างต่อเนื่องของการทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์และปรับเข้ากับพฤติกรรมของผู้บริโภคและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งทางด้านโรงแรม รีสอร์ทของไทยตั้งแต่ระดับ 4 ดาว ก็มีการรับมือกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปเช่นกัน ซึ่งแต่ก่อนจะขายผ่านตัวแทนและมีการตัดเปอร์เซ็นต์ให้ จากที่จำหน่ายห้องพักจากเดิมกว่า 80% จะผ่านตัวแทนจำหน่ายจากทุกระดับ แต่หลังจากที่ขายผ่านทางออนไลน์เอง โรงแรมสามารถขายที่พักตรงให้กับลูกค้าทั่วโลกได้มากถึง 40% ทำให้โรงแรมของไทยมีส่วนแบ่งกำไรมากขึ้น และยังมีแนวโน้มว่าสัดส่วนนี้จะเพิ่มมากขึ้นเป็น 60% โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่เป็นคนไทยที่หันมาเที่ยวไทย และนิยมค้นหาที่พักราคาไม่แพงผ่านทางอินเทอร์เน็ต (กนกรัตน์ โกวิชัย, ออนไลน์)

เนื่องจากปัจจุบันนี้ธุรกิจท่องเที่ยวได้รับความนิยม ซึ่งดูจากอัตราการการเพิ่มจำนวนรีสอร์ทมีแนวโน้มสูงขึ้น มีการแข่งขันด้านที่พักและการให้บริการสูง จากปี 2550 และปี 2551 ที่ผ่านมามีสถานที่พักแรมในจังหวัดกาญจนบุรีมีจำนวน 297 แห่ง ในจำนวนนี้มีรีสอร์ทประมาณ 60 แห่ง และมีอัตราการเพิ่มของจำนวนรีสอร์ทในปี 2552 ร้อยละ 20 (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกาญจนบุรี, 2552) ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้องคอยพัฒนาและปรับกลยุทธ์ด้านต่างๆ ให้รีสอร์ทของตนโดดเด่นเพื่อตอบสนองต่อการเลือกรับบริการสถานที่พักแรมนั้นๆ ของ

นักท่องเที่ยวได้ หากผลตอบรับที่ได้ดีก็จะเกิดผลประโยชน์ต่อกิจการหรือพื้นที่ท่องเที่ยวในนั้นๆ อย่างมหาศาล สร้างรายได้ อาชีพ ตลอดจนกระตุ้นเศรษฐกิจของพื้นที่ พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาคุณภาพชีวิต นอกจากนี้ยังเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของประเทศชาติให้เป็นที่รู้จักในสังคมโลกอีกด้วย (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2552)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อเจ้าของธุรกิจ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในการใช้วางแผนการตลาดที่เหมาะสมในการดำเนินธุรกิจและรับมือกับสถานการณ์ได้ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสถานที่พักในจังหวัดกาญจนบุรี และวางแผนการตลาด เกี่ยวกับธุรกิจรีสอร์ทเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

### นิยามศัพท์

**พฤติกรรมของผู้บริโภค** หมายถึง พฤติกรรมการใช้บริการและปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี

**นักท่องเที่ยวชาวไทย** หมายถึง ผู้ที่เดินทางชาวไทยที่ไปเยือนและพักค้างคืนที่จังหวัดกาญจนบุรี

**รีสอร์ท** หมายถึง สถานที่พักผ่อน สถานที่พักตากอากาศ ท่ามกลางบรรยากาศที่เป็นธรรมชาติ