

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมบริการเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยธุรกิจการท่องเที่ยวนับเป็นอุตสาหกรรมบริการที่สำคัญอีกธุรกิจหนึ่ง เนื่องจากทำรายได้และสร้างเงินตราต่างประเทศให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยตลอด จากสถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทยระหว่างปี 2548 – 2553 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 11.52 ล้านคน ในปี 2548 เป็น 15.84 ล้านคน ในปี 2553 และรายได้จากการท่องเที่ยวก็เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 367,380 ล้านบาท ในปี 2548 เป็น 585,961 ล้านบาท ในปี 2553 (ตารางที่ 1.1)

ธุรกิจที่พักแรมเป็นธุรกิจหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการท่องเที่ยว กล่าวคือ เป็นธุรกิจที่อำนวยความสะดวกสบายและบริการต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวก็จะเลือกใช้บริการที่พักแรมซึ่งมีให้เลือกหลากหลายประเภท เช่น โรงแรม เกสต์เฮาส์ บังกะโล และรีสอร์ต โดยทั่วไปที่พักแรมแต่ละประเภทก็จะมีรูปแบบและราคาที่แตกต่างกันออกไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1.1 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและรายได้จากการท่องเที่ยวของไทยในช่วงปี 2548 - 2553

ปี	จำนวนนักท่องเที่ยว (ล้านคน)	อัตราการ เปลี่ยนแปลง (%)	รายได้จากการ ท่องเที่ยว (ล้านบาท)	อัตราการ เปลี่ยนแปลง (%)
2548	11.52	-	367,380	-
2549	13.82	+20.01	482,319	+31.29
2550	14.46	+4.65	547,781	+13.57
2551	14.58	+0.83	574,520	+4.88
2552	14.15	-2.98	510,255	-11.19
2553	15.84	+11.96	585,961	+14.84

ที่มา : สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และกรมการท่องเที่ยว,

เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศ มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญทางธรรมชาติ ได้แก่ ชายหาดพัทยา หาดจอมเทียน เกาะล้าน เป็นต้น แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ได้แก่ วัดญาณสังวราราม วัดเขาชีจรรย์ และแหล่งท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ/ทั่วไป ได้แก่ คาบารีโซว์ พิพิธภัณฑ์ริบลิย์ อุทยานหินล้านปีและฟาร์มจระเข้ ปราสาท สัจธรรม เมืองจำลอง วิหารเซียน และสวนนงนุช เป็นต้น ส่วนเทศกาลงานประเพณีที่สำคัญ ได้แก่ งานเทศกาลวันไหลพัทยา พัทยาอินเตอร์เนชั่นแนล มิวสิค เฟสติวัล การแข่งขันเรือยาว งานกองข้าวพัทยา พัทยาคาร์นิวัล พัทยานาราธอน เป็นต้น (เทศบาลเมืองพัทยา, 2554)

นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ระหว่างปี 2549 -2553 มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น จาก 6.11 ล้านคน ในปี 2549 เป็น 7.37 ล้านคน ในปี 2553 และส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติกว่าร้อยละ 70 แต่ในปี 2551 และ 2552 จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงอย่างเห็นได้ชัด เหลือ 5.26 ล้านคน และ 3.81 ล้านคน ตามลำดับ หรือลดลงร้อยละ 15.57 และ 27.57 ตามลำดับ สาเหตุอันเนื่องมาจากความวุ่นวายทางการเมืองภายในประเทศประกอบกับระบบเศรษฐกิจโลกชะลอตัว ทำให้รายได้จากการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาลดลง แต่ในปี 2553 จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจาก 3.81 ล้านคน ในปี 2552 เป็น 7.37 ล้านคน และรายได้จากการท่องเที่ยวก็เพิ่มขึ้นจาก 44,657 ล้านบาท ในปี 2552 เป็น 73,731 ล้านบาทในปี 2553 ตามลำดับ (ตารางที่ 1.2) โดยส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากบทบาทของภาครัฐและเอกชนที่ดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นระบบเศรษฐกิจ เช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมวีซ่าสำหรับนักท่องเที่ยวทุกประเทศเป็นเวลา 3 เดือน ยกเว้นค่าธรรมเนียมการประกอบธุรกิจ โรงแรม ลดหย่อนค่าธรรมเนียมการขึ้นลงของอากาศยานและที่เก็บอากาศยาน ลดหย่อนค่าธรรมเนียมเข้าชมอุทยานแห่งชาติ และเชิญชวนนักท่องเที่ยวที่ตกค้างจากการชุมนุมปิดสนามบิน เพื่อฟื้นฟูความเชื่อมั่น ตลอดจนการกระตุ้นให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ในช่วงแรกของการชุมนุมทางการเมือง

ตารางที่ 1.2 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในช่วงปี 2549 - 2553

ปี	ชาวไทย (ล้านคน)	ชาวต่างชาติ (ล้านคน)	รวม		รายได้ (ล้านบาท)
			นักท่องเที่ยว (ล้านคน)	อัตราการ เปลี่ยนแปลง (%)	
2549	2.02	4.09	6.11	-	53,244
2550	1.84	4.39	6.23	+1.96	59,347
2551	1.58	3.68	5.26	-15.57	62,967*
2552	1.14	2.67	3.81	-27.57	44,657
2553	2.14	5.23	7.37	+93.44	73,731

หมายเหตุ : \* รายได้ของนักท่องเที่ยวใน ปี 2551 ใช้ข้อมูลรายได้จากการท่องเที่ยวปี 2552 บวกกับ (รายได้จากการท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2550 คูณด้วยอัตราการเปลี่ยนแปลงของดัชนีราคาผู้บริโภครายจังหวัด ปี พ.ศ. 2551) เป็นตัวแทน

ที่มา : กรมการท่องเที่ยว, 2554

จากสถิติพบว่านักท่องเที่ยวที่มาพัทยาส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ เมื่อพิจารณาตามภูมิภาค (เชื้อชาติ) ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในปี 2553 พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมในเมืองพัทยา ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวจาก 2 กลุ่มหลัก คือภูมิภาคยุโรปและภูมิภาคเอเชีย โดยเป็นนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคยุโรปมากที่สุด จำนวน 1,474,390 คน คิดเป็นร้อยละ 49.24 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด ในจำนวนนี้เป็นนักท่องเที่ยวจาก 5 ประเทศแรก คือ รัสเซีย เยอรมนี สหราชอาณาจักร ยุโรปตะวันออก และเนเธอร์แลนด์ ส่วนนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคเอเชียมี จำนวน 1,136,544 คน คิดเป็นร้อยละ 37.96 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด ในจำนวนนี้เป็นนักท่องเที่ยวจาก 5 ประเทศแรก คือ จีน ใต้หวัน อินเดีย เกาหลี และเวียดนาม ที่เหลือเป็นนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคตะวันออกกลาง อเมริกา โอเชียเนีย แอฟริกา และอื่น ๆ ตามลำดับ (ตารางที่ 1.3)

ตารางที่ 1.3 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าพักแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามภูมิภาค ในปี 2553

ภูมิภาค	จำนวน (คน)	สัดส่วน (%)
1. ยุโรป	1,474,390	49.24
2. เอเชีย	1,136,544	37.96
3. ตะวันออกกลาง	132,509	4.43
4. อเมริกา	67,349	2.25
5. โอเชียเนีย	58,833	1.96
6. แอฟริกา	4,043	0.13
7. ภูมิภาคอื่น ๆ	120,480	4.02
<b>รวม</b>	<b>4,007,624</b>	<b>100</b>

ที่มา : กรมการท่องเที่ยว, 2554

เมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของนักท่องเที่ยวต่างชาติในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในปี 2550 มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 3,183 บาท/คน/วัน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับที่พักมากที่สุด ร้อยละ 35.12 รองลงมาเป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 19.04 และค่าซื้อสินค้าและของที่ระลึก ร้อยละ 13.70 ตามลำดับ (ตารางที่ 1.4)

ตารางที่ 1.4 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของนักท่องเที่ยวต่างชาติในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามหมวดค่าใช้จ่ายต่างๆ ในปี 2550

ค่าใช้จ่ายหมวด	ชาวต่างชาติ (บาท/คน/วัน)	สัดส่วน (%)
1. ค่าที่พัก	1,118	35.12
2. ค่าอาหารและเครื่องดื่ม	606	19.04
3. ค่าซื้อสินค้าและของที่ระลึก	436	13.70
4. ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง	406	12.76
5. ค่าพาหนะเดินทางในจังหวัด	294	9.24
6. ค่าบริการท่องเที่ยวภายในจังหวัด	221	6.94
7. ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	102	3.20
<b>ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย (บาท/คน/วัน)</b>	<b>3,183</b>	<b>100</b>

ที่มา : กรมการท่องเที่ยว, 2554

จากข้อมูลเทศบาลเมืองพัทยา พบว่า ที่พักแรมในเมืองพัทยา ในปี 2553 มีจำนวนทั้งหมด 368 แห่ง ในจำนวนนี้เป็นที่พักประเภทโรงแรมร้อยละ 80 อีกร้อยละ 20 เป็นที่พักประเภท เกสต์เฮาส์ บังกะโล และรีสอร์ท และมีจำนวนห้องพักทั้งหมด 38,729 ห้อง การที่ที่พักแรมส่วนใหญ่เป็นประเภทโรงแรม เนื่องจากในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมเข้าพักโรงแรมเพราะเป็นที่พักแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ครบครัน เช่น ห้องพัก ห้องประชุมสัมมนา ห้องอาหาร สถานบันเทิง สระว่ายน้ำ และสถานที่ออกกำลังกาย เป็นต้น

จากงานการศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับการพักแรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เช่น การศึกษาของ ผุสสดี สมปาน (2552) และอรอนงค์ ทองแท้ (2552) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางมาจากทวีปยุโรป ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และภูเก็ต ตามลำดับ เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดและการบำรุงรักษาโรงแรม การออกแบบและตกแต่งโรงแรม รองลงมา ด้านการจัดจำหน่ายและสถานที่ตั้ง ได้แก่ มีที่ตั้งดีชายหาด ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง และใกล้แหล่งชุมชน และด้านบุคลากรหรือพนักงาน ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ และพนักงานให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้อง

อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีงานการศึกษาเกี่ยวกับการพักแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีของนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคยุโรปและเอเชีย ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวหลักของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ตลอดจนศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจ และผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงกลยุทธ์การให้บริการให้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
- 2) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
- 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

### 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ผลที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่สนใจ และผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงกลยุทธ์การให้บริการให้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีต่อไป

### 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้จะทำการศึกษากลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่จัดการท่องเที่ยวเอง 2 กลุ่ม คือนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคยุโรป และภูมิภาคเอเชีย ที่ใช้บริการ โรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในปี 2555

### 1.5 นิยามศัพท์

โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักรักษา อาหาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักรักษาและเดินทาง หรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้อง ติดต่อกันเรียงรายกันในอาคารหนึ่งหลังหรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่าง ๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก ซึ่งเรียกว่า "แขก" (guest)

นักท่องเที่ยวต่างชาติ หมายถึง นักท่องเที่ยวทุกชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่ไม่ใช่การทำงานประจำ การหารายได้ หรือการเรียนหนังสือ โดยจะต้องมีการพักค้างคืน ณ ที่นั้นอย่างน้อยหนึ่งคืน

เมืองพัทยา หมายถึง เขตปกครองพิเศษเขตหนึ่งที่ตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา ฉบับ วันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2521 (เทียบเท่าเทศบาลนคร) ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออก อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 150 กิโลเมตรในเขตจังหวัดชลบุรี และเป็นเมืองท่องเที่ยวนานาชาติที่มีชื่อเสียงระดับโลกโดยเฉพาะหาดทรายที่ทอดยาวไปตามแนวชายฝั่งทะเล

พัทยาประกอบด้วยพื้นที่ 4 ตำบล คือ

1. ตำบลนาเกลือ หมู่ 1, 2, 3, 4, 5, 6 และ 7 (เกาะล้าน)
2. ตำบลหนองปรือ หมู่ 5, 6, 9, 10, 11, 12 และ 13
3. ตำบลห้วยใหญ่ หมู่ 4
4. ตำบลหนองปลาไหล หมู่ 6, 7 และ 8