

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้กลายมาเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอยู่ในระดับที่ 1-3 ของ 10 อันดับแรก ในอุตสาหกรรมสำคัญของประเทศนั้น ๆ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อความเจริญก้าวหน้า เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก และเป็นที่เชื่อกันว่า ความสำคัญของการท่องเที่ยวจะมีมากขึ้นในอนาคต เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง และการท่องเที่ยวกลายเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศที่สำคัญที่สุด การเดินทางท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมธรรมชาติของมนุษย์ที่มีมาแต่โบราณกาล และได้พัฒนาการมาเป็นลำดับ ยังมีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะการคมนาคมขนส่งก็ยิ่งทำให้การเดินทางท่องเที่ยวขยายวงกว้างออกไป โดยมีวัตถุประสงค์ต่าง ๆ หลากหลายกัน ไม่ว่าจะเป็นเพื่อธุรกิจ เพื่อนันทนาการ และเพื่อศึกษาหาความรู้ในสิ่งที่ไม่เคยรู้เคยเห็น การเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งเป็นกิจกรรมอันเป็นส่วนบุคคล

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของนานาประเทศในปัจจุบัน ทางด้านสังคม การท่องเที่ยวก็เป็นการพักผ่อนที่ช่วยลดความตึงเครียด พร้อม ๆ กับสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้มาเยือน และเจ้าของท้องถิ่น การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ด้านการขนส่ง ที่พัก อาหาร และธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งผลผลิตหลักที่นักท่องเที่ยวซื้อโดยตรง คือ บริการกับที่เกี่ยวข้องทางอ้อม ได้แก่ การผลิตสินค้า รวมเป็นการซื้อสินค้าและการบริการ ในปี พ.ศ. 2545 การท่องเที่ยวทำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ 558,821 ล้านบาท ขณะที่รายจ่ายจากการเดินทางท่องเที่ยวของคนไทย เป็นเงินประมาณ 235,337 ล้านบาท ส่วนที่เกินดุลจึงมีส่วนช่วยแก้ไขการขาดดุลในด้านอื่นเป็นอย่างมาก รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกระจายไปสู่ประชากรอย่างกว้างขวาง

ในปัจจุบัน ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แบ่งทรัพยากรการท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวที่มีความงามตามธรรมชาติ เช่น ภูเขา ทะเล ป่าไม้ เกาะแก่ง เป็นต้น

2. ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์หรือเพื่อประโยชน์ของมนุษย์เอง เช่น พระราชวัง ศาสนสถาน ชุมชนโบราณ อนุสรณ์สถาน เป็นต้น

3. ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และกิจกรรม เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นอีกประเภทหนึ่ง เป็นรูปแบบของการดำเนินชีวิตผู้คนในสังคม ซึ่งปฏิบัติยึดถือ สืบทอดกันมา เช่น สภาพชีวิตในชนบท หมู่บ้านชาวเขา งานแสดงสินค้า ประเพณี เป็นต้น

จากทรัพยากรการท่องเที่ยวจังหวัดตราด มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติทั้งดงาม และมีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้าง เป็นอุทยานแห่งชาติลำดับที่ 45 และเป็นอุทยานแห่งชาติทางทะเลแห่งที่ 4 ของประเทศไทย ได้รับการประกาศจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติ เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2525 ครอบคลุมพื้นที่ 406,250 ไร่ หรือ 650 ตารางกิโลเมตร ในบริเวณที่เกาะช้างและเกาะใกล้เคียง ในท้องที่ตำบลเกาะช้าง และตำบลเกาะหมาก อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด โดยเป็นพื้นน้ำประมาณ 458 ตารางกิโลเมตร หรือ 70 เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่ พื้นที่เกาะช้างเดิมเป็นส่วนหนึ่งของอำเภอแหลมงอบ ใน พ.ศ. 2537 ทางราชการได้แบ่งพื้นที่การปกครองออกมาตั้งเป็นกิ่งอำเภอเกาะช้างและต่อมาได้ยกฐานะขึ้นเป็นอำเภอเกาะช้าง เมื่อ พ.ศ. 2550 ปัจจุบันเกาะช้างเป็นเกาะที่ตั้งอยู่ท้องที่อำเภอเกาะช้าง และอำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด หมู่เกาะช้างเป็นอุทยานแห่งชาติที่ประกอบด้วย เกาะใหญ่น้อยมากกว่า 40 เกาะ ทั้งยังมีเกาะที่เป็นโหนดหินกลางทะเลอีกจำนวนมาก มีเกาะช้างเป็นเกาะที่มีขนาดใหญ่ที่สุด และมีชื่อเสียงของจังหวัดตราด นอกจากนี้ยังมีเกาะอื่น ๆ ที่มีทิวทัศน์สวยงาม หาดทรายขาว และน้ำทะเลใสสะอาด เช่น เกาะง่าม บางแห่งมีปะการังใต้น้ำที่คงความสมบูรณ์ตามธรรมชาติ เช่น เกาะหวาย และหมู่เกาะรัง (สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ, 2555) เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศ เป็นแหล่งท่องเที่ยว ที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับสองรองจากภูเก็ต มีน้ำทะเลที่ใสสะอาด มีหาดทรายที่ขาว มีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง เช่น การตกท่ายที่มีภาษาถิ่น วลี หรือสำเนียง การแต่งตัว ศิลปะ สถาปัตยกรรม ฯลฯ ที่เป็นเอกลักษณ์ของตัวเอง เป็นแหล่งผลไม้ที่มีชื่อเสียง เช่น ทุเรียน เงาะ มังคุด สละ ลองกอง เป็นต้น เป็นจุดดึงดูดการท่องเที่ยวและสามารถนำไปขายยังจังหวัดอื่นได้ นอกจากนี้ยังมีอาหารทะเลสด ๆ ที่ได้มาจากทะเลเกาะช้างที่ชาวประมงชาวบ้านแถวนั้นเป็นผู้หามา นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว ในเกาะช้างจะทำกิจกรรม เล่นน้ำทะเล นั่งเรือเที่ยว ดำน้ำดูปะการัง ตกปลา เดินป่า ศึกษาธรรมชาติ ปั่นจักรยาน ขับรถจักรยานยนต์และเล่นน้ำตก ดังนั้น เกาะช้างเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับการพักผ่อนที่มาท่องเที่ยวกันเป็นครอบครัว มากับเพื่อน หรือหมู่คณะ นอกจากนี้ ยังเป็น สถานที่ศึกษาดูงาน และเป็นสถานที่จัดประชุมสัมมนา เกาะช้างจึงเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวโดยทั่วไป ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ

จนอยากกลับมาเที่ยวอีกครั้ง รวมทั้งการเดินทางมาท่องเที่ยวในเกาะช้างก็ถือว่าสะดวก เพราะตั้งอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร ทำให้เหมาะแก่การเดินทางมาท่องเที่ยวพักผ่อน หากความรู้ความเพลิดเพลิน ตลอดจนการมาทัศนศึกษาของนักเรียน นักศึกษา บริษัท ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งจะได้ทั้งในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ หรือ วันธรรมดา ซึ่งในปัจจุบันนั้น เกาะช้างจังหวัดตราด ยังไม่เป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสนใจมาเที่ยวชมมากเท่าที่ควร ทั้งที่มีความสวยงามทางธรรมชาติ อีกทั้งยังไม่ไกลจากกรุงเทพฯ ด้วย

ไก่อแบ๊ว รีสอร์ท อยู่ในหาดไก่อแบ๊ว เป็นหาดที่ยาวต่อมาจากหาดคลองพร้าว อยู่ห่างจากท่าเรืออ่าวสับปะรด มาประมาณ 15 กิโลเมตร หรือใช้เวลาเดินทางประมาณ 30 นาที เป็นชายหาดที่นิยมอีกแห่งหนึ่งของเกาะช้าง หาดไก่อแบ๊ว เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ เป็นอย่างดี มีบังกะโล ที่พัก โรงแรม รีสอร์ท สร้างดี ๆ กันเป็นแนวยาวตลอดชายหาด ลักษณะและรูปแบบบรรยากาศของหาดไก่อแบ๊วจะคล้ายกับหาดทรายขาว ทั้งที่พัก ร้านค้า ร้านอาหารถูกสร้างขึ้นอย่างเรียบง่าย ลักษณะเป็นเพิงยาวตลอดแนวถนน หาดไก่อแบ๊วมีหน้าหาดเปิดโล่งกว้าง สามารถเล่นน้ำและกีฬาต่าง ๆ บริเวณหน้าหาดได้ โดยเฉพาะกีฬาทางน้ำ เช่น การพายเรือคายัค สกีนํ้า ฯลฯ เรียกได้ว่าเป็นศูนย์รวมกีฬาทางน้ำของเกาะช้างเลยทีเดียว

นอกจากนี้ หาดไก่อแบ๊วยังเป็นจุดชมพระอาทิตย์ตกที่สวยงามมากอีกแห่งหนึ่งของเกาะช้าง และในช่วงเวลาน้ำทะเลลงมาก จะมีลักษณะเป็นทะเลแหวก สามารถที่จะเดินข้ามไปยังหาดเกาะมันได้ด้วยระยะทางเพียง 500 เมตร นอกเหนือจากการเล่นน้ำแล้ว ตามรีสอร์ทต่าง ๆ ยังมีบริการพาไปดำน้ำที่เกาะหยวก เกาะมันนอก มันใน ซึ่งอยู่ไม่ไกลจากหาดไก่อแบ๊วอีกด้วย

ปัจจุบันเกาะช้างมีธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเกิดขึ้นมากมาย โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมที่เกิดขึ้นมากมายหลายระดับ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ซึ่งแต่ละระดับก็จะต้องมีการแข่งขัน และมีการลงทุนที่ค่อนข้างสูง มีการจัดการที่ดี การตัดสินใจของผู้บริโภคที่จะเลือกใช้บริการที่พัก ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น อัตราค่าที่พัก ประเภท หรือขนาดของสถานที่พัก สถานที่ตั้งของที่พัก ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ การเดินทางของนักท่องเที่ยว จะต้องมีการวางแผนสถานที่ท่องเที่ยว และที่พักอาศัย เพราะฉะนั้น การเลือกใช้บริการที่พัก จึงมีบทบาทเปรียบเสมือนการเลือกบ้านหลังที่สอง ซึ่งผู้บริโภคมักจะเลือกในสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนให้ได้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นในด้านของสิ่งอำนวยความสะดวก อัตราค่าที่พัก ฯลฯ ซึ่งในปัจจุบันนักท่องเที่ยวมีทางเลือกมากมายหลายทางก่อนที่จะตัดสินใจพักที่ใดที่หนึ่ง ดังนั้น หากผู้ประกอบการทราบถึงความต้องการและข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการของนักท่องเที่ยว ก็จะสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุง พัฒนากลยุทธ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ และดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการที่พักเพิ่มมากขึ้น ซึ่งแต่ละแห่งก็必将มีความแตกต่างกันไป

ผู้ศึกษาจึงได้เห็นถึงที่มาและความสำคัญของธุรกิจบริการ จึงได้ทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการไกด์แบธ รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ดังกล่าวมาปรับปรุงวางแผนแนวทางในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลสำหรับองค์กร และพัฒนาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสำคัญทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง นำไปสู่ความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนชาวไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของไกด์แบธ รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของไกด์แบธ รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

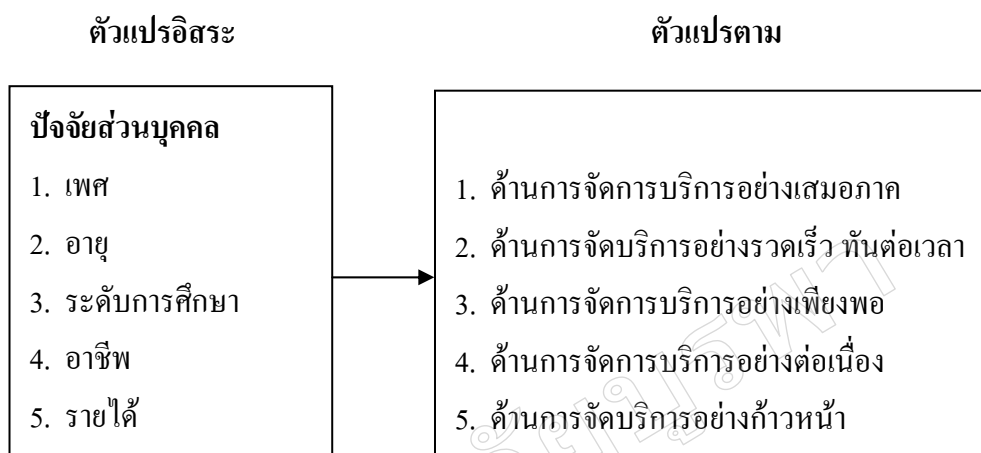
สมมติฐานการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของไกด์แบธ รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของไกด์แบธ รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของไกด์แบธ รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด แตกต่างกัน
4. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของไกด์แบธ รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด แตกต่างกัน
5. นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของไกด์แบธ รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีจอห์น ดี มิลเล็ท (Millet, 1954, p. 397) โดยศึกษาจากเกณฑ์ 5 ด้าน คือ ด้านการจัดการบริการอย่างเสมอภาค, ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา, ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ, ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ต่อการให้บริการของไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอกะชัง จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอกะชัง จังหวัดตราด
2. ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอกะชัง จังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. สามารถนำข้อมูลผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอกะชัง จังหวัดตราด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอกะชัง จังหวัดตราด ตัวแปร ดังนี้
 - 1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
 - 1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการของไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอกะชัง จังหวัดตราด จำแนกได้ 5 ด้าน ดังนี้
 - 1.2.1 ด้านการจัดการบริการอย่างเสมอภาค
 - 1.2.2 ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา

1.2.3 ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ

1.2.4 ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง

1.2.5 ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ มีดังนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มารับบริการของไถ่แบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2556-30 เมษายน พ.ศ. 2556 รวมระยะเวลา 2 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี เมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ ให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้กรอบแนวคิดทฤษฎี 5 ด้านของมิลเลต (Millet, 1954, p. 397)

นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้าง การเดินทางเพื่อความบันเทิงใจ เยี่ยมญาติ หรือการไปร่วมประชุม แต่มิใช่เพื่อการประกอบอาชีพ เป็นหลักฐานหรือไปพำนักรออยู่ถาวร ไชชีชั้น ระหว่างเดือนพฤศจิกายน-พฤษภาคม

การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางเพื่อความบันเทิงใจ เยี่ยมญาติ หรือการไปร่วมประชุม แต่มิใช่เพื่อการประกอบอาชีพเป็นหลักฐานหรือไปพำนักรออยู่ถาวร

การบริการ หมายถึง การสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาพักใน ไถ่แบ๊ฮัท รีสอร์ท แบ่งออกเป็น 5 ด้านคือ

1. ด้านการจัดการบริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม เท่าเทียมกัน ตามลำดับของการติดต่อขอรับบริการ

2. ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ที่ธนาคารกำหนดไว้ว่าจะให้ลูกค้ารับบริการนานที่สุดไม่เกินกี่นาที

3. ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ หมายถึง จำนวนบริการที่จัดไว้ให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเพียงพอกับความต้องการ

4. ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการด้วยความสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ

5. ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การจัดการบริการที่มีคุณภาพ มีการปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการอยู่ตลอดเวลา

เกาะช้าง หมายถึง ส่วนของแผ่นดินที่มีน้ำล้อมรอบโดยตลอด และมีขนาดเล็กกว่า
แผ่นดินที่เป็นทวีป เกาะช้างอยู่ในเขตทะเลอ่าวไทย เขตอุทยานแห่งชาติเกาะช้าง อำเภอเกาะช้าง
ตำบลเกาะช้าง จังหวัดตราด

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University