

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของจังหวัดพิษณุโลก หากพิจารณาจากข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (<http://www.tat.or.th>) พบว่า ผู้ที่เดินทางเข้ามายังจังหวัดพิษณุโลกมากที่สุดคือ นักท่องเที่ยวโดยในปี 2545 คิดเป็นร้อยละ 77.38 และในปี 2546 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 78.23 ของผู้เดินทางเข้ามายังจังหวัดพิษณุโลกทั้งหมด ซึ่งทำให้เกิดรายได้หมุนเวียนในจังหวัดประมาณ 4,500 ล้านบาทในปี 2545 และเพิ่มขึ้นเป็นประมาณ 4,600 ล้านบาท ในปี 2546 นอกจากนี้ กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยังเป็นตัวจักรสำคัญในการกระตุ้นอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่น ๆ เช่น อุตสาหกรรมอาหาร อุตสาหกรรมการผลิตของที่ระลึก อุตสาหกรรมการก่อสร้างและพัฒนาที่ดิน เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ระดับรากหญ้า ส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) อันเป็นนโยบายหลักของรัฐบาลอีกด้วย

จังหวัดพิษณุโลกได้ตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จึงวางกลยุทธ์ของจังหวัดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวไว้ถึงสองข้อในแปดข้อ (ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดพิษณุโลก หน้า 31) อันได้แก่

1. ส่งเสริมให้ประชาชนและพนักงานบริการมีหัวใจแห่งการบริการ (Service Mind) ในฐานะเจ้าของบ้านที่ดี
2. ส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมการประชุมภายในประเทศ และเสริมสร้างกิจกรรมการท่องเที่ยว

อย่างไรก็ตาม ภายใต้อิทธิพลที่ตลาดเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และรุนแรง รวมถึงกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) และความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยเฉพาะดิจิทัลเทคโนโลยี (Digital Technology) นำมาซึ่งเทคโนโลยีสนับสนุนมากมาย เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถสื่อสารถึงกันและเข้าถึงข่าวสารข้อมูลต่างๆ ด้วยต้นทุนที่ต่ำมากจนเข้าใกล้ศูนย์ โดยมีเว็บไซต์ (Website) จำนวนมากที่จัดลำดับของเมืองน่าท่องเที่ยว และเมืองที่ไม่น่าท่องเที่ยวทั่วโลก

การผ่อนคลายกฎระเบียบ (Deregulation) การแปรรูป (Privatization) การเปิดเสรีการค้า และการลงทุน นำมาซึ่งโอกาสใหม่ๆ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องเผชิญกับภัยอันตรายใหม่ๆ ด้วยเช่นกัน

ตัวอย่างที่เห็นชัดเจนคือ จำนวนคู่แข่งขันทางการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก โดยเฉพาะประเทศเพื่อนบ้านที่เริ่มเปิดเสรีได้ให้โอกาสเอกชนในการลงทุนมากขึ้น จังหวัดพิษณุโลกจึงต้องเผชิญกับการแข่งขันจากเมืองท่องเที่ยวต่าง ๆ ของประเทศเพื่อนบ้านที่ยังมีความบริสุทธิ์อยู่มากกว่าจะเป็นคาน้ำหรือหลวงพระบาง เป็นต้น รวมถึงกำเนิดขึ้นของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) ทำให้ในการเดินทางรวดเร็วและสะดวกสบาย มีค่าใช้จ่ายต่ำลงอย่างมาก นอกจากนี้ การตัดถนนเชื่อมเมืองต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศระหว่างประเทศก็เป็นทั้งโอกาส และภัยอันตรายเพราะปัจจัยทั้งสองนำนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาได้ง่ายขึ้นขณะเดียวกันก็ข้ามออกไปได้ง่ายขึ้นเช่นกัน

ที่ผ่านมาในเรื่องการท่องเที่ยวมักจะวางจุดสนใจไปที่ตัวผลิตภัณฑ์ (Products) หรือในที่นี้คือ แหล่งท่องเที่ยวนั่นเอง แต่มักจะขาดข้อมูลในส่วนที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นส่วนที่นักท่องเที่ยวใช้เป็นปัจจัยในการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวยังเมืองนั้น ๆ เป็นลำดับต้น ๆ ซึ่งก็สอดคล้องกับข้อมูลในแผนการตลาดการท่องเที่ยว ปี 2547 ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่ระบุถึงเงื่อนไขสู่ความสำเร็จ (Key Success Factors) ของการท่องเที่ยว โดยจะพบว่าปัจจัยที่ทำให้การท่องเที่ยวประสบผลสำเร็จนั้นส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับบริการพื้นฐาน เช่น พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการคมนาคม, พัฒนาบริการและบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว, พัฒนาการอำนวยความสะดวกในการเข้าเมือง, และการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

เนื่องจากนักท่องเที่ยวคือ ลูกค้าที่มาใช้บริการด้านนี้จากจังหวัดพิษณุโลก ดังนั้น การที่จะทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดพิษณุโลกสามารถขยายตัวอย่างต่อเนื่อง และทำให้อายุขัยของจังหวัดที่วางไว้ประสบผลสำเร็จนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรวบรวมข้อมูล (Data) และสารสนเทศ (Information) เรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบริการพื้นฐานเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ ที่ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกใจและทันใจ (Sense and Respond)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นจุดเริ่มต้นของโครงการวิจัย “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบริการพื้นฐานของจังหวัดพิษณุโลก” ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของจังหวัดพิษณุโลก

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการพื้นฐานของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดพิษณุโลก

3. เพื่อวิเคราะห์ ปัญหา และอุปสรรคในการบริการพื้นฐานของจังหวัดพิษณุโลก

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดพิษณุโลก

สมมติฐานที่ 2 : นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการขั้นพื้นฐานในจังหวัดพิษณุโลก

สมมติฐานที่ 3 : ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ รูปแบบการท่องเที่ยว กลุ่มของนักท่องเที่ยว และความถี่ในการมาท่องเที่ยว มีผลต่อความพึงพอใจของบริการขั้นพื้นฐานในจังหวัดพิษณุโลก

ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาความพึงพอใจนักท่องเที่ยวต่อการบริการพื้นฐานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ระหว่างเดือน ธันวาคม ปี 2547- เดือนมกราคม ปี 2548

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้บริหารระดับอำเภอ และระดับจังหวัดพิษณุโลก นำข้อมูลที่ศึกษาไปใช้ในการจัดลำดับความสำคัญในการจัดสรรทรัพยากรด้านการบริการในจังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อส่งเสริมและพัฒนางานบริการพื้นฐานในจังหวัดพิษณุโลก เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น
3. เป็นฐานข้อมูลสำหรับการวางแผนการตลาด และบริหารจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) ของเมืองพิษณุโลก ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของจังหวัดพิษณุโลก

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดพิษณุโลก
2. การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลกเป็นการชั่วคราวเพื่อความสนุกสนาน หรือมีวัตถุประสงค์อื่น ที่มีไว้เพื่อการประกอบอาชีพ และตั้งถิ่นฐานเป็นการถาวร
3. ความพึงพอใจใน หมายถึง ความรู้สึกของนักท่องเที่ยวที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพบริการทางการท่องเที่ยวที่ตั้งไว้ก่อนมาเกี่ยวกับคุณภาพบริการทางการ

ท่องเที่ยวที่ได้รับจริงมีความสอดคล้องกันหรือเป็นไปได้ในทางบวก ในด้านแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก การต้อนรับของคนในพื้นที่และคมนาคมขนส่ง