

บทที่ 1



บทนำ

ความสำคัญของเรื่องที่ทำการศึกษา

เป็นที่ยอมรับกันในปัจจุบันว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นับว่ามีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย นอกจากเป็นแหล่งรายได้ของเงินตราต่างประเทศแล้ว ยังมีส่วนสร้างงาน และกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ในระบบเศรษฐกิจอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในปี 2503 นับเป็นปีแรกในประเทศไทยได้ให้ความสนใจต่ออุตสาหกรรมแขนงนี้ อย่างมีแบบแผนด้วยการกำหนดให้ มีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวขึ้น ซึ่งผลปรากฏว่าในปีนั้นมีนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาประเทศไทยเป็นจำนวน 81,340 คน มีรายได้เท่ากับ 196 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าร้อยละ 32.11 และ 32.43 ตามลำดับ ในปี 2513 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาไทยเพิ่มขึ้นเป็น 628,671 คน มีรายได้เท่ากับ 2,175 ล้านบาท และเมื่อปี 2523 อันเป็นปีที่รัฐบาลกำหนดเป็น "ปีการท่องเที่ยว" มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาจำนวนถึง 1,858,801 คน

ตารางที่ 1.1 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยและรายได้จากนักท่องเที่ยว ระหว่างปี 2503-2523


ปี	จำนวนนักท่องเที่ยว	จำนวนเงิน(ล้านบาท)	เปอร์เซ็นต์ที่เพิ่มของนักท่องเที่ยว
2503	81,340	196	-
2504	107,704	250	32.47
2505	130,809	310	21.39
2506	195,076	394	49.13

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

ปี	จำนวนนักท่องเที่ยว	จำนวนเงิน(ล้านบาท)	เปอร์เซ็นต์ที่เพิ่ม ของนักท่องเที่ยว
2507	211,924	430	8.63
2508	225,025	506	6.18
2509	285,117	754	26.70
2510	335,845	952	17.79
2511	377,262	1,220	12.33
2512	469,784	1,770	24.52
2513	628,671	2,175	33.82
2514	638,738	2,214	1.60
2515	820,758	2,718	28.60
2516	1,037,737	3,457	26.43
2517	1,107,392	3,852	6.74
2518	1,180,075	4,538	6.56
2519	1,098,442	3,990	6.91
2520	1,220,672	4,607	11.12
2521	1,453,833	8,894	19.12
2522	1,597,455	11,232	9.47
2523	1,858,801	17,765	16.80

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

จากตัวเลขดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทำรายไ้ให้กับประเทศไทยเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ และไ้ทวีความสำคัญมากขึ้นเนื่องจาก รายไ้จากการท่องเที่ยวไ้เพิ่มสูงขึ้นมาอยู่ในลำดับต้น ๆ เมื่อเทียบกับรายไ้ของสินค้าออกสำคัญชนิดอื่น ๆ กล่าวคือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจักเป็นรายการสินค้าสำคัญ 5 รายการแรกที่ทำรายไ้ให้แก่ประเทศไทยอย่างมากมาย ไ้แก่ ชาว การท่องเที่ยว มั่นส่าปะหลัง ยาง และคีนุก โดยเมื่อปี พ.ศ. 2519 อุตสาหกรรม การท่องเที่ยวนำรายไ้เข้าประเทศเป็นอันดับที่ 6 รองลงมาจาก ชาว มั่นส่าปะหลัง น้ำตาล ชาวโทค และยางพารา ต่อมาในปี 2523, 2524 การท่องเที่ยวนำรายไ้เข้าประเทศเป็นอันดับที่ 2 รองจากชาว โดยแสดงไ้ดังนี้



ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1.2 เปรียบเทียบรายได้จากการท่องเที่ยวเกี่ยวกับสินค้าออกที่สำคัญ (ล้านบาท) พ.ศ. 2520 - 2524

2520		2521		2522		2523		2524	
ข้าว	13,428	มันสำปะหลัง	10,892	ข้าว	15,546	ข้าว	19,652	ข้าว	26,360
มันสำปะหลัง	7,706	ข้าว	10,415	ยาง	12,346	การท่องเที่ยว	17,765	การท่องเที่ยว	21,455
น้ำตาล	7,445	การท่องเที่ยว	8,894	การท่องเที่ยว	11,232	มันสำปะหลัง	14,836	มันสำปะหลัง	16,430
ยาง	6,122	ยาง	8,030	มันสำปะหลัง	9,906	ยาง	12,399	สิ่งทอ	12,500
ท่องเที่ยว	4607	คิงุก	7,229	คิงุก	9,527	คิงุก	11,347	ยาง	10,840

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทที่สำคัญต่อเศรษฐกิจ และสังคมอย่างมาก ในฐานะเป็นแหล่งสร้างรายได้ที่สำคัญของประเทศ อันมีส่วนช่วยอย่างมากต่อการลดปัญหาการขาดดุลการค้าที่ประเทศไทยประสบมาตลอดระยะเวลาอันยาวนาน

อย่างไรก็ตามเป็นที่ทราบกันดีอยู่ว่า เราอยู่ในยุคของการแข่งขันในเรื่องของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ภัยคุกคามนี้ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงควรได้รับการพัฒนา, ปรับปรุง เพื่อให้ขยายตัวไปอย่างมีแบบแผน การจะพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ไต่เต้าเป็นที่น่าพอใจนั้น ควรจะต้องคำนึงถึงการพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้วย ปัจจัยที่สำคัญ ๆ ที่จะต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน เพื่อความก้าวหน้าของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศ คือ

1. ปรับปรุงการคมนาคม การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกประเทศ

2. ปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยว

3. การให้บริการสอดคล้องกับขนบธรรมเนียมประเพณี

4. เกี่ยวกับที่พักอาศัย ซึ่งในที่นี้ก็คือ "อุตสาหกรรมโรงแรม"

ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นั้น จะต้องกระทำควบคู่กันไป ถ้าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่ขยายตัวในปริมาณที่ควรจะเป็น ก็จะส่งผลกระทบต่อกระเทือนถึงอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอันมาก ในทำนองเดียวกันถ้าหากอุตสาหกรรมโรงแรมไม่ได้รับการพัฒนาให้สามารถดำเนินธุรกิจบริการแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็จะต้องได้รับผลกระทบกระเทือนด้วยเช่นกัน จะเห็นว่า เมื่อจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นย่อมมีความต้องการที่พักเพิ่มตามไปด้วย เท่าที่ผ่านมาโดยเฉลี่ยประมาณ 95% ของนักท่องเที่ยวจะใช้บริการของโรงแรม ที่เหลือพักตามแหล่งต่าง ๆ เช่น บ้านเพื่อน, อพาทเมนต์, สถานทูต ที่บริษัท และที่อื่น ๆ กังแสงใจกันนี้

ตารางที่ 1.3 แสดงถึงที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

สถานที่พัก	2520 %	2521 %	2522 (มค.-มิค.) %
โรงแรม	95.86	95.26	95.79
บ้านเพื่อน	1.54	2.04	1.72
อพาทเมนต์	0.06	0.30	0.27
สถานทูต	0.58	0.67	0.57
บริษัท	0.52	0.61	0.70
อื่น ๆ	1.44	1.12	0.95

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ดังนั้น อุตสาหกรรมโรงแรมจึงเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสนใจในด้านการลงทุน เพราะมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วในอัตราที่สูง และรัฐเองก็ให้ความสนใจโดยการส่งเสริมการลงทุนแก่กิจการโรงแรมมาตั้งแต่ปี 2505 ความสำคัญของอุตสาหกรรมโรงแรมนี้เพิ่มขึ้นพร้อม ๆ กับความสำคัญ of อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งได้รับการยอมรับในฐานะเป็นแหล่งสร้างรายได้ที่สำคัญของประเทศ โดยในปี 2523 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถทำรายได้เข้าประเทศได้เป็นอันดับ 2 รองจากรายได้จากทางการท่องเที่ยวที่เข้าประเทศนี้ เมื่อแยกประเภทแล้ว เป็นรายได้ที่ได้จากค่าที่พักถึงร้อยละ 29.5 รองลงไปเป็นรายได้จากการซื้อสินค้าและของที่ระลึกของนักท่องเที่ยว ร้อยละ 29.4 นอกนั้นเป็นค่าอาหาร ร้อยละ 20.5 ค่าบันเทิง ร้อยละ 11.8 ค่าการเดินทาง ร้อยละ 7.0 และอื่น ๆ ร้อยละ 1.8

จากการที่ค่าที่พักเป็นรายได้สำคัญที่ได้จากนักท่องเที่ยว หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ค่าที่พักเป็นค่าใช้จ่ายสำคัญที่สุดที่นักท่องเที่ยวใช้จ่ายในการเดินทางเข้ามาในประเทศไทย ดังนั้น การลงทุนและพัฒนาสถานที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว หรืออุตสาหกรรม

โรงแรมให้ก้าวหน้าทันสมัยจึงเป็นสิ่งจำเป็น ในฐานะที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่รัฐถือว่ามีความสำคัญในการนำมาซึ่งรายได้เงินตราต่างประเทศ และใกล้ชิดเข้าอยู่ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 ด้วย

ฉะนั้น จึงเห็นว่าควรที่จะศึกษาถึงสถานการณ์, ภาวะทั่ว ๆ ไปของอุตสาหกรรมโรงแรม โดยเอาความรู้ทางด้านการตลาดกับการค้นคว้าศึกษาเพิ่มเติมเพื่อ ทำการศึกษาการดำเนินงานด้านการตลาดของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศ เพื่อจะ ได้ทราบถึงแนววิธีการทางการตลาดและส่วนผสมทางการตลาดของธุรกิจโรงแรม อันเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญ, กำลังเป็นที่น่าสนใจ ซึ่งมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอันเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถนำเงินเข้าประเทศได้อย่าง มากมาย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ด้วยเหตุที่ธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่เป็นแหล่งรายได้ เข้าประเทศ และเป็นอุตสาหกรรมที่มีความผูกพันกับกิจการท่องเที่ยวโดยตรง และยัง เป็นอุตสาหกรรมที่กำลังขยายตัวอย่างรวดเร็ว วิทยานิพนธ์นี้จึงมีวัตถุประสงค์ที่จะ ศึกษาถึง

1. การดำเนินงานด้านการตลาดของธุรกิจโรงแรมที่ใช้ในอดีตและปัจจุบัน
2. แนวโน้มของการนำแนวความคิดทางการตลาดไปใช้ในธุรกิจโรงแรม

แนวเหตุผล, ทัศนคติที่สำคัญ หรือสมมติฐาน มีดังนี้

1. ในอดีตธุรกิจโรงแรมมีการใช้แนวความคิดทางการตลาดน้อย
2. ในอนาคต แนวโน้มของการประยุกต์ใช้แนวความคิดทางการตลาด

ในธุรกิจโรงแรมจะเพิ่มมากขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาวิจัย มีดังนี้

1. เพื่อศึกษาแนวความคิดทางการตลาดที่ธุรกิจโรงแรมดำเนินการอยู่ในปัจจุบันและอนาคต
2. เป็นการรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาธุรกิจโรงแรมแก่ผู้ที่สนใจทั่วไป

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตในการทำวิจัยวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ จะทำการศึกษาธุรกิจโรงแรมที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น โดยจะยึดถือเอาโรงแรมชั้นนำในเขตกรุงเทพฯ ที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัย

ระยะเวลาในการสำรวจ

การสุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครได้กระทำในช่วงเดือนมีนาคม ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2525

วิธีการและขั้นตอนในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าและวิจัยในวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ ต้องอาศัยการรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาได้จากแหล่งที่มาดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ในการศึกษาวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ ศึกษาโดยการใช้แบบสอบถาม และ การสัมภาษณ์

การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

สำหรับแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในเรื่องนี้นั้นแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

1. แบบสอบถามส่วนที่หนึ่ง (ส่วน ก.) เป็นแบบสอบถามที่ใช้เพื่อศึกษาข้อมูล, รายละเอียดของธุรกิจโรงแรมที่ถูกสัมภาษณ์

2. แบบสอบถามส่วนที่สอง (ส่วน ข.) เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาข้อมูล, รายละเอียดที่เกี่ยวกับการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจโรงแรมนั้น ๆ ที่ถูกสัมภาษณ์

ลักษณะของแบบสอบถาม

ส่วนลักษณะของคำถามในแบบสอบถามทั้ง 2 ส่วนจะมีลักษณะคำถาม 3 ประเภทอยู่ด้วยกันคือ

1. คำถามเปิด (Free Answers หรือ Open-ended Questions)
2. คำถามที่มีคำตอบได้ 2 อย่าง (Dichotomous Questions หรือ Yes-No Questions)
3. คำถามที่เลือกตอบได้ (Multiple Choice Questions)

1. คำถามเปิด (Free Answers) เป็นคำถามที่ต้องการความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้ตอบ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบ ตอบคำถามได้โดยเสรี เป็นวิธีการสัมภาษณ์ที่ปล่อยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ออกความเห็นของตนไปเรื่อย ๆ

2. คำถามที่มีคำตอบได้ 2 อย่าง (Dichotomous Questions) เป็นคำถามที่กำหนดคำตอบไว้ 2 คำตอบที่ไม่เหมือนกัน

3. คำถามที่เลือกตอบได้ (Multiple Choice Questions) เป็นคำถามที่มีคำตอบได้หลายข้อ แล้วให้ผู้ตอบเลือกข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพียงข้อเดียว หรือมากกว่า 1 คำตอบก็ได้

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาค้นคว้าจากรายงาน เอกสาร บทความ หนังสือคำร่าค่าง ๆ ทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

ธุรกิจโรงแรม เพื่อประโยชน์แก่การวิจัยจะ ได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

การวิจัยสนาม (Field Research)

ในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลด้วยการออกแบบสอบถาม เพื่อสัมภาษณ์ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดประชากรและตัวอย่างดังนี้

ประชากรที่อยู่ในขอบข่ายของการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้บริหารของโรงแรม สำหรับนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นโรงแรมชั้นนำในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอยู่ 52 แห่งนั้น จะถือว่าทุกรายจะให้ข้อมูลเบื้องต้นได้ โดยได้มีการโทรศัพท์นั้นล่วงหน้าเพื่อขอสัมภาษณ์พร้อมทั้งมีหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัยไปด้วย

การประมวลและวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการนำข้อมูลที่ได้รับคืนมาทั้ง 2 ส่วน มาพิจารณาความเรียบร้อยและความครบถ้วนของการตรวจ แล้วก็นำแบบสอบถามทั้งหมดไปประมวลผลด้วย วิธีประมวลด้วยมือ (Manual Data Processing) โดยนำข้อมูลไปเข้าตารางแจกนับ โดยอาศัยกระดาษทำงาน หลังจากนั้นได้รวบรวมออกมาเป็นตัวเลข แล้วนำเข้าตารางเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยอาศัยวิธีการทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะใช้วิธีคิดอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์และเปรียบเทียบ

ค่านิยมที่ใช้ในการวิจัย

การเดินทาง (Travelling) หมายถึง การขนส่งบุคคลจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อวัตถุประสงค์ในแง่ธุรกิจ หรือการท่องเที่ยว หรือแสวงหาสถานที่ซึ่งให้ประโยชน์ และความพอใจต่อตัวเขาเอง

การท่องเที่ยว (Tourism) ตามหลักสากล Tourism มีความหมายหลายประการ คนอาจเดินทาง (Travel) ไปไหน ๆ ได้หลายวิธีหลายทาง และด้วยเหตุผลต่าง ๆ กัน แต่การเดินทางที่เป็นการท่องเที่ยวจะต้องมีเงื่อนไขอย่างน้อยครบถ้วน 3 ประการตามที่ International Union Official Travel Organization (IUOTO) ได้กำหนดหลักสากลเอาไว้ คือ

1. ต้องเป็นการชั่วคราว
2. ต้องเป็นไปตามความพอใจ ความต้องการของผู้เดินทาง
3. ต้องมิใช่เพื่อรับสินจ้างในการนั้น

นักท่องเที่ยว ได้แก่ ผู้มาเยือนชั่วคราว โดยมากมักอาศัยอยู่ในประเทศที่มาเยือนเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง การเดินทางดังกล่าวอาจเกิดจากเหตุจูงใจดังต่อไปนี้

1. การใช้เวลาร่วมกันในเรื่องต่าง ๆ เช่น การหาความรู้ การหาความสำราญ การหยุดพักผ่อน การศึกษา ฯลฯ
2. กิจกรรมทางธุรกิจ การเยี่ยมญาติ การประชุม ฯลฯ¹

ปัญหาและอุปสรรคในการวิจัย

ผู้ทำการวิจัยได้พบปัญหาและอุปสรรคหลายประการในการปฏิบัติงานด้านภาคสนามซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. ปัญหาค้นเวลาในการสัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์มักไม่ค่อยมีเวลามากนักในการให้สัมภาษณ์ เพราะจะต้องทำงานอยู่ตลอดเวลา

¹จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สถาบันวิจัยสังคม. "การส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยการพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้อง" จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522.

2. ปัญหาในการออกแบบสอบถามและสัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์มักไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในการสัมภาษณ์ เพราะเกรงว่าจะกระทบกระเทือนหรือล่วงรู้การดำเนินงานด้านการตลาดของกิจการ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย