

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นจังหวัดชายแดนทางภาคเหนือของประเทศไทย มีอาณาเขตติดต่อกับสหภาพพม่า และมีระยะห่างจากกรุงเทพมหานคร 924 กิโลเมตร เนื้อที่รวมเท่ากับ 12,681.259 ตารางกิโลเมตร ประกอบไปด้วย 7 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอแม่สะเรียง อำเภอขุนยวม อำเภอปาย อำเภอแม่ลาน้อย อำเภอสบเมย และอำเภอปางมะผ้า จังหวัดแม่ฮ่องสอนได้ชื่อว่าเมืองสามหมอก เนื่องจากล้อมรอบด้วยภูเขาตลบซับซ้อนมีหมอกปกคลุมตลอดทั้งปี เป็นเมืองที่มีศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี วิถีชีวิตที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว และมีสถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติมากมายหลายแห่ง เป็นเสน่ห์ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเยือนในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก สำหรับสถานการณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในระยะ 5 ปีที่ผ่านมา มีอัตราการเจริญเติบโตเฉลี่ย ทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวเฉลี่ยปีละประมาณร้อยละ 5-10 ในปีพ.ศ. 2549 มีนักท่องเที่ยว จำนวน 367,869 คน มีรายได้จากการท่องเที่ยวรวม 1,629 ล้านบาท และในช่วง 6 เดือนแรก ของปีพ.ศ.2550 มีอัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 9 (ศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวจังหวัดแม่ฮ่องสอน, 2550)

นอกจากนั้น พบว่าจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในปีพ.ศ. 2549 มีนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปอำเภอปาย จำนวน 119,407 คน ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนประมาณ 1 ใน 3 ของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดที่เดินทางเข้าจังหวัดแม่ฮ่องสอน และจากสถิติของนักท่องเที่ยวในอำเภอปาย มีค่าใช้จ่ายต่อวัน ประมาณ 1,606.12 บาท ก่อให้เกิดรายได้ทั้งหมดที่เกิดจากการท่องเที่ยวภายในอำเภอปาย 477.94 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 29.34 ของรายได้รวมของจังหวัด แม่ฮ่องสอน ส่วนด้านสถานการณ์การพักแรม พบว่า จำนวนห้องพักในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีจำนวน 1,218 ห้องพัก ธุรกิจที่พักแรมที่มีสัดส่วนจำนวนห้องพักมากที่สุดคือ เรือนแรมหรือเกสต์เฮาส์ มีจำนวนทั้งสิ้น 837 ห้องพัก และมีนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเรือนแรมหรือเกสต์เฮาส์ ร้อยละ 48.44 ของจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีการพักแรมที่อำเภอปายทั้งหมด (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549) จะเห็นได้ว่า อำเภอปาย เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีบทบาทสำคัญต่อจังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นอย่างมาก เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติแห่งหนึ่ง และมีนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลก หลั่งไหลเข้ามาท่องเที่ยว ทั้งในฤดูกาลท่องเที่ยว และนอกฤดูกาลท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้การพัฒนาการท่องเที่ยวในอำเภอปาย ยังก่อให้เกิดธุรกิจต่อเนื่อง อาทิ โรงแรมและที่พัก ภัตตาคาร ร้านอาหาร ร้านจำหน่าย

ของที่ระลึก และสินค้าพื้นเมือง ซึ่งก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และการกระจายรายได้สู่ชุมชน สร้างการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ และพัฒนาธุรกิจบริการให้มีศักยภาพใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น ซึ่งรวมถึง วิถีชีวิต สภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีพื้นบ้านอีกด้วย

สำหรับธุรกิจที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวธุรกิจหนึ่ง คือ ธุรกิจที่พักแรม เนื่องจากเมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในแหล่งท่องเที่ยวที่นั่น ต่างก็มีความต้องการที่จะใช้บริการที่พักแรม ที่มีความปลอดภัย สะอาด สะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานตามที่ตนเองต้องการ ซึ่งธุรกิจที่พักแรมก็มีมากมายหลากหลายประเภทให้นักท่องเที่ยวได้เลือกใช้บริการตามความต้องการ เหมาะสมกับฐานะ รายได้ และวัตถุประสงค์ที่มีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และในปัจจุบัน ธุรกิจที่พักแรมก็มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วมีการแข่งขันกันสูงมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการในธุรกิจนี้ได้พัฒนา และปรับปรุงรูปแบบที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้เลือกตามความต้องการ

งานศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของธุรกิจบริการที่พักแรมประเภทเรือนแรมหรือเกสต์เฮาส์ ที่เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงกับธุรกิจการท่องเที่ยวของอำเภอปาย และเป็นธุรกิจที่พักแรมที่มีนักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการสูงสุด ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือนแรมในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อให้ผู้ประกอบการหรือผู้ที่มีความสนใจ ในการประกอบธุรกิจที่พักแรมประเภทเรือนแรมหรือเกสต์เฮาส์ ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้รับทราบและมีการพัฒนาปรับปรุงการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและตรงต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือนแรม ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือนแรม ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการเรือนแรม ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและตรงต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อไป

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า (Product's Received Performance) กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง (Expected Performance) โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) แต่ถ้าระดับของผลงานที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) (Kotler, 1997 อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541)

ธุรกิจที่พักเรือนแรม / บริการห้องพักประเภทเรือนแรม (Guest House) หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการที่พักแรม ค้างคืน ชั่วคราวแก่ผู้เดินทาง มีลักษณะเป็นบ้านที่ดัดแปลงหรือสร้างขึ้น และแบ่งห้องเป็นที่พักแรม ซึ่งภายในห้องพักจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานไว้ให้บริการ และคิดค่าบริการเป็นรายวัน มีที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวนทั้งสิ้น 88 แห่ง และมีจำนวนห้องพักรวมทั้งหมดเท่ากับ 837 ห้องพัก (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549) ทั้งนี้ห้องพักประเภทเรือนแรม หรือเกสต์เฮาส์ (Guest House) ประกอบด้วยมาตรฐานดังต่อไปนี้

- สถานที่ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีป้ายชื่อและสัญลักษณ์แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน มีความสะอาดปลอดภัยในการเดินทาง และมีความสะอาด ไฟส่องสว่างเพียงพอ
- ห้องโถงต้อนรับมีการระบายอากาศที่ดี มีพื้นที่นั่งพักคอยหรือบริการอเนกประสงค์ มีโทรศัพท์และบริการให้ข้อมูล มีห้องน้ำสาธารณะ ที่มีอุปกรณ์พื้นฐานครบและสะอาด

- ห้องพักมีขนาด ความสูงในระดับที่เหมาะสม องค์กรประกอบภายในห้องพัก มีการตกแต่งอย่างเหมาะสม มีการระบายอากาศที่ดี มีองค์ประกอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย การตกแต่ง เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ไฟฟ้า ของใช้ และห้องน้ำ ที่ใช้วัสดุที่มีคุณภาพ และอยู่ในสภาพใช้ได้ดีเหมาะสมกับระดับของที่พัก

- บุคลากรและการบริการ มีบุคลิกดี มารยาทและอัธยาศัยดี สามารถสื่อสารให้ข้อมูล และความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างดี

- มีระบบความปลอดภัย ทั้งในด้านทั่วไป และระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย โดยมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานและได้รับการดูแลรักษาอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ

- ด้านสิ่งแวดล้อม มีการจัดเก็บขยะอย่างถูกสุขลักษณะและมีประสิทธิภาพ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2550)

นักท่องเที่ยว (Tourist) หมายถึง นักท่องเที่ยวที่ค้างคืน เดินทางมาเยือนและพักอยู่ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งแต่ 24 ชั่วโมงและไม่เกิน 30 วัน โดยใช้บริการสถานบริการห้องพัก ณ แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ โดยมีการแบ่งแยกประเภทของนักท่องเที่ยวดังนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ หมายถึง นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ค้างคืน เดินทางเข้ามาในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน และพำนักอยู่ครั้งหนึ่งๆ ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง และไม่เกิน 30 วัน

2. นักท่องเที่ยวชาวไทย หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ค้างคืน เดินทางจากจังหวัดที่อยู่อาศัยปกติของตน ไปยังอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน และพำนักอยู่ครั้งหนึ่งๆ ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง และไม่เกิน 30 วัน