

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การเปลี่ยนแปลงในสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม และความต้องการของผู้บริโภค จากที่สภาวะเศรษฐกิจของโลกได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอย่างรวดเร็ว จากในอดีตที่มาของการเติบโตทางเศรษฐกิจคืออุตสาหกรรมการผลิตเหมืองแร่ และการเกษตร แต่ในปัจจุบันการเติบโตทางเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับภาคการบริการในฐานะที่เป็นแหล่งที่มาของรายได้และการจ้างงานที่สำคัญที่สุดแทนที่ภาคอุตสาหกรรมที่เคยมีความสำคัญมาก่อนในอดีต ในประเทศไทยสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นในด้านการบริการของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product-GDP) ได้แสดงถึงความสำคัญของภาคการบริการ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2549) โดยในปี พ.ศ. 2549 มีสัดส่วนถึงร้อยละ 47.74 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ คิดเป็นมูลค่า 3.73 ล้านล้านบาท (กรมส่งเสริมการส่งออก, ออนไลน์, 2551) อีกทั้งยังก่อให้เกิดอัตราการจ้างงานถึงร้อยละ 40 ซึ่งภาคบริการนับเป็นปัจจัยพื้นฐานในการสนับสนุนภาคอื่นๆ และยังช่วยสร้างรายได้หลักให้กับประเทศ ธุรกิจบริการจึงถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเฉพาะสาขาที่เชื่อมโยงกับธุรกิจท่องเที่ยว อาทิ ธุรกิจโรงแรม ที่พัก ร้านอาหาร ขนส่ง เป็นต้น

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งแต่เดิมมิได้เกี่ยวข้องกับระบบธุรกิจโดยตรงเพราะจุดประสงค์สำคัญของนักท่องเที่ยวเพียงต้องการพักผ่อนหลังจากประกอบภาระงานเมื่อจำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้น กิจกรรมต่างๆ ได้เพิ่มมากขึ้น การดำรงชีวิตเปลี่ยนไปจากเดิม เศรษฐกิจเจริญก้าวหน้ามากขึ้น ความต้องการที่จะพักผ่อนจึงมีมากขึ้น ประกอบกับความเจริญก้าวหน้าด้านการคมนาคมขนส่ง การเดินทางที่สะดวกสบายมากขึ้น การพัฒนาและขยายแหล่งท่องเที่ยวจึงไม่ได้เป็นเพียงการสนองความต้องการของประชากรที่เพิ่มขึ้นเท่านั้น แต่จะเป็นการประกอบภาระที่เป็นไปในรูปของระบบธุรกิจโดยตรง ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และความร่วมมือระหว่างประเทศ (วรรณ วรชวีนิช, 2546)

การท่องเที่ยวนับว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดของโลก ซึ่งได้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วในทั่วทุกภูมิภาคของโลก ในปี พ.ศ. 2483 จำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกมีจำนวนเพียง 25 ล้านคน และเพิ่มขึ้นถึง 846 ล้านคนในปี พ.ศ.2549 องค์การการท่องเที่ยวโลก (United Nations World Tourism Organization: UNWTO) ได้มีการพยากรณ์ไว้ว่าในปี พ.ศ. 2563 จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่าของปัจจุบันคือมากกว่า 1,500 ล้านคนทั่วโลก ซึ่งในอนาคตการพักผ่อนด้วยการท่องเที่ยวจะกลายเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญต่อชีวิตของคนในยุคโลกาภิวัตน์

ในประเทศไทยการท่องเที่ยวมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเช่นเดียวกับภาพการท่องเที่ยวของโลก เห็นได้จากข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยในปี พ.ศ.2552 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย 97.99 ล้านคน

ส่วนในปี พ.ศ.2553 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยถึง 122.52 ล้านคน ซึ่งเพิ่มขึ้นถึงเกือบ 30 ล้านคน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ออนไลน์, 2554) ซึ่งสามารถสร้างรายได้เป็นจำนวนมากในปี 2552 มีรายได้ 775,035 ล้านบาท สำหรับ ปี 2553 มีรายได้ 995,368 ล้านบาท คน ซึ่งเพิ่มขึ้นถึงเกือบ 3 แสนบาท

จากจำนวนนักท่องเที่ยวจะเห็นได้ว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวที่ท่องเที่ยว ในจังหวัดต่าง ๆ ของประเทศไทย จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นจังหวัดหนึ่งที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจจะเดินทางมาท่องเที่ยว จากสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาใน จังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่ปี 2552 – ปี 2554 มีจำนวนดังต่อไปนี้ ในปี 2552 มีนักท่องเที่ยว 766,949 คน มีรายได้ 1,492.71 ล้านบาท ในปี 2553 มีนักท่องเที่ยว 823,140 คน มีรายได้ 1,914.19 ล้านบาท และในปี 2554 มีนักท่องเที่ยว 1,226,913 คน มีรายได้ 3,361.86 ล้านบาท (การท่องเที่ยว จังหวัดเพชรบูรณ์, ออนไลน์, 2554)

จากข้อมูลที่ได้กล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวเดินทางมา จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวนมากขึ้นทุก ๆ ปี เนื่องจาก จังหวัดเพชรบูรณ์มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงอยู่หลายแหล่ง อาทิ อุทยานแห่งชาติน้ำหนาว อุทยานประวัติศาสตร์ศรีเทพ อุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า และ อุทยานแห่งชาติเขาค้อ

อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นอำเภอที่มีชื่อเสียงและนักท่องเที่ยวนิยมมาเที่ยวเป็นจำนวนมาก ซึ่งนักท่องเที่ยวให้ความสนใจ อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นอันดับต้นๆ ของจังหวัด เนื่องจากมีสถานที่สามารถชมทะเลหมอก ชมวิวดวงเขา สัมผัสอากาศเย็นได้ตลอดทั้งปี อีกทั้งยังมีแหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์ คือ น้ำตกศรีดิษฐ์ อดีตเป็นสถานที่อาศัยของกลุ่มผู้ก่อการร้ายคอมมิวนิสต์ ซึ่งมีหลักฐานยังคงปรากฏอยู่ ณ ปัจจุบัน และพื้นที่ดังกล่าวมีอากาศที่เย็นเหมาะแก่การที่นักท่องเที่ยวมาพักในการรับประทานอาหารทำให้เป็นจุดดึงดูดที่ทำให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยว อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

จากข้อมูลข้างต้นที่กล่าวมาอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นจุดที่ทำให้ นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจำเป็นที่จะต้องหาที่พัก เพื่อพักผ่อนจากการเดินทางท่องเที่ยว เมื่อที่พักในอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์มีการมีการบริหารจัดการที่หลากหลาย และหลายรูปแบบ ซึ่งในการบริหารจัดการที่พักมีผลต่อการเลือกของนักท่องเที่ยวจากสาเหตุดังกล่าว ทำให้คณะผู้วิจัยมีความสนใจที่จะความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกที่พัก รีสอร์ท สำหรับ นักท่องเที่ยวกับการจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พักรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของธุรกิจที่พักให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายต่อไป

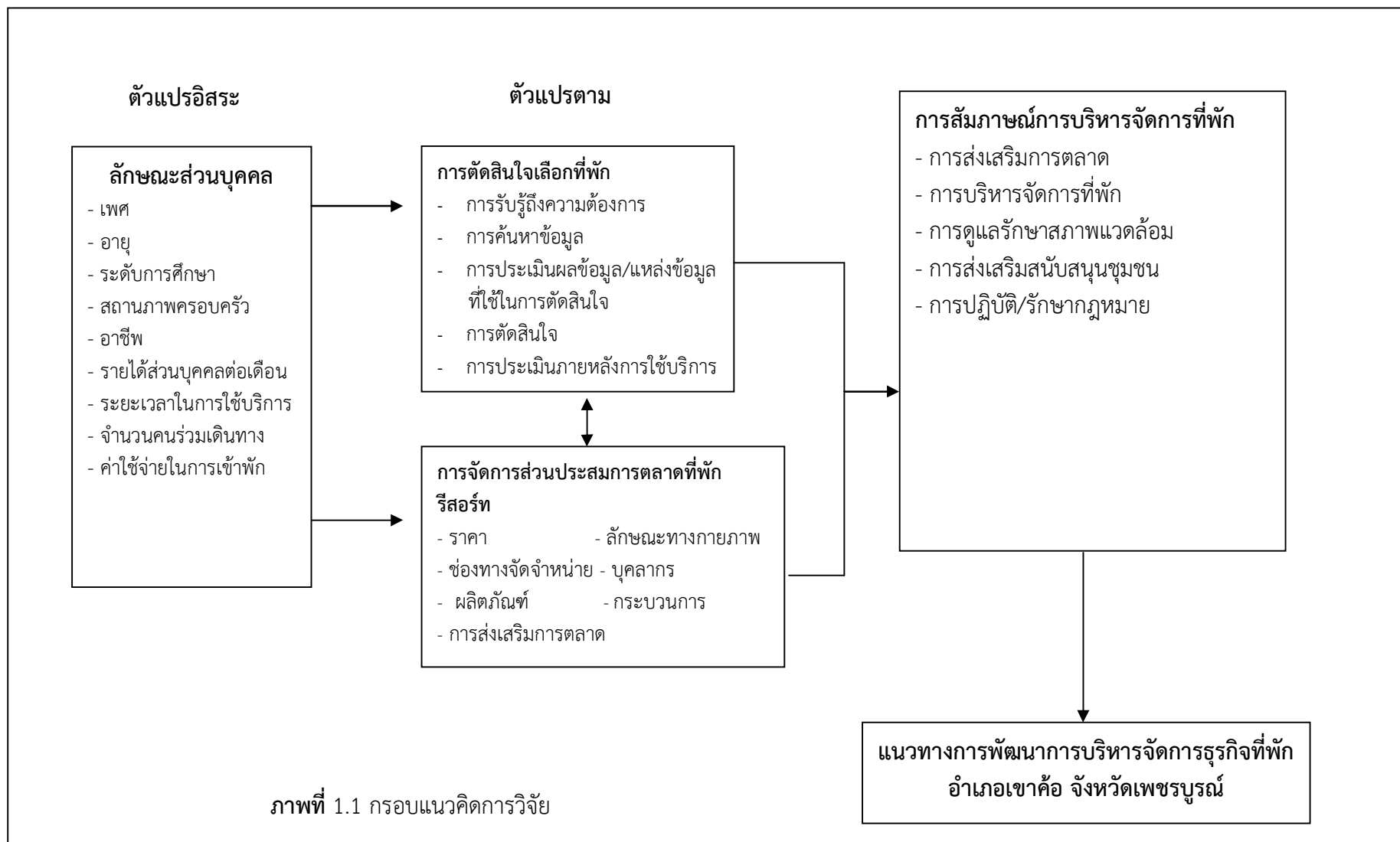
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกที่พัก รีสอร์ท ของนักท่องเที่ยว อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกที่พัก รีสอร์ท ของนักท่องเที่ยว และการจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พัก รีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกที่พัก รีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวกับการจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พัก รีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์
4. เพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารจัดการที่พัก รีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

คำถามการวิจัย

1. การตัดสินใจเลือกที่พัก รีสอร์ท ของนักท่องเที่ยว อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์เป็นอย่างไร
2. นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีการตัดสินใจเลือกที่พัก รีสอร์ท และการจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พัก รีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ แตกต่างกันหรือไม่
3. การตัดสินใจเลือกที่พัก รีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวกับการจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พัก รีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์มีความสัมพันธ์ในทิศทางใด
4. แนวทางการบริหารจัดการที่พัก รีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นอย่างไร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านตัวแปร

ศึกษาถึงปัจจัยตัวแปรอิสระและปัจจัยตัวแปรตาม มีดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน ระยะเวลาในการใช้บริการ จำนวนคนร่วมเดินทาง และค่าใช้จ่ายในการเข้าพัก

ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจเลือกที่พัก รีสอร์ท และการจัดการส่วนประสมทางการตลาด การตัดสินใจเลือกที่พัก รีสอร์ท ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความต้องการ การค้นหาแหล่งข้อมูล การประเมินผลข้อมูล/แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจ การตัดสินใจและการประเมินภายหลังการใช้บริการ

การจัดการส่วนประสมทางการตลาดบริการที่พัก ประกอบไปด้วย ราคา ช่องทางจัดจำหน่าย ผลิภัณฑ์ การส่งเสริมการตลาด ลักษณะทางกายภาพ บุคลากร และกระบวนการ

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ประกอบไปด้วย ผู้บริหารที่พัก รีสอร์ท จำนวน 8 ราย เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 4 ราย ผู้ประกอบการร้านค้าในชุมชน/คนในชุมชน จำนวน 4 ราย และนักท่องเที่ยว จำนวน 4 ราย รวมทั้งสิ้นจำนวน 20 ราย

ประชากรในการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้ให้ข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ คือ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวและพักที่รีสอร์ทในอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 385 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดไว้ในช่วงเดือนธันวาคม 2555 ถึง เมษายน 2556 เป็นระยะเวลา 5 เดือน

ข้อตกลงเบื้องต้นด้านระยะเวลา

ฤดูกาลท่องเที่ยวของอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2555 ถึง กุมภาพันธ์ 2556

สมมติฐานการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีการตัดสินใจเลือกที่พัก รีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีการจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พัก รีสอร์ทที่แตกต่างกัน
3. การตัดสินใจเลือกที่พัก รีสอร์ทของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พัก รีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

นิยามศัพท์

การตัดสินใจเลือกที่พัก รีสอร์ท หมายถึง กระบวนการคิดอย่างมีเหตุผลในการเลือกการปฏิบัติที่เหมาะสมในการเลือกที่พัก รีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประกอบไปด้วย การรับรู้ถึงความต้องการ การค้นหาแหล่งข้อมูล การประเมินผลข้อมูล/แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจ การตัดสินใจ และการประเมินภายหลังการใช้บริการ

การรับรู้ถึงความต้องการ หมายถึง จุดเริ่มต้นของความต้องการที่จะซื้อบริการที่พัก รีสอร์ท ใน อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

การค้นหาแหล่งข้อมูล หมายถึง การค้นหาข้อมูลข่าวสารเชิงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับที่พัก รีสอร์ท ใน อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยผ่านช่องทางต่างๆ อาทิเช่น คนใกล้ชิด ตัวแทนจำหน่ายที่พัก สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และการสอบถามที่พักโดยตรง

การประเมินผลข้อมูล/แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจ หมายถึง การพิจารณาและวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารที่ได้มาจากแหล่งข่าวต่าง ๆ โดยการประเมินคำนึงถึงความคุ้มค่าและคุณประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการที่พัก รีสอร์ท ใน อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

การตัดสินใจ หมายถึง ผลสรุปภายหลังที่ได้มีการประเมินความคุ้มค่าที่จะได้รับจากที่พัก รีสอร์ท ใน อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

การประเมินภายหลังการใช้บริการ หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ตนได้รับภายหลังจากการใช้บริการที่พัก รีสอร์ท ใน อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

การจัดการส่วนประสมทางการตลาดบริการที่พัก หมายถึง การดำเนินกิจการเกี่ยวกับทางการตลาดที่ที่พัก รีสอร์ท ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่ที่พัก ประกอบไปด้วย ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมทางการตลาด ลักษณะทางกายภาพ บุคลากร กระบวนการ

ราคา หมายถึง ความเหมาะสมของราคาที่พัก รีสอร์ท ที่ได้ตั้งไว้ให้สอดคล้องกับมูลค่าของที่พัก รีสอร์ท ใน อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

ช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง สถานที่หรือช่องทางในการนำเสนอสำหรับการจำหน่ายและบริการที่พัก รีสอร์ท ใน อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง การบริการที่พักรีสอร์ทใน อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการที่พัก

การส่งเสริมทางการตลาด หมายถึง การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการขายโดยการจัดข้อเสนอที่ดึงดูดลูกค้ามาใช้บริการที่พักรีสอร์ทใน อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ภาพลักษณ์โดยรวมของที่พักรีสอร์ทใน อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ผู้ใช้บริการที่พักรีสอร์ทสามารถสัมผัสได้ เช่น อาคารที่พัก สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่อยู่บริเวณโดยรอบที่พัก

บุคลากร หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่ในการบริการตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการที่พักรีสอร์ทใน อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

กระบวนการ หมายถึง การจัดการทางการบริการ โดยยึดกฎระเบียบ ข้อบังคับ และ ความรวดเร็ว เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

ที่พักรีสอร์ท หมายถึง บ้านพักตากอากาศที่จัดไว้บริการให้กับนักท่องเที่ยวโดยได้รับค่าตอบแทนเป็นค่าที่พักรีสอร์ทตั้งอยู่ในพื้นที่ อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

นักท่องเที่ยวชาวไทย หมายถึง บุคคลชาวไทยที่มาท่องเที่ยวและใช้บริการที่พักรีสอร์ทใน อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เป็นแนวทางเสนอแนะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาธุรกิจได้อย่างเหมาะสมและธุรกิจสามารถนำไปประยุกต์ให้สอดคล้องกับกระบวนการตัดสินใจเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวที่พักรีสอร์ทในอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

2. เป็นแนวทางศึกษาการดำเนินธุรกิจให้กับผู้ที่สนใจจะประกอบธุรกิจที่พักรีสอร์ทใน อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ต่อไป