

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง สำคัญต่อประเทศไทย เพราะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ นับตั้งแต่ปี พ.ศ.2525 เป็นต้นมารายได้จากการท่องเที่ยวได้กลายเป็นรายได้ลำดับที่ 1 เมื่อเทียบกับรายได้สินค้าอื่นๆ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้กำหนดแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-พ.ศ. 2559 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อฟื้นฟูและกระตุ้นภาคการท่องเที่ยวให้ขยายตัวและเกิดความยั่งยืน และเพื่อเร่งรัดและสร้างศักยภาพในการหารายได้จากการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้มีความพร้อมทั้งด้านคุณภาพการแข่งขัน และให้เกิดการสร้างรายได้และการกระจายรายได้ควบคู่ไปกับการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังนั้นแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-พ.ศ.2559 จึงได้มุ่งเน้น การป้องกันแก้ไขผลกระทบด้านการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทั้งในและต่างประเทศ ตามแนวทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 และวิสัยทัศน์ประเทศไทยสู่ปี พ.ศ.2570 มาใช้ในการจัดทำแผนเพื่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบองค์รวมที่สร้างทั้งรายได้และกระจายรายได้อย่างเป็นธรรมและยั่งยืน

การศึกษาแนวโน้มการท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวเริ่มมีความรู้สึกจำเจกับแหล่งท่องเที่ยวแบบเดิม เริ่มหันเหเข้าหาธรรมชาติให้ความสนใจที่จะศึกษาและสัมผัสกับวัฒนธรรมวิถีชีวิตของชาวชนบทที่อยู่กับธรรมชาติเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในแต่ละจังหวัดต่างก็พยายามที่จะเพิ่มศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวของตนเอง เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ก็เป็นอีกสถานที่ ที่มีแหล่งท่องเที่ยวจำนวนมากส่วนใหญ่จะเน้นไปทางการท่องเที่ยวเชิงอารยธรรมล้านนาและภาคเหนือ เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางของจังหวัดในภาคเหนือ โดยเฉพาะเรื่องการท่องเที่ยว ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ เนื่องจากความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว ทั้งทางด้านธรรมชาติอันงดงาม ด้านศิลปวัฒนธรรม และประเพณีของชาวเชียงใหม่ เช่น วัดพระธาตุดอยสุเทพ

ราชวรวิหาร อุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ปุย และบริเวณช่วงประตูท่าแพ ที่เป็นเอกลักษณ์น่าประทับใจ และความพร้อมในเรื่องสถานที่พักและบริการด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่หลากหลายเป็นที่ดึงดูดคนมาท่องเที่ยววันละคนในแต่ละปี (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2558) อีกทั้งนิตยสาร Travel and Leisure ของประเทศสหรัฐอเมริกาได้จัดอันดับให้เมืองเชียงใหม่ เป็นเมืองน่าท่องเที่ยวมากที่สุดอันดับ 2 ของโลก ประจำปี พ.ศ. 2559 เนื่องจากเป็นเมืองที่รักษาวัฒนธรรมประเพณีดั้งเดิม แม้จะมีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก แต่ก็ยังรักษาบรรยากาศที่เงียบสงบ (ไทยรัฐออนไลน์, <http://www.thairath.co.th/content/658407>)

ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวช่วยแก้ปัญหาและอุปสรรค อาทิเช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม ปัญหาในด้านการเข้าถึงและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการคมนาคมขนส่ง ปัญหามาตรฐานการบริการและมาตรฐานบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ปัญหาการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ปัญหาด้านการบริหารจัดการทางการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ และปัญหาการใช้กลยุทธ์การตัดราคาเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวจีนเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยมีตัวเลขการเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด จากปี พ.ศ. 2554 จำนวนนักท่องเที่ยว 1,721,247 คน ปี พ.ศ. 2555 เพิ่มขึ้นเป็น 2,786,860 คน ปี พ.ศ. 2556 เพิ่มขึ้นเป็น 4,637,335 คน ปี พ.ศ. 2557 มีนักท่องเที่ยวชาวจีนเป็นจำนวน 4,636,298 คน และในปี พ.ศ. 2558 มีนักท่องเที่ยวชาวจีนเพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 7,934,791 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2559)

สำหรับการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ นั้น นักท่องเที่ยวจีนมีตัวเลขการเติบโตอย่างรวดเร็วเช่นกัน โดยมีตัวเลข การเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดจากปี พ.ศ. 2553 มีจำนวนนักท่องเที่ยว 28,970 คน ปี พ.ศ. 2554 มีจำนวนนักท่องเที่ยว 63,128 คน ปี พ.ศ. 2555 มีนักท่องเที่ยว 79,952 คน และในปี พ.ศ. 2556 มีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 421,108 คน (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่, 2559)

แม้ว่าการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวจากประเทศจีนจะส่งผลเชิงบวกต่อเศรษฐกิจแต่ว่าการเข้ามาของนักท่องเที่ยวจีนมีปัญหากับการไม่เข้าใจกันระหว่างคนท้องถิ่นเชียงใหม่กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาตามข่าวสารที่ปรากฏต่างๆ เพราะว่ามีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่าง มีที่มาที่แตกต่างในหลายๆ ด้าน ความไม่เข้าใจเกิดขึ้น ดังปรากฏในข่าวสารอย่างกว้างขวาง ถึงความแตกต่างของผู้มาเยือนกับเจ้าของบ้าน ดังเช่นข่าวของผู้จัดการออนไลน์ “ขณะที่สถิตินักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นอย่างผิดหูผิดตา และต่อเนื่องจนส่งกระทบต่อสังคมท้องถิ่น ขณะเดียวกัน ธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องก็ถูกทุนจีนรุกเข้ายึดกุมทั้ง

ธุรกิจนำเที่ยวและที่พัก รวมไปถึงของที่ระลึก แม้แต่ชิปปิ้งก็เปิดบริการเอง ไม่เพียงแต่ผู้คนในสังคมทั่วไปในท้องถิ่น ทั้งเชียงใหม่-เชียงราย ที่ต้องเจอต่อพฤติกรรมที่จีนเคยชิน จากนักท่องเที่ยวจีนที่หลั่งไหลเข้ามาเที่ยวเท่านั้น แต่ในภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องก็เริ่มปรากฏผลกระทบให้เห็นแจ่มชัดมากขึ้น นายวรพงษ์ หมูขาวได้ อุปนายกสมาคมท่องเที่ยวเชียงใหม่ (อ้างใน ASTV ผู้จัดการออนไลน์ ,2558) กล่าวว่า “นักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในปี พ.ศ. 2558 มีเพียงประมาณ 45% เท่านั้น ที่เดินทางมากับบริษัททัวร์ ส่วนที่เหลือจะเดินทางมาเอง และซื้อโปรแกรมทัวร์ผ่านบริษัททัวร์จีนที่เข้ามาเปิดสาขาในเชียงใหม่ ซึ่งนั่นคือที่มาของปัญหาส่วนหนึ่งของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจีนที่กระทบต่อวิถีท้องถิ่น วิถีล้านนา เพราะผู้ประกอบการ รวมถึงผู้เกี่ยวข้องขาดความเห็นอกเห็นใจเป็นล้านนา ไม่รู้ ไม่เข้าใจประเพณีวัฒนธรรมของท้องถิ่น ทำให้ไม่สามารถอธิบายให้แก่ลูกค้าทัวร์จีนที่นำเข้ามาได้อย่างถูกต้อง นำมาซึ่งพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้น ต่างกับบริษัทท้องถิ่นที่หวงแหนทรัพยากรอยู่แล้ว”

จากข่าวดังกล่าวนักท่องเที่ยวชาวจีนจึงอาจมีความคาดหวังประการหนึ่งและคนในท้องถิ่นเชียงใหม่ ก็อาจจะมี ความคาดหวังอีกประการหนึ่งที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความคาดหวังและการรับรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งหากทราบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีน ก็จะ สามารถทำให้การบริหารจัดการ ด้านการท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทำให้สามารถเตรียมความพร้อมที่ดีในด้านต่างๆ ได้ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากร ด้าน โรงแรม ด้านแหล่งท่องเที่ยว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสำรวจความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อสำรวจการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อทราบถึงการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้จากนักท่องเที่ยว สามารถนำไปใช้พัฒนาและจัดการ การท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ส่งเสริม ให้การท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ช่วยอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณี และสืบทอด วิถีชีวิตชาวบ้านแบบล้านนา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่
พื้นที่ศึกษากำหนดไว้ที่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ขอบเขตด้านประชากรเป้าหมายที่ศึกษา
กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาคือ นักท่องเที่ยวชาวจีน ที่มาท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยว ชาวจีนที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับภาพลักษณ์ บรรยากาศความสวยงาม ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การบริการที่นักท่องเที่ยวควร ได้รับของแหล่งท่องเที่ยวที่ มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการแปลความหรือตีความสิ่งแวดล้อมที่บุคคลสัมผัสผ่าน ระบบประสาทสัมผัสทั้ง 5 ที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยว ตามความรู้สึกของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ได้ไป

ในสถานที่ท่องเที่ยว การได้รับบริการ ด้านการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการสัมผัส มองเห็น จากสภาพความเป็นจริงว่าเป็นอย่างไร

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยนำความคาดหวังและการรับรู้มาเปรียบเทียบเพื่อประเมินความพึงพอใจ ถ้าพบว่าความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ แสดงว่า นักท่องเที่ยวไม่พอใจ ถ้าความคาดหวังเท่ากับการรับรู้ แสดงว่า นักท่องเที่ยวพอใจ และความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้ แสดงว่า นักท่องเที่ยวประทับใจ

นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

นักท่องเที่ยวชาวจีน หมายถึง ชาวจีนทั้งเพศชายเพศหญิงที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการชั่วคราว แต่ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง และไม่เกิน 60 วัน เพื่อท่องเที่ยว พักผ่อน ประชุม หรือสัมมนา หรือวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตาม ที่มีใช้การทำงานประจำ

การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากที่อยู่ปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว อาจจะมีระยะเวลาไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง หรือมากกว่าก็ได้ โดยความสมัครใจ และเพื่อวัตถุประสงค์ของการเดินทางใดๆ ก็ตาม ที่มีใช้เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้

สมมติฐานการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีเพศ อายุ การศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่