

## การจัดการการตลาดและทรัพยากรมนุษย์เพื่อการจัดการท่องเที่ยวจังหวัดอุดรดิตถ์ แพร่ น่าน ในเขตภาคเหนือ

รารุช ฤกษ์วรารักษ์ ประภาศรี ศรีประดิษฐ์ และพีระศักดิ์ ฉายประสาท

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารวบรวมข้อมูลการศึกษาอุปสงค์และอุปทานของการท่องเที่ยว เพื่อกำหนดนโยบายและแผนปฏิบัติการด้านการตลาดท่องเที่ยวจังหวัดอุดรดิตถ์ แพร่ และน่าน

ผลการศึกษา พบว่า อุปสงค์ของการท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์ แพร่ และน่าน มีดังต่อไปนี้ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง ช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด สถานะภาพแต่งงานแล้วมีมากที่สุด อาชีพของนักท่องเที่ยว มากที่สุดคืออาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป แหล่งที่มา/ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวมาจากภาคกลางมากที่สุด เหตุผลที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์ โดยมีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวมีชื่อเสียง วัฒนธรรมมีเอกลักษณ์และน่าสนใจ ประวัติศาสตร์ความเป็นมาน่าสนใจ และธรรมชาติสวยงาม มีเอกลักษณ์ ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เห็นด้วย ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวมีความดึงดูดใจ อาหารรสชาติดี สินค้า/ของที่ระลึกมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมีราคาไม่แพง ประชาชนมีน้ำใจ และอัธยาศัยดี ศิลปะ งานช่างน่าสนใจ สามารถพจญภัยได้ เทศกาลศิลปวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ และดึงดูดใจ ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวมีความหลากหลาย สามารถใช้บัตรเครดิตในการใช้จ่ายสินค้าได้ สิ่งปลูกสร้างน่าสนใจ มีเอกลักษณ์ นักท่องเที่ยวสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ไม่อึดอัดและรุ่มรวย สิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับการท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์ที่มีต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และโดยภาพรวมแล้วนักท่องเที่ยวพอใจต่อการมาใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดอุดรดิตถ์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก สิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับการท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์มากที่สุดคือ ได้พักผ่อนในบรรยากาศที่ดีอากาศสดชื่น

นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดแพร่ เป็นเพศชายและเพศหญิงในจำนวนที่เท่ากัน ช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด สถานะภาพแต่งงานแล้วมีมากที่สุด อาชีพของนักท่องเที่ยวมากที่สุดคือ อาชีพพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดมากกว่า 20,000 บาท แหล่งที่มา/ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวมาจากภาคกลางมากที่สุด เหตุผลที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวในจังหวัดแพร่ โดยมีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวมีความดึงดูดใจ แหล่งท่องเที่ยวมีชื่อเสียง ประชาชนมีน้ำใจ และอัธยาศัยดี เทศกาล ศิลปวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ และดึงดูดใจ ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เห็นด้วย ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวมีความหลากหลาย อาหารมีรสชาติที่ดี สินค้า/ของที่ระลึกมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว วัฒนธรรมมี

เอกลักษณ์ที่น่าสนใจ ประวัติศาสตร์ความเป็นมาน่าสนใจ ธรรมชาติสวยงาม มีเอกลักษณ์ สามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และมีสิ่งปลูกสร้างน่าสนใจ มีเอกลักษณ์ ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ การท่องเที่ยวสามารถผจญภัยได้ ไม่อึดอัดและวุ่นวาย สามารถใช้บัตรเครดิตในการใช้จ่ายสินค้าได้ และค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมีราคาไม่แพง สิ่งที่น่าคาดหวังที่จะได้รับการท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจ และโดยรวมแล้ว นักท่องเที่ยวพอใจต่อการมาใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดน่าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก สิ่งที่น่าคาดหวังที่ได้จากการท่องเที่ยวในจังหวัดแพร่มากที่สุดคือ ความสมบูรณ์และความสวยงามของธรรมชาติ และได้พักผ่อนในบรรยากาศที่ดีอากาศสดชื่น

นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดน่าน เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด สถานะภาพโสดมีมากที่สุด อาชีพพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดมากกว่า 20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยที่สุด คือ 5,001 - 10,000 บาทแหล่งที่มา/ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวมาจากภาคกลางมากที่สุด เหตุผลที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวในจังหวัดน่าน โดยมีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวมีความหลากหลาย วัฒนธรรมมีเอกลักษณ์ และน่าสนใจ ธรรมชาติสวยงาม มีเอกลักษณ์ ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เห็นด้วย ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวมีความดึงดูดใจ แหล่งท่องเที่ยวมีชื่อเสียง อาหารรสชาติดี สินค้า/ของที่ระลึกมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ประชาชนมีน้ำใจ และอัธยาศัยดี ประวัติศาสตร์ความเป็นมาน่าสนใจ ศิลปะ งานช่างน่าสนใจ เทศกาล ศิลปวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ และดึงดูดใจ นักท่องเที่ยวสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ไม่อึดอัดและวุ่นวาย ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมีราคาไม่แพง สามารถใช้บัตรเครดิตในการใช้จ่ายสินค้าได้ สิ่งปลูกสร้างน่าสนใจ และนักท่องเที่ยวสามารถผจญภัยได้ สิ่งที่น่าคาดหวังที่จะได้รับการท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจ และโดยรวมแล้วนักท่องเที่ยวพอใจต่อการมาใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดน่าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก สิ่งที่น่าคาดหวังที่จะได้รับการท่องเที่ยวมากที่สุด คือ ได้พักผ่อนในบรรยากาศที่ดีอากาศสดชื่น

ผลการศึกษา พบว่า อุปทานของการท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์ แพร่ และน่าน มีดังต่อไปนี้ ในจังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยมาเที่ยวจังหวัดอุดรดิตถ์ มากที่สุดคือ ไม่ถึง 5 ครั้ง โดยการมาของนักท่องเที่ยวมาจากแรงจูงใจจากแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดอุดรดิตถ์และความต้องการทางด้านกายภาพเป็นความต้องการในสิ่งที่จำเป็น ระยะเวลา 1 วัน ผู้ร่วมเดินทางมาด้วยมากที่สุด คือ จำนวน 1 คน เดินทางมาเอง ที่พักโรงแรมมากที่สุดคือ จำนวน 1 คืน พักรีสอร์ท/บังกะโลนอนค้างคืนมากที่สุด จำนวน 5 คืน เช่นเดียวกับ นอนค้างคืนจำนวน 2 คืน ที่พักบ้านญาติ/บ้านเพื่อนนอนค้างคืนมากที่สุดคือ จำนวน 2 คืน ที่พักในอุทยานแห่งชาตินอนค้างคืนมากที่สุดจำนวน 1 คืน เหตุผลที่ไม่พักค้างแรมของนักท่องเที่ยวมากที่สุดคือไปกลับสะดวก ระยะทางไม่ไกลและน้อยที่สุดคือ มาทำธุระ และไม่ระบุงการพักค้างแรม การวางแผนการเดินทางมาท่องเที่ยวพบว่านักท่องเที่ยวชอบมาแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์มากที่สุด เหตุผลที่เลือกเดินทางมา

ท่องเที่ยวมากที่สุดคือ มาพักผ่อน และท่องเที่ยวทั่วๆ ไป ทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์มากที่สุดมาจาก ญาติพี่น้อง ความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการในจังหวัดอุดรดิตถ์พบว่าผู้ประกอบการในจังหวัดอุดรดิตถ์ประกอบธุรกิจร้านอาหารมากที่สุด และประกอบธุรกิจสปาน้อยที่สุด จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อนักท่องเที่ยวที่ใช้จ่ายสินค้า/บริการต่อการมาท่องเที่ยว 1 ครั้ง นักท่องเที่ยวจะใช้จ่ายประมาณ 4,001- 6,000 บาท มากที่สุด สินค้า/บริการที่นักท่องเที่ยวสอบถามเพิ่มเติมมากที่สุด คือ ของฝาก/ของที่ระลึก และนักท่องเที่ยวสอบถามถึงน้อยที่สุดคือ ไกด์นำเที่ยว ช่วงวันในสัปดาห์ที่นักท่องเที่ยวมาอุดหนุนสินค้า/บริการมากที่สุดคือ ในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ ช่วงเดือนที่นักท่องเที่ยวมาอุดหนุนสินค้า/บริการมากที่สุดคือ เดือนธันวาคม

ในจังหวัดแพร่ พบว่า การเคยมาเยือนหรือท่องเที่ยวจังหวัดแพร่ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยมาเที่ยวจังหวัดแพร่จำนวนครั้งที่เคยมาท่องเที่ยวจังหวัดแพร่ มากที่สุดคือ เคยมาเที่ยว 1 ครั้ง ระยะเวลาในการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดแพร่ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ท่องเที่ยวมากที่สุดคือ 1 วัน ผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดแพร่มีผู้ร่วมเดินทางมาด้วยมากที่สุดคือ จำนวน 4 คน นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเอง ประเภทของที่พักและจำนวนนักท่องเที่ยวที่พักค้างคืน ได้แก่ โรงแรม พักรีสอร์ท/บังกะโลนอนค้างคืนมากที่สุดจำนวน 1 คืน พักบ้านญาติ/บ้านเพื่อน มากที่สุดคือ จำนวน 2 คืน และพักในอุทยานแห่งชาติมากที่สุดจำนวน 1 คืน เหตุผลที่ไม่พักค้างแรมของนักท่องเที่ยวมากที่สุดคือ ไป-กลับสะดวก ระยะทางไม่ไกลและน้อยที่สุดคือ ไม่ระบุการพักค้างแรม การวางแผนการเดินทางมาท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวชอบมาแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และโบราณสถานมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ท่องเที่ยวสันถนาการและบันเทิง เหตุผลที่เลือกเดินทางมาท่องเที่ยวมากที่สุดคือ พักผ่อน และท่องเที่ยวทั่วๆ ไป และน้อยที่สุดคือ สัมมนา นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดแพร่ ทราบข้อมูลจากแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดแพร่มากที่สุดมาจากญาติพี่น้อง ความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการในจังหวัดแพร่พบว่า ผู้ประกอบการในจังหวัดแพร่ประกอบธุรกิจร้านอาหารมากที่สุด และประกอบธุรกิจอื่นๆ น้อยที่สุด จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อนักท่องเที่ยวที่ใช้จ่ายสินค้า/บริการต่อการมาท่องเที่ยว 1 ครั้ง นักท่องเที่ยวจะใช้จ่ายประมาณ 2,000-4,000 บาท มากที่สุด สินค้า/บริการที่นักท่องเที่ยวสอบถามเพิ่มเติมมากที่สุด คือ ของฝาก/ของที่ระลึก ช่วงวันในสัปดาห์ที่นักท่องเที่ยวมาอุดหนุนสินค้า/บริการมากที่สุดคือ ในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ (วันเสาร์-อาทิตย์) ช่วงเดือนที่นักท่องเที่ยวมาอุดหนุนสินค้า/บริการมากที่สุดคือ ในช่วงเดือนธันวาคม การเคยมาเยือนหรือท่องเที่ยวจังหวัดน่าน พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่เคยมาเที่ยวจังหวัดน่าน จำนวนครั้งที่เคยมาท่องเที่ยวจังหวัดน่านมากที่สุดคือ เคยมา 1 ครั้ง ระยะเวลาท่องเที่ยวมากที่สุดคือ 3 วัน ผู้ร่วมเดินทางมากที่สุดคือ นักท่องเที่ยวไม่ระบุจำนวนผู้ร่วมเดินทางมา ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเอง ประเภทของที่พักและจำนวนนักท่องเที่ยวที่พักค้างคืน นักท่องเที่ยวพักโรงแรมมากที่สุด แต่นักท่องเที่ยวที่พักค้างคืนที่โรงแรม รีสอร์ท/บังกะโลนัก เกสต์เฮ้าส์ การพักบ้านญาติ/บ้านเพื่อน และการพักในอุทยานแห่งชาติ ส่วนใหญ่ไม่แจ้งรายละเอียดจำนวนวันเข้าพักมากที่สุด เหตุผลที่ไม่พักค้างแรมของนักท่องเที่ยวมากที่สุด คือ ไป-กลับสะดวก ระยะทางไม่ไกล การวางแผนการเดินทางมาท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวชอบมาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมากที่สุด เหตุผลที่เลือกเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดน่าน มากที่สุดคือ ท่องเที่ยวทั่วไป นักท่องเที่ยวที่เข้ามา

ท่องเที่ยวในจังหวัดน่าน ทราบข้อมูลจากแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดน่านมากที่สุดจากคือเอกสาร/แผ่นพับ ความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการในจังหวัดแพร่พบว่าผู้ประกอบการในจังหวัดน่านประกอบธุรกิจร้านอาหารมากที่สุด และประกอบธุรกิจขนาดแผนโบราณน้อยที่สุด จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อนักท่องเที่ยวที่ใช้จ่ายสินค้า/บริการต่อการมาท่องเที่ยว 1 ครั้ง นักท่องเที่ยวจะใช้จ่ายประมาณ 2,000-4,000 บาท มากที่สุด และใช้จ่ายประมาณ มากกว่า 10,000 บาท น้อยที่สุด สินค้า/บริการที่นักท่องเที่ยวสอบถามเพิ่มเติมมากที่สุด คือ ร้านอาหารพื้นบ้านของจังหวัดน่าน ช่วงวันในสัปดาห์ที่นักท่องเที่ยวมาอุดหนุนสินค้า/บริการมากที่สุดคือ ในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ (วันเสาร์-อาทิตย์) ช่วงเดือนที่นักท่องเที่ยวมาอุดหนุนสินค้า/บริการมากที่สุดคือ เดือนธันวาคม

จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการทั้ง 3 จังหวัด คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประชุมระดมสมองผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวทั้ง 3 จังหวัด และได้กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การท่องเที่ยว ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันตลาดเชิงรุกทั้งในและต่างประเทศ กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมให้จังหวัดอุดรดิตถ์ แพร่ และน่าน เป็น Gateway ในการท่องเที่ยวประเทศเพื่อนบ้าน และ กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาระบบสารสนเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 1 สร้างพัฒนาฟื้นฟูและเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยว กลยุทธ์ที่ 2 ยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการ กลยุทธ์ที่ 3 เพิ่มมาตรฐานการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว และ กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนามาตรฐานการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว และยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการแบบบูรณาการ ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 1 เพิ่มขีดความสามารถของกระทรวงฯ เพื่อให้เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารจัดการท่องเที่ยวแบบบูรณาการในทุกระดับ ทั้งภาครัฐ เอกชน และชุมชน กลยุทธ์ที่ 3 การปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว

### **การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์ แพร่ และน่าน**

จากการศึกษาปัญหาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์ แพร่ และน่าน พบว่า สภาพภูมิทัศน์ในแหล่งท่องเที่ยวขาดการดูแลจากคนในท้องถิ่น มีการถางป่าเพื่อปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ยางพารา การทำไร่เลื่อนลอย การตัดไม้ทำลายป่า เพื่อทำการเกษตรซึ่งทำให้พื้นที่ป่าไม้ลดลงเกิดภัยทางธรรมชาติ เพราะคนในชุมชนไม่เห็นคุณค่าของทรัพยากรด้านการท่องเที่ยว ขาดการอนุรักษ์ ขาดจิตสำนึกในการรักษาป่า และระบบนิเวศน์ในแหล่งท่องเที่ยว การกระทำเหล่านี้เป็นผลทำให้เกิดภัยทางธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม เป็นต้น และเมื่อมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวจึงทำให้แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมมากกว่าเดิม โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ เส้นทางเดินทางมาแหล่งท่องเที่ยวยังมีเส้นทางที่ยากลำบากในบางพื้นที่ มีเส้นทางคดเคี้ยวและไม่ครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยว ค่าเครื่องบินมีราคาแพง ไม่มีการจัดการจราจรในตัวเมืองช่วงเทศกาลท่องเที่ยว บริการให้รถเช่ามีน้อยมาก สถานที่จอดรถน้อย ป้ายบอกทางมีจำนวนน้อยและไม่ชัดเจนทำให้ยากแก่การเดินทางไปท่องเที่ยว อีกทั้งการโฆษณาประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดไม่

ชัดเจน ข้อมูลในเอกสารแผ่นพับ ไม่มีการอัปเดตข้อมูลใหม่ๆ หรือสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เพราะขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดโดยตรง ไม่มีการประชุมระหว่างหัวหน้าชุมชนเพื่อหาแนวทางรองรับนักท่องเที่ยว หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาการท่องเที่ยวจึงขาดการประสานงาน การบูรณาการ และเชื่อมโยงซึ่งกันและกันส่งผลให้ผู้ประกอบการขาดความรู้ความเข้าใจในการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยว ความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยว (อาหารและที่พัก) คุณภาพ/ราคาของสินค้าอาหาร และบริการไม่คงที่ เช่น ค่าบริการของห้องพัก ในช่วงเทศกาลมีราคาที่สูง เพราะระบบการจัดการจากรัฐ และเอกชนไม่ชัดเจน

นอกจากนี้ การจัดการสินค้า/บริการ ไม่มีการโฆษณาสินค้าจากหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพในการดำเนินการพัฒนาการท่องเที่ยว เช่น สินค้าพื้นเมือง ผ้าพื้นเมือง เครื่องเงิน งานดีเหล็ก เป็นต้น อีกทั้งผลิตภัณฑ์พื้นบ้าน เช่น เพอร์นิเจอร์ไม้สัก สุราพื้นบ้าน ซึ่งเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาอย่างถูกต้อง ของที่ระลึกผลิตภัณฑ์ของฝากจึงยังมีน้อย เพราะชุมชนไม่มีแหล่งจำหน่ายสินค้า/ผลิตภัณฑ์ และยี่ห้อของฝาก ของที่ระลึกที่โดดเด่น และมีเอกลักษณ์ เนื่องจากสภาวะเศรษฐกิจ ปัญหาความไม่แน่นอนในการเมืองไทย และทางภาครัฐมีการควบคุมเอกชนมาก/เอกชนไม่ค่อยได้รับการสนับสนุนส่งผลให้นโยบายในการส่งเสริมการท่องเที่ยวขาดความต่อเนื่อง (ปัญหาทางการเมือง) การปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวจึงไม่ต่อเนื่อง และอีกประเด็นสำคัญที่เป็นปัญหาสำหรับด้านทรัพยากรมนุษย์ในจังหวัดอุตรดิตถ์ แพร่ และน่านคือ การจะเข้าสู่ระบบ AEC (อาเซียน) ซึ่งจะต้องมีการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารเป็นหลัก แต่การท่องเที่ยวในจังหวัดอุตรดิตถ์ แพร่ และน่านนี้ยังไม่ได้มีการพัฒนาบริการสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับภาษาและบริการ และไม่มีมีคฤศก์ตามสถานที่แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เพราะการบริหารการท่องเที่ยวยังมีเป้าหมายไม่ชัดเจน มีผลเสียต่อผู้ประกอบการทำให้จำนวนผู้ประกอบการลดลง และชะลอการลงทุนด้านการท่องเที่ยว

จากปัญหาดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีการแก้ไขปัญหาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดอุตรดิตถ์ แพร่ และน่าน ดังนี้ การฝึกอบรมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้กับผู้ประกอบการในเรื่องการบริหารการตลาดและการจัดการการท่องเที่ยว ได้แก่ การเตรียมความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยว (ร้านอาหาร/ที่พัก) การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สินค้า/ผลิตภัณฑ์ ของฝาก/ของที่ระลึก เป็นต้น รวมถึงการบรรยายให้ผู้ประกอบการคำนึงถึงคุณค่าทางประวัติศาสตร์ของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดของตนเอง ปราศจากการฝึกอบรม ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการประหยัดเวลาในการพัฒนากิจการ มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และสามารถนำสิ่งที่อบรมไปปรับปรุง/ประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการตลาดและพัฒนาการท่องเที่ยวในจังหวัดอุตรดิตถ์ แพร่ และน่าน

## สรุปข้อเสนอแนะทางนโยบาย

### ด้านการจัดการท่องเที่ยว

การจัดการท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์ แพร่ และน่าน ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนพร้อมทั้งการพัฒนาสินค้าและบริการ ปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยวส่งเสริมการตลาดเชิงรุก ให้มีการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และจัดทำการศึกษาวิจัยด้านท่องเที่ยว

### ด้านศักยภาพการพัฒนาการท่องเที่ยว

ศักยภาพด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์ แพร่ และน่าน ภาครัฐภาคเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยวด้วยการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวตลอดทั้งปี ส่งเสริมการลงทุนด้านการท่องเที่ยวให้กับผู้ประกอบการรายเล็ก และควบคุมคุณภาพการบริการนักท่องเที่ยวให้เกิดมาตรฐาน ความปลอดภัย เพื่อเป็นการพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน นอกจากนี้ควรมีหน่วยงานทะเบียนด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ ช่วยจัดทำใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ให้กับประชาชนผู้สนใจ

### ข้อเสนอแนะ

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงสถิตินักท่องเที่ยวทั้งปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่

## Marketing and Human Resource of the Tourism Management at Uttaradit, Phrae and Nan Province in Northern Part of Thailand

Warawud Rurkwararuk, Praparsri Sripradit, and Peerasak Chaiprasart

### Abstract

The aim of this study was to investigate the demand and supply of tourism in Uttaradit, Phrae and Nan including the marketing plan.

The results showed that in Uttaradit, the survey on the attitude of tourists were male and female, 31-40 years old, married, company employee, salary of them more than 20,000 baht, a central habitat. A preference for famous tourist place, good hospitability, unique art and culture and attractive. The satisfied attitude were diversity tourism place, delicious food, unique souvenir, famous and unique culture, interesting history, beautiful and unique natural resources, new learning and interesting infrastructure. The neither satisfied were the adventure place, credit card, usage cheap living expense. Facilities and service were quite satisfied. The total attitudes were very satisfied. The expectation of tourist was perfect and beautiful natural resources.

In nan, the survey found that most tourist were male more than female, 31-40 years old, single, company employee, salary of then more then 5,001-10,000 baht, a central habitat. The very satisfied attitude of tourists were diversity unique cultural, interesting, unique and beautiful tourist place. The satisfied attitude of tourists was attractive places, delicious food, unique souvenir, hospitability, interesting. History and art, unique cultural event, new learning, quiet and safety places, credit card usage.

The neither satisfied attitudes were low living expense, credit card usage, interesting infrastructure, adventure tourism. The expectation of tourists was satisfied such as infrastructure, hospitality, service. The most satisfied were the service of tourist places. The most expectation of tourists was relaxation with fresh air.

The survey of demand of tourism at Uttaradit, Phrae and Nan found were studied. In Uttaradit found that less than 5 times visit, physical motivation, 1 nights stay in hotel, 5 nights stays in resort / bagelo, 2 nights relative house and friend house, 1 night natural park. The reason of no stay in Uttaradit was convenient transportation and short distance. The

most planning of tourists were the historical tourist place visit. The most reason to visit were relaxation and general tourism. The tourists received tourism information through relatives.

The entrepreneurs were mainly restaurant business. The survey of attitudes found that the maximum expense was 4,001-6,000 baht/time and souvenirs requirement from tourists. The most visit of them were holiday in December.

In Phrae, the survey a found time visit, 1 day visit, 4 accompany persons, 1 night stay in hotel, resort and bagalo, 2 night in relative or friend house, 1 night in natural park. The reason of no stay in Phrae was convenient transportation and short distance. The most planning of tourists were historical tourist place visit. The most reason to visit were relaxation and general tourism. The tourists received tourism information through relatives.

The entrepreneurs were mainly restaurant business. The survey of attitudes found that the expense was 2,000-4,000 baht/time and souvenirs requirement from tourists. The most visit of then were holiday in December.

In nan, the survey found that mostly no visit before and 1 time visit, 3 days visit period, not informed accompany person, own transportation, not informed period of story. The most reason to visit were convenient and short distance. The most planning of tourists were natural tourism. The most reasons to visit was general tourism. The tourists received tourism information from brochure. The entrepreneurs were mainly restaurant business. The survey of attitude found that the expense was 2,000-4,000 baht/time, and souvenirs requirement from tourists. The local food was the most requirement from tourists. The most visit of then were holiday in December.

From the survey and focus group in Uttaradit, Phrae and Nan, The strategies found that 1) increasing of competency in tourism consisted of the support and developed the tourism marketing in domestic and international level, to support Uttaradit become the gateway to neighboring countries and develop the information technology 2) tourism product and service consisted of restoration and linkage the tourism resources, the increasing the tourism standard, tourist facilitation, develop the safety life and property of tourists. 3) Integrated administration system consisted of increasing the competency of ministry of tourism and sport to be the leader for tourism strategies implement, supporting the efficiency of integrated administration in stake holder between governmental and private sectors, and improvement in rule and law in tourism industrial.



## **Human resources management for tourism at Uttaradit, Phrae and Nan**

From the study in problem of human resources related to tourism at Uttaradit, Phrae and Nan found that the lack of architect landscape from the rural people. The shift cultivation, forest cutting, rubber production, animal husbandry decreased the forest areas and affected to big natural disaster such as water flooding and landslides. According to rural people have not recognized the value of tourism resources and lack of natural conservation, they effected to the decreasing tourist attraction and the number of tourists. Moreover, the study found that low maintenance in tourist places, shortage of garbage management, inconvenient transportation, high cost of air transportation, low car rental service, low parking area, shortage of sign for travelling and tourism media for new tourist places. Due to lack of communication between governmental and private sectors for tourism management in several topics such as tourism management, ready for welcome tourists (hotel and restaurants), quality and price of tourism product and souvenirs, effected to low tourists number. Management and service of related tourism business was also the main obstacle for tourism development in 3 provinces such as local goods, local fabrics, silver goods, metal making, teak furniture, local liquor, souvenirs. All of them have not been promoted with the tourism industry. The souvenirs also were not unique and attraction for tourists. Economic and uncertain politics also effected to delay tourism development such as natural resources and cultural restoration, uncertain tourism policy. The main problem in the human resource of tourism industry in 3 provinces was the lack of English communication with tourists. All of signs and service related to tourism are Thai language and guide. Due to unclear in tourism management policies, effected to the in tour operators and delayed tourism investment.

From those problems, the research team organized the training course for 3 provinces in titled “Tourism marketing management”. The lectures consisted of the hospitality tourism management (hotel and restaurant), historical tourism, natural and cultural tourism development, and souvenir. The benefits of the training course were the reduction of tourism development period, confident in tourism business and applied the knowledge and experience for marketing management and tourism development.

## **The suggestion policies**

Tourism management

The tourism management in Uttaradit, Phrae and Nan should be supported and encouraged the participate from government sectors and private sectors for sustainable management including goods and souvenir development and the supporting for the marketing in advance such as human resource development and tourism research.

#### Tourism Development Potential

The governmental and private sectors should collaborate to construct the confident and promote of tourism places all seasons. The investment for small enterprise should be support by local government. Quality and standard of tourism service should be emphasized for tourism restoration and sustainable development. Moreover, the tour guide register office and training should be located in these regions.

#### **General suggestion**

The further research should be collected and analyzed the statistics of all year round tourists in Uttaradit, Phrae and Nan for making the appropriate tourism policy in each province.