

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากการที่รัฐบาลและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเพราะมองว่าธุรกิจการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบัน เนื่องจากสามารถสร้างรายได้ในรูปแบบเงินตราต่างประเทศแก่ประเทศไทยปีละเป็นจำนวนมาก ทำให้รัฐบาลให้ความสำคัญในการพัฒนาและบริหารด้านการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับและประทับใจแก่นักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ อีกทั้งพยายามส่งเสริมให้คนไทยท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้น จึงได้จัดโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวมากมาย เช่น ปีท่องเที่ยวไทยที่เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้น ในปัจจุบันตลาดท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทย ส่งผลให้มีรายได้จากการท่องเที่ยวมากกว่าสองแสนล้านบาท (สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2547 : 3) ทั้งนี้เป็นเพราะว่าประเทศไทยมีสถานที่ท่องเที่ยวมากมายและเป็นที่ยอมรับของชาวต่างชาติและคนในประเทศ โดยเฉพาะทิศทางการพัฒนาและการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ปรากฏในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตั้งแต่ฉบับที่ 4 ถึงฉบับที่ 10 มีวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกันและต่อเนื่องมาโดยตลอด ซึ่งหากพิจารณาในแง่ด้านเศรษฐกิจจากจำนวนรายได้จำนวนนักท่องเที่ยว นับว่าแนวโน้มด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีอัตราที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

จังหวัดร้อยเอ็ด ก็เป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่ตั้งอยู่ตอนกลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่สามารถเชื่อมโยงเส้นทางกับจังหวัดอื่นๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวที่มีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายประเภททั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ทางวัฒนธรรม ภูมิปัญญาและแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมที่กระจายอยู่ในพื้นที่อำเภอต่าง ๆ ของจังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีการจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวตลอดทั้ง 12 เดือนประกอบด้วยจังหวัดร้อยเอ็ดได้กำหนด

ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด เพื่อเพิ่มศักยภาพในการสร้างรายได้จากภาคการท่องเที่ยว ซึ่งมีแนวทางการพัฒนา เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมการผลิตของฝากของที่ระลึกให้มีประสิทธิภาพ โดยการส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเจ้าภาพหลักในการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่ จากศักยภาพและยุทธศาสตร์ดังกล่าวภายใต้วัตถุประสงค์ของจังหวัดที่จะให้ประชาชนมีรายได้ต่อหัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 4 ต่อปี และสังคมสงบเรียบร้อยสมานฉันท์ จึงจัดทำโครงการเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวที่จังหวัดร้อยเอ็ดเพิ่มขึ้น คือ โครงการปีส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดร้อยเอ็ด 2551 (VISIT ROI-ET YEAR 2008) เป็นแนวทางที่จะต้องส่งเสริม เพื่อแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของจังหวัด เพื่อให้มีการจับจ่ายใช้สอย เงินทองหมุนเวียนในวงจรเศรษฐกิจในทุกระดับ

สำหรับแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญและให้ความนิยมสูงสุดเป็นอันดับต้นๆ ของจังหวัดร้อยเอ็ด ก็คือสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดร้อยเอ็ดและในปี พ.ศ. 2551 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าชมสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดตามรายงานสถิติประจำปีของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดรวม 71,090 คน โดยแยกตามเดือนดังนี้ เดือนมกราคม จำนวน 5,386 คน กุมภาพันธ์ 5,760 คน มีนาคม 7,168 คน เมษายน 9,461 คน พฤษภาคม 4,569 คน มิถุนายน 4,181 คน กรกฎาคม 6,183 คน สิงหาคม 6,531 คน กันยายน 4,622 คน ตุลาคม 6,468 คน พฤศจิกายน 4,852 คน ธันวาคม 5,909 คน (กองการศึกษา, 2551 : 3)

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวและจะเป็นข้อมูลจัดทำแผนในการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวภายในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ที่จะสนองตอบความต้องการหรือความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติได้อย่างเหมาะสมต่อไป

คำถามการศึกษา

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดอยู่ในระดับใด
2. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศ อายุและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ต่างกันอย่างไร

3. นักท่องเที่ยวที่มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

สมมุติฐานการศึกษา

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง
2. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวในสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ในระหว่างเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2552 โดยอ้างอิงจากข้อมูลจำนวนประชากรจากเดือนเมษายน- พฤษภาคม 2551 จำนวน 14,030 คน (กองการศึกษา : 2551 : 3)
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (บุญธรรม กิจปริคาบวิสุทธิ. 2540 : 71-72) โดยอ้างอิงจากข้อมูลจำนวนประชากรจากเดือนเมษายน 2551 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 389 คน

สถานที่ หมายถึง สภาพของสถานที่ท่องเที่ยว สภาพแวดล้อม การเดินทางมา
ท่องเที่ยว ประกอบด้วย ความน่าสนใจของสถานที่ บรรยากาศ จุดนั่งพัก ความสะอาดของ
สถานที่ท่องเที่ยว ป้ายบอกทางเข้าสู่สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ป้ายบอกเส้นทางการเดินทางชม
ภายในสถานที่ ป้ายบอกประวัติ ความสำคัญของสถานที่

การบริการ หมายถึง กระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไป
ยังผู้รับบริการ ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้เป็นผลของการเป็นเจ้าของสิ่งใด แต่ออกมา
ในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึง
พอใจ เช่น ภายในสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด การต้อนรับและการบริการ
ของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูล อธิบายของเจ้าหน้าที่ การให้ข้อมูล การแนะนำของเจ้าหน้าที่
แต่ละสถานที่ การดูแลรักษาความปลอดภัยทั้งด้านทรัพย์สินและร่างกาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษาไปเป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาและ
ปรับปรุงการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำในด้านสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก
สะดวก ด้านการบริการ รวมถึงข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ จากนักท่องเที่ยว ที่จะใช้เป็นข้อมูล
ประกอบการพิจารณาในการจัดทำแผนงบประมาณในปรับปรุง พัฒนา และการบริหารจัดการ
แสดงพันธุ์สัตว์น้ำหรือแหล่งท่องเที่ยวอื่นในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพการ
ให้บริการมากยิ่งขึ้น