

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

ศักยภาพการท่องเที่ยว หมายถึง ความพร้อมในด้านคุณลักษณะหรือคุณสมบัติของแหล่งหรือทรัพยากรการท่องเที่ยวใน การให้บริการด้านการท่องเที่ยวแก่ผู้มาเยี่ยมชม คุณลักษณะหรือคุณสมบัติดังกล่าวมีความแตกต่างกันตามประเภทของแหล่งหรือทรัพยากรการท่องเที่ยวนั้นๆ ได้แก่ ความน่าดึงดูดใจของสถานที่ (Attraction) ความสะดวกในการเข้าถึง (Accessibility) ความประทับใจ (Amenity) ของแหล่งหรือทรัพยากรการท่องเที่ยว และคุณลักษณะสุดท้ายคือ องค์ประกอบของการบริการ (Ancillary Service (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548) แต่ปัจจัยในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของแต่ละบุคคลก็มีความแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจหรือความต้องการที่จะได้รับจากการไปท่องเที่ยว บางคนต้องการไปท่องเที่ยวชมความงามของธรรมชาติอย่างเดียวมิได้สนใจความสะดวกสบายของที่พัก แต่บางคนอาจจะต้องความสะดวกสบายในเรื่องของที่พักหรืออาหาร เป็นต้น การท่องเที่ยวจึงมีองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงเพื่อการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวให้ดีขึ้นและคงอยู่อย่างถาวรที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attraction) ประการที่ 2 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) และประการสุดท้ายคือ การเข้าถึงได้ (Accessibility) จะพบว่าการศึกษาที่ผ่านมาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ นั้น จะเป็นการศึกษาเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืนในด้านต่างๆ (พรหมินทร์ พวงมาลา, 2547 สุรีย์พร ธรรมิกพงษ์ และคณะ, 2553 สุธาทิพย์ เข็มน้อย, 2554 วีระพล ทองมาและคณะ, 2554 ฯลฯ) การศึกษาเพื่อการประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว ( สุรีย์พร ธรรมิกพงษ์ และคณะ, 2553 อารยา อินทชสาร, 2554 ณัชชา ปิยะวุฒิสกุล, 2556 ฯลฯ) แต่ยังไม่พบการวิจัยใดๆที่กล่าวถึงการพัฒนาองค์ประกอบของการท่องเที่ยวในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเรื่องที่พักแรม ที่เน้นในด้านของการออกแบบเป็นสำคัญอย่างชัดเจน

ในขณะเดียวกันการท่องเที่ยวจัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของการพัฒนาเศรษฐกิจของไทย และธุรกิจหนึ่งๆที่เข้ามาเกี่ยวข้องอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้กับการท่องเที่ยวคือ ธุรกิจโรงแรมที่พัก ที่ต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการเป็นสำคัญ การวิเคราะห์ตลาดเป้าหมายจึงเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญ (Kotler & Armstrong, 2006) อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงการจัดรูปแบบ การออกแบบสภาพแวดล้อมให้สอดคล้องกับแหล่งท่องเที่ยวหรืออัตลักษณ์เฉพาะถิ่นของสถานที่นั้นๆ เพื่อให้เกิดความน่าดึงดูดใจและมีความเฉพาะตัว การพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์เป็นแนวทางหนึ่งที่มี

ความสำคัญเป็นองค์ประกอบร่วมของแนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจบนพื้นฐานของการใช้องค์ความรู้ (Knowledge) การศึกษา (Education) การสร้างสรรค์งาน (Creativity) และการใช้ทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property) ที่เชื่อมโยงกับรากฐานทางวัฒนธรรม การสั่งสมความรู้ของสังคม และเทคโนโลยี/นวัตกรรมสมัยใหม่ (www.creativethailand.org) เป็นแนวทางในการพัฒนาเศรษฐกิจที่ครอบคลุม และบูรณาการอย่างแท้จริง เกิดความเหมาะสมและเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว และสืบทอดภูมิปัญญาวัฒนธรรมที่ดีให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงในสภาพการณ์ปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม นำมาซึ่งการส่งเสริมศักยภาพการท่องเที่ยวไทย

ในขณะที่การวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในเรื่องของการจัดการของเสีย การจัดการสิ่งแวดล้อม (Kasim, 2009; Jones & Minoli, 2010; Radwan et al., 2012) การจัดการองค์กร ด้านการตลาด ทรัพยากรบุคคล รวมถึงแรงจูงใจสำหรับการเข้าพักในโรงแรมขนาดเล็ก (Conway, 2007; Sneed & Ravichandran, 2007; Cetinel et al., 2009; Avcikurt et al., 2011, Chen, 2011; Pereira et al., 2011; Rubio et al., 2011; Smithson et al., 2011) การศึกษาความต้องการการใช้บริการจากโรงแรมขนาดเล็ก กลุ่มเป้าหมายและเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับโรงแรมขนาดเล็ก เป็นต้น (ภาวิณี เต็มดี, 2553; กรัณ สุทธารมณ และ ปาณิสสา แก้วสวัสดิ์, 2554) แต่ยังไม่มียานวิจัยใดที่เกี่ยวกับการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมขนาดเล็กในต่างจังหวัดที่แล้วเสร็จในขณะนี้ ที่มีแนวความคิดด้านการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมขนาดเล็กในต่างจังหวัด ด้วยการผสมผสานแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ด้วยการตกแต่งหรือปรับการออกแบบสถานที่โดยคำนึงถึงกลยุทธ์ด้านการตลาดเพื่อให้สอดคล้องกับบริบท ให้เป็นเอกลักษณ์ แสดงถึงวัฒนธรรมไทย

ดังนั้นการวิจัยฉบับจึงสนใจ การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดรูปแบบและการให้บริการสำหรับโรงแรมขนาดเล็กที่อยู่บนพื้นฐานของแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์กับการส่งเสริมศักยภาพการท่องเที่ยวไทย ทำการเสนอแนะเกณฑ์การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำหรับโรงแรมขนาดเล็กที่ส่งเสริมศักยภาพการท่องเที่ยวไทย และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ชุมชนเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาอย่างยั่งยืน

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์และประเด็นในการศึกษาด้วยกัน 3 ข้อ

- 1 ศึกษาปัจจัยด้านกลยุทธ์การตลาด สภาพแวดล้อมภายในของโรงแรมขนาดเล็กในต่างจังหวัด
- 2 ศึกษาการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในและภูมิทัศน์ ของโรงแรมขนาดเล็กในต่างจังหวัด ด้วยแนวความคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ที่สอดคล้องกับบริบท ศิลปะวัฒนธรรมท้องถิ่น
- 3 เสนอแนะเกณฑ์การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมขนาดเล็กที่ส่งเสริมศักยภาพการท่องเที่ยวไทย และถ่ายทอดองค์ความรู้

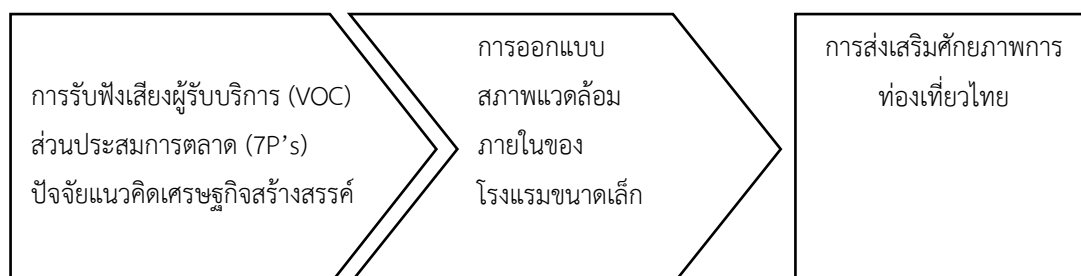
### 1.3 คำถามการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยคำถามการวิจัย 5 ข้อ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

- 1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของโรงแรมขนาดเล็กในต่างจังหวัดอย่างไร
- 2 ปัจจัยกลยุทธ์การตลาดใดบ้างที่ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กในต่างจังหวัดต้องพิจารณาเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการออกแบบโรงแรมขนาดเล็ก
- 3 สภาพแวดล้อมภายในของโรงแรมขนาดเล็กในต่างจังหวัดของแต่ละภูมิภาคเป็นอย่างไร
- 4 การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในและภูมิทัศน์ของโรงแรมขนาดเล็กในต่างจังหวัด ผู้ออกแบบต้องพิจารณาอะไรบ้างที่เป็นแนวความคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ และสอดคล้องกับบริบทศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นนั้นๆ
- 5 การนำบริบท ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นมาใช้สำหรับการออกแบบโรงแรมขนาดเล็กในต่างจังหวัดสามารถทำได้อย่างไร

### 1.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยฉบับนี้อยู่บนพื้นฐานแนวคิดของเศรษฐกิจสร้างสรรค์กับการส่งเสริมศักยภาพการท่องเที่ยวไทย การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในของโรงแรมขนาดเล็กในต่างจังหวัดที่มีแนวความคิดด้านการออกแบบ ด้วยการผสมผสานแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ด้วยการตกแต่งหรือปรับการออกแบบสถานที่โดยคำนึงถึงกลยุทธ์ด้านการตลาด ส่วนประสมการตลาด และการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ โดยมีความสอดคล้องกับบริบท ที่เป็นเอกลักษณ์ แสดงถึงวัฒนธรรมของแต่ละพื้นที่นั้นๆ จะสามารถก่อให้เกิดความน่าดึงดูดและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตอบสนองต่อการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพการท่องเที่ยวได้ ดังกรอบแนวคิดภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยฉบับนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดรูปแบบและการให้บริการสำหรับโรงแรมขนาดเล็กที่อยู่บนพื้นฐานของแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์กับการส่งเสริมศักยภาพการท่องเที่ยวไทย ทำการเสนอแนะเกณฑ์การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมขนาดเล็กที่ส่งเสริมศักยภาพการท่องเที่ยว ทำการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ชุมชนเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาอย่างยั่งยืน และตัวอย่างผลการออกแบบ โดยมีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษา การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมขนาดเล็ก และด้านการตลาดบริการ โดยศึกษาความสามารถตอบสนองส่วนประสมการตลาด 7P's ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ราคา สถานที่หรือช่องทางจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และ หลักฐานทางกายภาพ

#### ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กที่เป็นโรงแรมตัวอย่าง

ประชากรสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้บริหารหรือ ผู้จัดการทั่วไปของโรงแรมขนาดเล็กที่เป็นโรงแรมตัวอย่าง สถาปนิกและมัณฑนากร

#### ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระได้แก่ กลยุทธ์การตลาด 7P's การรับฟังเสียงของผู้บริโภค บริบทและสภาพแวดล้อมภายในของโรงแรมขนาดเล็ก และเศรษฐกิจสร้างสรรค์กับการออกแบบ การนำบริบท ภูมิปัญญาวัฒนธรรมท้องถิ่นมาใช้ในการออกแบบ

ตัวแปรตาม ได้แก่ การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมขนาดเล็ก

#### ขอบเขตด้านเวลา

ช่วงเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2555 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2557

### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่อง เศรษฐกิจสร้างสรรค์: การเสนอแนะแนวทางการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมขนาดเล็กในต่างจังหวัด เพื่อส่งเสริมศักยภาพการท่องเที่ยวไทย นี้เมื่อผลการวิจัยเสร็จสมบูรณ์สามารถนำไปเผยแพร่ในวารสาร และหน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ จากประเด็นในการศึกษานี้

1. รัฐบาลสามารถนำข้อค้นพบงานวิจัย นำเศรษฐกิจสร้างสรรค์ไปถ่ายทอดเทคโนโลยี ด้านการ ออกแบบการให้บริการด้านธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ SMEs.
2. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นำข้อค้นพบนี้ไปใช้ในแหล่งท่องเที่ยวด้วยแนวความคิดการสร้างความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของโรงแรมด้วยการออกแบบที่ความสวยงาม ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทย
3. หน่วยงานทั้งรัฐและเอกชนสามารถใช้เป็นแนวปฏิบัติในการจัดการและส่งเสริมการท่องเที่ยวทางศิลปะ วัฒนธรรมของชาติ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการท่องเที่ยวไทย
4. สถาบันการศึกษา สามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ในหลักสูตรที่มีการเรียนการสอนทางด้านการออกแบบตกแต่งภายในและสถาปัตยกรรมภายใน