

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นภาคอุตสาหกรรมทางด้านการค้าและบริการที่มีส่วนในการสร้างรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศ การจ้างงานและการกระจายรายได้สู่ภูมิภาคต่างๆ ของทุกประเทศ

การท่องเที่ยว เป็นแหล่งรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศที่สำคัญอันดับหนึ่งของไทยมาเป็นระยะเวลานานนับสิบปี อย่างไรก็ตาม ในปี พ.ศ. 2540 เมื่อไทยมีการใช้ระบบอัตราแลกเปลี่ยนแบบลอยตัวและเงินบาทมีค่าลดลง การท่องเที่ยวมีแนวโน้มจะปรับตัวในทิศทางดีขึ้น แต่เนื่องจากเกิดวิกฤตทางด้านเศรษฐกิจทั่วโลกทำให้รายได้จากการท่องเที่ยวเริ่มลดความสำคัญลงมาเป็นอันดับสอง รองจากการส่งออกเครื่องคอมพิวเตอร์และชิ้นส่วน แต่อัตราการขยายตัวของรายได้จากการท่องเที่ยวยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และยังเป็นส่วนประกอบสำคัญในผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GDP) อีกด้วย กล่าวคือผลิตภัณฑ์มวลรวมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Tourism economy GDP) มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 8.7 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Total GDP) ในปี พ.ศ. 2536 เป็นร้อยละ 11.1 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ ในปี พ.ศ. 2541 และทำให้เกิดการจ้างงานทั้งทางตรงและทางอ้อมจำนวน 3.42 ล้านคนหรือคิดเป็นร้อยละ 11 ของกำลังแรงงานทั้งหมด (<http://www.wttc.org>)

ธุรกิจโรงแรมจัดได้ว่าเป็นหนึ่งในธุรกิจหลักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากที่พักเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคคลที่อยู่ห่างไกลจากบ้าน ย่อมต้องการความสะดวกสบายและความพึงพอใจเสมือนอยู่ที่บ้านของตนเอง ซึ่งนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทยรวมทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยเองก็ตามย่อมมีความต้องการที่จะเข้าพักในโรงแรมด้วยเช่นกัน ส่งผลให้เกิดการแข่งขันในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านการตลาด มาตรฐานการบริการ ความสะดวกสบายของห้องพัก ความพร้อมและความหลากหลายของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตลอดจนอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย แม้ว่าคุณภาพสินค้าและการบริการที่ดีของโรงแรมจะสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาใช้บริการได้ก็ตาม แต่ยังไม่เพียงพอที่จะดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาใช้บริการจากโรงแรมให้มากขึ้นเท่าที่ควร “ถ้ากิจการ

โรงแรมนั้นปราศจากการบอกกล่าวสิ่งใดๆ ให้ประชาชนได้ทราบ ได้รับรู้ โรงแรมนั้นจะไม่ใช่ที่รู้จักของประชาชน” (อัศวิน แสงพิบูล 2546:90) ดังนั้นหน่วยงานประชาสัมพันธ์จึงมีความสำคัญต่อธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างมาก โดยโรงแรมต่างๆ มีการจัดตั้งฝ่ายประชาสัมพันธ์ขึ้นเพื่อเป็นผู้เชื่อมโยงข่าวสารระหว่างโรงแรมกับสื่อมวลชน และสาธารณชน เนื่องจากการดำเนินงานประชาสัมพันธ์จะเป็นการบอกกล่าวและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโรงแรมให้ประชาชนที่เกี่ยวข้องได้ทราบได้รับรู้ และยอมรับในคุณภาพของสินค้าและการบริการของโรงแรม กระทั่งตัดสินใจเป็นลูกค้า และกลับมาใช้บริการอีก

แต่เนื่องจากเหตุการณ์ธรณีพิบัติภัยสึนามิ เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2547 ที่ผ่านมา ส่งผลกระทบให้เกิดความเสียหายทางด้านเศรษฐกิจแก่ธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างมาก เมื่อคลื่นยักษ์ทำลายโรงแรมไปกว่า หักหักพัง สถานที่ท่องเที่ยวถูกทำลาย ลูกจ้างและพนักงานว่างงานกว่าหมื่นคน ภาพรวมสถานการณ์ท่องเที่ยวในพื้นที่อันดามันในขณะนั้นมีการปรับตัวลดลงและยังได้ส่งผลกระทบด้านจิตใจต่อผู้สูญเสียจากเหตุการณ์ในครั้งนั้นอีกด้วย (<http://www.oie.go.th>)

สถิติตารางที่ 1.1 ซึ่งแสดงจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทยโดยจำแนกตามทวีปโดยเปรียบเทียบในปี พ.ศ. 2547 และ 2548 ซึ่งประเทศไทยได้รับผลกระทบจากการท่องเที่ยวในเหตุการณ์ธรณีพิบัติภัย (สึนามิ)

ตารางที่ 1.1 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทยโดยจำแนกตามทวีป
(มกราคม – กันยายน 2548)

ทวีป	2547		2548		การเปลี่ยนแปลง
	จำนวน	% สัดส่วน	จำนวน	% สัดส่วน	(%)
เอเชียตะวันออก	5,210,962	61.17	4,833,371	58.73	-02.44
ยุโรป	1,838,484	21.58	1,847,721	22.45	+0.87
อเมริกา	498,851	5.86	531,352	6.46	+0.6
เอเชียใต้	345,758	4.06	381,156	4.63	+0.57
แถบมหาสมุทร	335,238	3.94	351,889	4.28	+0.34
ตะวันออกกลาง	228,842	2.69	231,285	2.81	+0.12
แอฟริกา	60,698	0.71	52,434	0.64	-0.07
รวม	8,518,833	100.00	8,229,208	100.00	-0.13

ที่มา: กองสถิติและวิจัย (2548) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

จากตารางที่ 1.1 พบว่า ในปี พ.ศ. 2547 ประเทศไทยประสบกับเหตุการณ์ธรณีพิบัติเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2547 ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาประเทศไทยโดยในปี 2548 มีจำนวนลดลงจาก 8,518,833 คนในปี พ.ศ. 2547 ลดลงเป็น 8,229,208 คนในปี พ.ศ. 2548 ซึ่งลดลงเพียงร้อยละ 0.13 โดยจำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดลงมีสองทวีปคือ เอเชียตะวันออกซึ่งลดลงร้อยละ 2.44 และแอฟริกาลดลงร้อยละ 0.07 แต่ในทวีปอื่น ๆ ก็ยังมีอัตราเพิ่มขึ้นคือ ทวีปยุโรปเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.87 ทวีปอเมริกาเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.6 ทวีปเอเชียใต้เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.57 ทวีปแถบมหาสมุทรเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.34 และทวีปตะวันออกกลางเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.12 จากตัวเลขนักท่องเที่ยวที่น่าว่าประเทศไทยมีศักยภาพในการแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าประเทศอื่นๆ ที่ประสบเหตุการณ์เดียวกัน และนักท่องเที่ยวยังมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในประเทศไทยกลับมาท่องเที่ยวอีก ซึ่งนับว่าแนวโน้มการท่องเที่ยวในประเทศไทยยังสามารถเติบโตได้อีกต่อเนื่อง

เมื่อดูในภาพรวมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยแล้ว จากจำนวนสถิตินักท่องเที่ยวทั้งหมดส่วนใหญ่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพในด้านการท่องเที่ยวสูง สามารถทำรายได้ให้แก่ประเทศไทยเป็นอันดับหนึ่งจากการท่องเที่ยว ดังจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาพักในจังหวัดภูเก็ตที่แสดงในตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าพักในจังหวัดภูเก็ต

เดือน	จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าพักในจังหวัดภูเก็ต		การเปลี่ยนแปลง ร้อยละ (%)
	2547	2548	
มกราคม	330,594	112,609	-65.94
กุมภาพันธ์	309,245	106,440	-65.58
มีนาคม	319,066	150,355	-52.88
เมษายน	349,685	161,625	-53.78
พฤษภาคม	374,692	131,851	-63.48
มิถุนายน	350,242	119,300	-65.94
กรกฎาคม	384,378	167,890	-56.32
สิงหาคม	412,927	188,619	-54.32
กันยายน	344,405	165,248	-52.02
ตุลาคม	354,380	225,923	-36.25
พฤศจิกายน	209,572	336,792	-37.77
ธันวาคม	227,047	368,576	-38.40
รวม	2,201,458	1,260,532	-42.74

ที่มา : กองสถิติและวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2548)

จากตารางที่ 1.2 สรุปได้ว่าในปี พ.ศ. 2548 นั้น การเติบโตของธุรกิจการท่องเที่ยวลดลง เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตได้ประสบกับเหตุการณ์ธรณีพิบัติภัย เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2547 ทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวได้รับผลกระทบโดยตรง ต้องใช้ระยะเวลาการฟื้นฟูเพื่อให้การท่องเที่ยวกลับคืนสู่สภาพเดิม แต่อย่างไรก็ตาม ช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2548 แนวโน้มการท่องเที่ยวก็เริ่มส่งผลกระทบในทางที่ดีขึ้นจากตัวเลขที่ติดลบลดลงคือ ร้อยละ -36.25 – 37.77 -38.40 ของจำนวนนักท่องเที่ยวเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดือนมกราคม-กันยายน 2548 จึงเป็นสัญญาณที่ดีว่าภูเก็ตสามารถฟื้นฟูการท่องเที่ยวกลับคืนมาได้เร็ว ทำให้แนวโน้มนักท่องเที่ยวและธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวจะกลับมาสร้างรายได้แก่จังหวัดภูเก็ตได้อีกครั้ง

ถึงแม้จังหวัดภูเก็ตจะเป็นหนึ่งในจังหวัดที่ได้รับผลกระทบจากธรณีพิบัติภัยสึนามิก็ตาม แต่สามารถเรียกความศรัทธาจากนักท่องเที่ยวให้กลับคืนมาได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เกิดจากการดำเนินการประชาสัมพันธ์ที่มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบของธุรกิจโรงแรมภายหลังการเกิดภาวะวิกฤต ซึ่งมีส่วนช่วยภาครัฐในการแก้ไขด้านภาพลักษณ์และฟื้นฟูการท่องเที่ยวก่อให้เกิดแนวทางความร่วมมือของภาคเอกชนในการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในการช่วยฟื้นฟูภาวะวิกฤตของธุรกิจการท่องเที่ยว รวมทั้งเป็นการประชาสัมพันธ์ร่วมกับภาครัฐเพื่อสนับสนุนนโยบายการท่องเที่ยวของประเทศต่อไป

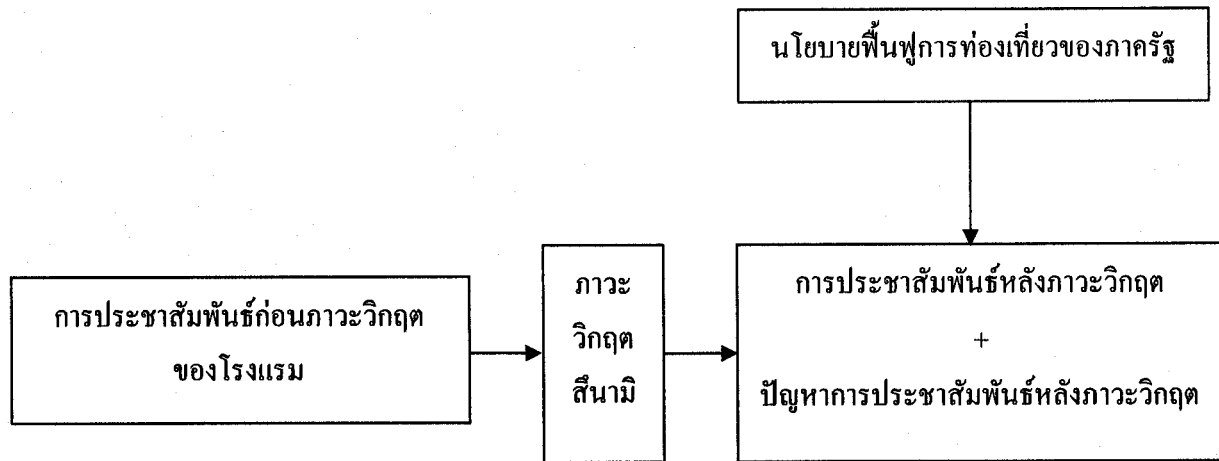
ดังจะเห็นได้ว่าการประชาสัมพันธ์ของโรงแรมหลังภาวะวิกฤตสึนามิที่มีระบบแบบแผนมีมาตรฐาน และเกื้อหนุนกับการประชาสัมพันธ์ของภาครัฐนั้น ได้ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยว การฟื้นฟูอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงกระบวนการประชาสัมพันธ์ของโรงแรมหลังภาวะวิกฤตสึนามิที่มีระบบแบบแผนและมีมาตรฐานจากโรงแรมระดับห้าดาวในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งอยู่ในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากพิบัติภัยสึนามิ ว่ามีรูปแบบกระบวนการประชาสัมพันธ์รวมทั้งปัญหาในการประชาสัมพันธ์หลังภาวะวิกฤตสึนามิอย่างไร เพื่อนำไปเป็นต้นแบบในการประชาสัมพันธ์หลังภาวะวิกฤตต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษากระบวนการประชาสัมพันธ์หลังภาวะวิกฤตของโรงแรมระดับห้าดาวในจังหวัดภูเก็ต

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาการประชาสัมพันธ์หลังภาวะวิกฤตของโรงแรมระดับห้าดาวในจังหวัดภูเก็ต

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

เป็นการศึกษากระบวนการประชาสัมพันธ์หลังภาวะวิกฤตสึนามิของโรงแรมระดับห้าดาวในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไปและมีเครือข่ายในต่างประเทศ ประกอบด้วย โรงแรมเจดับบลิว แมริออท (JW Marriott) โรงแรมฮิลตัน (Hilton) โรงแรมฮอลิเดย์ อินน์ (Holiday Inn) โรงแรมดุสิต ลาгуนา (Dusit Laguna) และ โรงแรมเชอราตัน (Sheraton) ในช่วงระยะเวลาดังแต่เดือนเมษายน ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2549 เท่านั้น

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 กระบวนการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานของโรงแรมระดับห้าดาวในจังหวัดภูเก็ตที่มีแผนการและกระทำอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างภาพลักษณ์และความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นกับกลุ่มลูกค้าและประชาชนที่เกี่ยวข้อง

5.2 โรงแรมระดับห้าดาว หมายถึง โรงแรมที่มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในมีจำนวนตั้งแต่หนึ่งร้อยห้องขึ้นไปโดยแต่ละห้องประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก มี

บริการที่ดี มีห้องอาหารที่ให้บริการทั้งอาหารไทยและอาหารนานาชาติพร้อมห้องประชุมใหญ่ที่มีอุปกรณ์ครบถ้วน และมีระบบรักษาความปลอดภัย

5.3 โรงแรมระดับห้าดาวในจังหวัดภูเก็ต หมายถึง โรงแรมเจดับบลิว แมริออท โรงแรมฮิลตัน โรงแรมซอลิเดย์ อินน์ โรงแรมดุสิต ลาгуน่า และ โรงแรมเชอราตัน

5.4 ภาวะวิกฤต หมายถึง เหตุการณ์หรือเรื่องราวที่ไม่ได้คาดคิดว่าจะเกิดขึ้น ส่งผลกระทบในทางลบต่อองค์กรไม่ว่าจะเป็นสินค้า บริการ สถานะภาพทางการเงินและชื่อเสียง โดยภาวะวิกฤตสำหรับงานวิจัยนี้ หมายถึง ผลกระทบที่เกิดจากเหตุการณ์สึนามิ

5.5 ธรณีพิบัติภัยสึนามิ หมายถึง ภัยพิบัติที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านธรณีวิทยา โดยฉับพลันและรุนแรง ทำให้เกิดการเสียหายโดยเหตุการณ์คลื่นสึนามิเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2547

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนา วางแผนการประชาสัมพันธ์ของโรงแรมระดับห้าดาวอื่น ๆ ในจังหวัดภูเก็ต

6.2 เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นต้นแบบในการแก้ไขปัญหาประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวของประเทศหลังมีภาวะวิกฤต