

## บทที่ 1

### บทนำ

ประเทศไทย เป็นประเทศยอดนิยมแห่งหนึ่งที่นักท่องเที่ยวจากต่างชาตินิยมมาเที่ยว โดยมีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล ธรรมชาติ และวัฒนธรรมที่ดึงดูดความสนใจ และติดอันดับโลกกระจายอยู่ในหลายๆ จังหวัด นอกจากนี้ความได้เปรียบด้านราคาห้องพักและค่าครองชีพของไทยอยู่ในระดับที่ไม่สูง มีความคุ้มค่าเงิน และมีความสะดวก ในการคมนาคมขนส่งหลายๆ ด้าน เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ ในภูมิภาค และอัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวที่เข้ามา ในประเทศไทยที่มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ยังเป็นปัจจัยสนับสนุนให้ธุรกิจโรงแรมได้รับความสนใจจากผู้ประกอบธุรกิจในปัจจุบัน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562)

จากสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้น ทำให้ธุรกิจโรงแรม ปี 2563 หดตัวแรงโดยได้รับผลกระทบสำคัญจากทั้งเศรษฐกิจและการค้าโลกที่หดตัวและยังถูกซ้ำเติมจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ทำให้หลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยออกมาตรการปิดเมือง-ปิดประเทศ (Lockdown) เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดจนทำให้เกิดการหยุดชะงักอย่างฉับพลันของเศรษฐกิจทั่วโลก ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงาน รายได้และการดำเนินชีวิตของประชาชนเป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลื่อนหรือยกเลิกแผนการเดินทางทั้งหมด ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขาดรายได้อย่างฉับพลันและส่งผลกระทบต่อภาพรวมของธุรกิจหดตัวรุนแรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ซึ่งผู้ประกอบการบางรายที่ทนแบกรับภาระค่าใช้จ่ายและหนี้สินไม่ไหว จำเป็นต้องยุติการดำเนินธุรกิจฯ และประกาศขายกิจการ คาดว่าทิศทางธุรกิจโรงแรมจะกลับมาฟื้นตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไปในช่วงครึ่งปีหลังเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค มีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้นต่อเนื่องส่งผลให้รัฐบาลเริ่มผ่อนคลายนโยบายการป้องกันเป็นลำดับขั้น และมีการออกมาตรการทางการเงินการคลังเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการภาคธุรกิจท่องเที่ยวประกอบกับหากประเทศไทยมีการเปิดประเทศแบบจำกัดหรือเต็มรูปแบบ คาดว่านักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนมากจะเลือกประเทศไทยเป็นประเทศแรกๆ ในการเดินทางมาท่องเที่ยวอย่างไรก็ตามหากมีการกลับมาระบาดของโรคในรอบที่ 2 อาจทำให้ทุกประเทศออกมาตรการป้องกันที่เข้มข้นขึ้นและใช้ระยะเวลาเวลานานกว่าเดิมซึ่งอาจกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและผลประกอบการของธุรกิจโรงแรมอย่างฉับพลันอีกครั้งหนึ่งได้

สำหรับปี 2563 กระทรวงการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(ททท.) ได้คาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติอยู่ในช่วง 14 ถึง 16 ล้านคนหดตัวร้อยละ -59.8 ถึง -64.8 จากปีก่อนมีรายได้ 8.28 แสนล้านบาท หดตัวร้อยละ -57.8 และมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย 100 ล้านคน ครั้งหดตัวร้อยละ -41.7 และมีรายได้เพียง 4.02 แสนล้านบาท หดตัวร้อยละ -63.6 จากปีก่อนทั้งนี้ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน

ได้ประเมินการสูญเสียรายได้ของธุรกิจโรงแรมจากผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าวอยู่ในช่วง-279,293.2ถึง-418,440.3 ล้านบาท (ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน, 2563)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้จัด กิจกรรมใหม่ๆ ที่น่าสนใจ การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว และการส่งเสริมการท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยว เข้าถึงแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวที่ง่ายขึ้น ซึ่งช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการท่องเที่ยวในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวของ ไทยได้เป็นอย่างดี รวมไปถึงการขยายตัวของสายการบินต้นทุนต่ำและต้นทุนการเดินทางอื่นๆ ที่ราคาถูกลง ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวง่ายขึ้น แต่อย่างไรก็ดี สถานการณ์การท่องเที่ยวของไทยยังไม่ดีเท่าที่ควร เนื่องจาก ปัจจัยด้านเศรษฐกิจเป็นตัวจุดรั้ง ทั้งความไม่มั่นใจต่อการเติบโตของเศรษฐกิจไทย และต้นทุนธุรกิจที่เพิ่มขึ้น อันเป็นผลมาจากภาวะเงินเฟ้อ

จังหวัดลำปางได้รับการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยดำเนินการตามโครงการ 12 เมืองต้องห้าม...พลาด ซึ่งจัดโดยกรมการท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมให้คนเข้าไปท่องเที่ยวใน 12 จังหวัด โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) “ส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีไทย” และส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองรองเชื่อมโยงกับเมืองหลัก (เมืองต้องห้าม-พลาด 12 จังหวัด ได้แก่ ลำปาง เพชรบูรณ์ น่าน บุรีรัมย์ เลย สมุทรสงคราม ราชบุรี ตรัง จันทบุรี ตราด ชุมพร และนครศรีธรรมราช) เป็นนโยบายที่ดำเนินการ เพื่อให้เกิดการกระจายรายได้ด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองที่มีศักยภาพ การเดินทางสู่จังหวัดลำปาง มี3 วิธี คือ (1) การเดินทางโดยรถทัวร์หรือรถบัส ประกอบด้วย บริษัทขนส่ง จำกัด และ บริษัทเอกชน (บริษัทนครชัยแอร์ สมบัติทัวร์ พรพิริยะ และนิวิริยะ) บริการรถโดยสารธรรมดาและปรับอากาศ เดินทางมายังลำปางทุกวัน (2) การเดินทางโดยขบวนรถไฟ ไป-กลับ 6 เที่ยว ต่อวัน ประกอบด้วย 1) รถด่วนพิเศษ 2) ธรรมดา 3) รถเร็ว 4) ด่วนพิเศษขบวนอุตราวิถี 5) รถด่วนพิเศษ 6) รถด่วน และ (3) การเดินทางโดยเครื่องบิน ท่าอากาศยานจังหวัดลำปาง มีสายการบินให้บริการ 2 สาย การบิน ประกอบด้วย 1) สายการบินบางกอกแอร์เวย์ 2) สายการบินนกแอร์ แต่ละสายการบินมีเที่ยวบิน ลำปาง-กรุงเทพฯ บริการวันละ 3 เที่ยวบิน และ กรุงเทพฯ-ลำปาง วันละ 3 เที่ยวบิน จากตาราง สถิติการขนส่งทางอากาศ ปี 2556 – 2560 พบว่า จำนวนผู้โดยสารขาเข้า และ ขาออก ปี 2559 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากปี 2556 แต่ในปี 2560 จำนวนผู้โดยสารขาเข้า และขาออก มีจำนวน ลดลงจากปี 2559 เมื่อพิจารณาจำนวนเที่ยวบินในปี 2560 มีจำนวน 4,836 เที่ยวบิน ซึ่งลดลงจากปี 2559 มีจำนวน 4,953 เที่ยวบิน ในปี 2561 กระทรวงการท่องเที่ยว คาดการณ์ว่า จังหวัดลำปางจะมีจำนวนนักท่องเที่ยว ทั้งสิ้น 1,800,000 คน จำแนกเป็น นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 1,530,000 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 270,000 คน ขยายตัวเพิ่มขึ้นกว่าปี 2560 ร้อยละ 28.57 เป้าหมายรายได้จากการท่องเที่ยว ปี 2561 จำนวน 4,000 ล้านบาท จำแนกเป็น รายได้จากนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 3,400 ล้านบาท รายได้จาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 600 ล้านบาท ขยายตัวเพิ่มขึ้นกว่าปี 2560 ร้อยละ 14.29 โดยมี แนวทางการเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยว

โดยเปิดตัวแหล่งท่องเที่ยวหรือกิจกรรมใหม่ เช่น โครงการ 12 เมือง ต้องห้ามพลาด (กลุ่มครอบครัว ฯลฯ) โครงการกอล์ฟ (กลุ่ม Sport Tourism) โครงการเก๋ยกก๊วน (กลุ่มผู้สูงวัย) โครงการ Y Go Green (กลุ่ม Gen-Y) เป็นต้น จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มวันหยุดพักผ่อน และกระจาย นักท่องเที่ยวสู่พื้นที่รอบนอก เช่น อำเภอเถิน อำเภอแม่พริก นอกจากนี้ เพิ่มการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวจาก สินค้า OTOP ผลิตภัณฑ์ GI จากข้อมูลข้างต้น พบว่า สถานการณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดลำปาง มีแนวโน้มที่ นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดลำปางเพิ่มขึ้น จึงส่งผลให้จังหวัดลำปางมีรายได้จากการท่องเที่ยว เพิ่มขึ้น และจากนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยว ของกรมการท่องเที่ยวส่งผลให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามา ท่องเที่ยวในจังหวัดลำปางในอัตราที่เพิ่มสูงขึ้น แสดงว่า หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวภายในจังหวัดลำปางให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายมากขึ้น และประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง จะเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจภายในจังหวัด มีการกระจายรายได้สู่ชุมชน หากพิจารณา GPP ของจังหวัดลำปาง จะพบว่าสาขาการขนส่ง การขายปลีก การซ่อมแซมยานยนต์ จักรยานยนต์ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และสามารถ สร้างรายได้ให้กับจังหวัดมากที่สุดเป็นอันดับที่ 3 รองจากสาขาการทอ เหมืองแร่และเหมืองหิน และสาขาอุตสาหกรรม แสดงให้เห็นว่า หากมีการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นภายในจังหวัด จะส่งผลให้มีการใช้จ่ายภายในจังหวัด มีการกระจายรายได้สู่คนในจังหวัดด้วย สำหรับ GPP สาขาโรงแรมและภัตตาคาร ก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แต่สามารถสร้างรายได้ในสัดส่วนที่น้อย (กระทรวงการท่องเที่ยว, 2563)

จากสถานการณ์ดังกล่าวผู้วิจัยจึงอยากศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวใน จังหวัดลำปาง ในยุค New Normal เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกการเดินทางท่องเที่ยว ในยุค New Normal และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจบริการต่อการปรับตัวกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งการท่องเที่ยวถือเป็นเศรษฐกิจหลักอย่างหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้ให้กับจังหวัดลำปาง และเพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ประกอบการในการพัฒนาเศรษฐกิจการท่องเที่ยวของจังหวัด ให้เป็นที่รู้จักทั้งในประเทศและต่างประเทศ สร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของลำปางให้มีความโดดเด่น เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการพัฒนาขีดความสามารถการประกอบธุรกิจต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวใน จังหวัดลำปาง

### **ประโยชน์ที่ได้รับ**

ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวใน จังหวัดลำปาง

### **ขอบเขตการวิจัย**

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวใน จังหวัดลำปาง เนื้อหาประกอบด้วย พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดลำปาง และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

#### **ขอบเขตของประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวคนไทยที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดลำปาง จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน

#### **ขอบเขตด้านระยะเวลา**

ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่ กุมภาพันธ์ ถึง สิงหาคม 2564