

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวเป็นที่ยอมรับและรู้จักกันไปทั่วโลก โดยมีศักยภาพทั้งด้านทรัพยากรธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และหัตถกรรมที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งสามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว คิดเป็นสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 30 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์รวมของจังหวัด มาตั้งแต่พุทธศักราช 2547 – พุทธศักราช 2551 ซึ่งรายได้ส่วนใหญ่ร้อยละ 60 มาจากคนไทยที่เที่ยวในประเทศไทย (ณภัทร กุลนันท์, 2553:5)

จังหวัดเชียงใหม่ได้รับรางวัลเมืองน่าเที่ยวจากหลายๆ องค์การมาโดยตลอด ล่าสุดได้รับรางวัล อันดับ 2 Top City of Asia จาก คอนคอร์ดัวร์ด อเมริกา ซึ่งเป็นนิตยสารที่มีผู้อ่านจำนวนกว่า 3 ล้านคน (ผู้จัดการออนไลน์, 2551 ระบบออนไลน์) โดยรางวัลดังกล่าวนี้มาจากผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่านทั่วโลก ทั้งนี้ นายวีระศักดิ์ โควสุรัตน์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้เป็นผู้แทนประเทศไทยเดินทางไปรับรางวัลที่นครนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกาเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม พุทธศักราช 2551 นับเป็นดั่งบังชี้ที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของเชียงใหม่ว่าเป็นที่ยอมรับและรู้จักกันไปทั่วโลก ทั้งนี้มีปัจจัยจากศักยภาพทั้งด้านทรัพยากรธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และหัตถกรรมของจังหวัดเชียงใหม่ (ณภัทร กุลนันท์, 2553:5) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าจังหวัดเชียงใหม่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนมากในแต่ละปี ซึ่งมีผลทำให้จังหวัดเชียงใหม่มีการเพิ่มของสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้นเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ และหนึ่งในจำนวนสถานที่ท่องเที่ยวแห่งใหม่ที่มีความสำคัญอีกแห่งหนึ่งก็คือ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ หรือชื่อเดิมว่า สวนเฉลิมพระเกียรติฯ ราชพฤกษ์ จัดสร้างขึ้นเนื่องในวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงครองสิริราชสมบัติครบ 60 พรรษาในวันที่ 9 มิถุนายน พุทธศักราช 2549 และทรงเจริญพระชนมายุครบ 80 พรรษาในวันที่ 5 ธันวาคม พุทธศักราช 2550

ซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวแหล่งใหม่ที่ได้รับความสนใจต่อนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ศูนย์กลางการเรียนรู้พืชสวนโลก มีการจัดแสดงพันธุ์ไม้หลากหลายชนิด การจัดแสดงนิทรรศการด้านการเกษตรและอื่น ๆ เพื่อการเรียนรู้สำหรับเยาวชนและประชาชนทั่วไป เพื่อการศึกษางานวิจัย และเป็นแหล่งพบปะกันในกลุ่มเกษตรกร ภายในพื้นที่มีการจัดภูมิสถาปัตยกรรมอย่างสวยงาม และจุดเด่นที่สำคัญของอุทยานหลวงราชพฤกษ์คือ หอค้าหลวง และมีการจัดงานอีกครั้งหนึ่งใช้ชื่องานว่ามหกรรมพืชสวนโลกเฉลิมพระเกียรติอุทยานหลวงราชพฤกษ์ 2554 จัดขึ้นระหว่างวันที่ 9 พฤศจิกายน พุทธศักราช 2554 - 15 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2555 ซึ่งมีผู้เข้าชมทั้งที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ มีจำนวนทั้งสิ้นกว่า 2.2 ล้านคน ซึ่งสามารถสร้างรายได้ให้กับจังหวัดเชียงใหม่และประเทศสูงถึง 283.6 กว่าล้านบาท ซึ่งถือว่าประสบความสำเร็จในการจัดงาน และเมื่อหลังจากเสร็จสิ้นงานมหกรรมพืชสวนโลกเฉลิมพระเกียรติอุทยานหลวงราชพฤกษ์ 2554 แล้ว ทางอุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้เปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทุกวันตั้งแต่เวลา 08:00-18:00 น. สำหรับอัตราค่าบำรุงสวน ผู้ใหญ่ไทย 50 บาท เด็กไทย 25 บาท ผู้ใหญ่ชาวต่างชาติ 100 บาท เด็กชาวต่างชาติ 50 บาท สำหรับผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ข้าราชการ นักเรียนและนักศึกษาในเครื่องบิน 25 บาท คนตั้งแต่ 40 คนขึ้นไป ราคา 25 บาท และนอกจากนี้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้จัดทำบัตรสมาชิกแบบรายปี 400 บาท สามารถเข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง อัตรานี้ยังไม่รวมค่าบริการรถพ่วง ผู้ใหญ่ 20 บาท เด็ก 10 บาท อัตรารถกอล์ฟชั่วโมงละ 600 บาท อัตราการเช่ารถจักรยาน ชั่วโมงละ 20 บาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2555, www.thai.tourismthailand.org)

ในปีพุทธศักราช 2554 และปีพุทธศักราช 2555 อุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้นเพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวได้เข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากถ้าหากไม่มีกิจกรรมหรือการสนับสนุนการท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวนของนักท่องเที่ยวจะน้อยลงไป ซึ่งความเป็นจริงแล้ว อุทยานหลวงราชพฤกษ์มีความจำเป็นที่จะต้องใช้กำลังทรัพย์และกำลังคนในการดูแลและรักษาสภาพของแหล่งท่องเที่ยวให้คงอยู่และสวยงามอยู่เสมอเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวในการมาท่องเที่ยว ดังนั้น ทางอุทยานหลวงราชพฤกษ์จึงมีความจำเป็นที่ต้องเพิ่มรายได้ให้จำนวนมากพอสมควรเพื่อที่จะสามารถดูแลตนเองในเรื่องของการปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในแหล่งท่องเที่ยวและรวมไปถึงการดูแลสวัสดิการของพนักงานด้วย และด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้ทางอุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้ตระหนักในการสร้างสรรค์กิจกรรมต่างๆขึ้นมาเพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวได้เข้ามาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้นผู้ทำการศึกษาจึงได้ขอสรุปกิจกรรมต่าง ๆ ที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้จัดมาตลอดทั้ง 2 ปีมาถ่ายทอดความเข้าใจ โดยแบ่งกิจกรรมในการส่งเสริมการท่องเที่ยวออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ คือ 1) การส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อกลุ่ม

ของราชการ นักเรียน นักศึกษา ได้เข้ามาศึกษาความรู้ต่าง ๆ ในห้องนิทรรศการต่าง ๆ ที่มีให้บริการ เช่น นิทรรศการเกี่ยวกับการรักษารักษาโลก นิทรรศการการลดโลกร้อน การเรียนรู้ตามรอยพ่อแนวเกษตร ทฤษฎีใหม่ กิจกรรมสวนในสวน กิจกรรมชมป่าเขตร้อน 2) การส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่กลุ่ม ของบริษัททัวร์ในการจัดกิจกรรมการแสดงผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น กิจกรรมการเชิญหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวมาร่วมออกบูธประชาสัมพันธ์แสดงสินค้า และเสนอ บริการต่างๆให้แก่ นักท่องเที่ยวและผู้สนใจ 3) การส่งเสริมการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวที่ มาท่องเที่ยวตามช่วงเทศกาล หรือเหตุการณ์ที่สำคัญ ๆ ต่างๆ เช่น เทศกาลดอกไม้บาน ณ อุทยานหลวง ราชพฤกษ์ การชมดอกปทุมมา งานเวดดิ้งแฟร์ งานวันวาเลนไทน์ งานวันลอยกระทง หรืองานปีใหม่ และ งานสงกรานต์ปีใหม่ต้อนรับปีใหม่

จากการศึกษาสภาพปัจจุบันพบว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จะมาจำนวนมากในช่วงของการจัดงาน และการมีกิจกรรม ซึ่งถ้าหากช่วงไหนไม่มีกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อมาส่งเสริมการท่องเที่ยวของอุทยานหลวงราชพฤกษ์แล้วก็จะทำให้นักท่องเที่ยวมีจำนวนลด น้อยลงไป ซึ่งผู้จัดทำเห็นว่าอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีศักยภาพที่จะสามารถดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยว เข้ามาท่องเที่ยวยังอุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้มากกว่าเท่าที่เป็นอยู่ ดังนั้นผู้ทำการศึกษาจึงมีความ ต้องการที่จะศึกษาถึงปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยให้เข้ามา ท่องเที่ยวยังอุทยานหลวงราชพฤกษ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว ณ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้ตัดสินใจมาท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ นักท่องเที่ยวชาวไทย และยังประโยชน์ต่อสถานที่ท่องเที่ยวในการปรับปรุงให้สอดคล้องกับ ความ ต้องการของนักท่องเที่ยวด้วย

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านพื้นที่ทำการศึกษา

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ อุทยานหลวงราชพฤกษ์

ขอบเขตของประชากร

ประชากร หมายถึง จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน 400 คน โดยได้มาจากสถิตินักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวยังอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในปีพุทธศักราช 2554 และ หัวหน้าผู้ดูแลแหล่งท่องเที่ยวไนท์ซาฟารี สวนทวิชล และ สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ จำนวน 3 ท่าน

ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีผลต่อการท่องเที่ยว ณ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเนื้อหาในเชิงปริมาณโดยใช้เครื่องมือ เป็นแบบสอบถาม จำนวน 400 คน และมีการศึกษาเนื้อหาในเชิงคุณภาพโดยการใช้เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างผู้ดูแลแหล่งท่องเที่ยวเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี สวนทวิชล และ สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ จำนวน 3 ท่าน ในการสัมภาษณ์เชิงลึก

สำหรับในการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างผู้ดูแลแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่ง คือ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี สวนทวิชล และสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ผู้วิจัยได้พิจารณาจากตำแหน่งหน้าที่

ความรับผิดชอบและประสบการณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ ขนาดของพื้นที่ขององค์กร และจำนวนของพนักงานในองค์กรดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ตำแหน่งและหน้าที่ ผู้ที่ให้สัมภาษณ์ ผู้จัดการทั่วไป ของสวนทวิชล ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักพัฒนาธุรกิจ ของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ และตำแหน่งรักษาการหัวหน้ากลุ่มอำนวยความสะดวก ของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ซึ่งตำแหน่งทั้งหมดนี้จะมีหน้าที่ในการรับผิดชอบ และมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวของตนเอง และจะต้องมีความสามารถในการตัดสินใจได้อย่างทันที่ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

2. ประสบการณ์ทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์จะต้องมีประสบการณ์อย่างน้อย 5 ปี

3. ขนาดของพื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีเนื้อที่ ตั้งแต่ 250 ไร่ ขึ้นไป

4. จำนวนของพนักงานขององค์กรจะต้องมีจำนวนตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป

ขอบเขตด้านเวลา

มีนาคม 2556-เมษายน 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

อุทยานหลวงราชพฤกษ์ หมายถึง เป็นสวนพฤกษศาสตร์ขนาดใหญ่ ตั้งอยู่ ณ ศูนย์วิจัยเกษตรหลวงเชียงใหม่ ตำบลแม่เหิระ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นสถานที่ที่ใช้จัดงาน มหกรรมพืชสวนโลกเฉลิมพระเกียรติราชพฤกษ์ 2549 และมหกรรมพืชสวนโลกเฉลิมพระเกียรติราชพฤกษ์ 2554 และเปิดให้ประชาชน นักท่องเที่ยวได้เข้าเที่ยวชมความสวยงามของพันธุ์ไม้หายาก และสวยงามได้ตลอดทุกวัน

นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังอุทยานหลวงราชพฤกษ์
ปัจจัยที่ตัดสินใจมาท่องเที่ยว หมายถึง ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ทำให้เกิดความรู้สึกอยากจะมาท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ โดยสามารถพิจารณาได้จากปัจจัย 8 ด้าน ได้แก่

1. ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or Service) หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่มีจำหน่ายให้แก่ นักท่องเที่ยว จะเป็นสินค้าที่เป็นสัญลักษณ์ของงาน โดยจะมีสัญลักษณ์ของดอกราชพฤกษ์ติดอยู่บนผลิตภัณฑ์ เช่น หมวก กระเป๋า ร่ม และมีตัวการ์ตูนที่เป็น Mascot ของงานให้ซื้อเป็นของที่ระลึกได้อีกทั้งมีการบริการนวดแผนไทย บริการถ่ายรูป และบริการรถพ่วงเพื่อบริการความสะดวกให้แก่ นักท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์อีกด้วย

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง ราคาค่าบำรุงสวนอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ผู้ใหญ่ไทย 50 บาท เด็กไทย 25 บาท ผู้ใหญ่ชาวต่างชาติ 100 บาท เด็กชาวต่างชาติ 50 บาท สำหรับผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ข้าราชการ นักเรียนและนักศึกษาในเครื่องบิน 25 บาท คนละตั้งแต่ 40 คนขึ้นไป ราคา 25 บาท และสำหรับสมาชิกรายปี 400 บาทสามารถเข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง อัตรานี้ไม่รวมค่ารถพ่วง ผู้ใหญ่ 20 บาท เด็ก 10 บาท อัตรารถกอล์ฟชั่วโมงละ 600 บาท อัตราเช่ารถจักรยาน ชั่วโมงละ 20 บาท

3. ด้านสถานที่ (Place) ช่องทางสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ต้องการมาเที่ยว และสามารถที่จะติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เช่น นักท่องเที่ยวต้องการซื้อบัตรเข้าในงานเพื่อเยี่ยมชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ทางอินเทอร์เน็ต ทางธนาคาร เป็นต้น

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง อุทยานหลวงราชพฤกษ์มีการประชาสัมพันธ์ให้แก่นักท่องเที่ยวได้ทราบถึงกิจกรรมที่จะจัดขึ้นในแต่ละช่วงของทุกๆ ปีว่าจะมีการจัดกิจกรรมใดบ้าง และมีสิ่งใดเป็น highlight ของงานที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวโดยผ่านทาง Internet ป้ายโฆษณา แผ่นพับ โบปปลิว และหนังสือการท่องเที่ยว นอกจากนี้มีราคาพิเศษสำหรับนักเรียน นักศึกษาที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบ ราคา 25 บาท ผู้สูงอายุ อายุ 60 ปีขึ้นไป ราคา 25 บาท และมาเป็นหมู่คณะ ตั้งแต่ 40 คนขึ้นไป ราคา 25 บาท

5. ด้านบุคลากร (People) หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ซึ่งให้บริการในเรื่องของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของแหล่งท่องเที่ยว ตั้งแต่พนักงานขายตั๋ว พนักงานขับรถพ่วงที่เป็นผู้บรรยายแหล่งท่องเที่ยวบนรถพ่วง และเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุดต่างๆ ที่ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว

6. ด้านการจัดรายการท่องเที่ยว (Programming) หมายถึง รูปแบบและกิจกรรมต่างๆ ที่ทางอุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้จัดทำขึ้นเพื่อต้องการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวมีความสนใจและตัดสินใจท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว โดยกิจกรรมที่จะขึ้นในแต่ละช่วงตลอดทั้งปีนั้น จะไม่ให้ซ้ำกันเพื่อเป็นการสร้างดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว และมีการจัดนิทรรศการให้ความรู้ ได้แก่ นิทรรศการการแสดงพระราชประวัติพระอัครมเหสีและพระราชกรณียกิจ ฝึกอบรมการถ่ายภาพ และการแสดงดนตรีในสวนของศิลปินชื่อดัง

7. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึง มีการบริการนวดแผนไทย บริการถ่ายรูป และบริการรถพ่วงให้แก่นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวยังอุทยานหลวงราชพฤกษ์

8. ด้านหุ้นส่วนหรือพันธมิตรทางธุรกิจ (Partnership) หมายถึง การร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ทั้งในส่วนของภาครัฐบาล เช่น สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง หรือ ของเอกชน เช่น กลุ่มของผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับ “Wedding Studio” ที่เข้ามาจัดงานในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เพื่อมุ่งที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างครบวงจร