

**หัวข้อวิจัย** การศึกษาแนวทางการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถรองรับความหลากหลายทางวัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวข้ามพรมแดนบนเส้นทาง R3A และ R3B เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน

**ผู้ดำเนินการวิจัย** 1. อาจารย์อาทิตย์ ปาทาน  
2. อาจารย์ภัทร मुख พงษา

**หน่วยงาน** สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

### บทคัดย่อ

จังหวัดเชียงรายมีความผสมผสานในด้านประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม วิถีชีวิต ธรรมชาติ และความเป็นเมืองชายแดนที่มีพรมแดนติดต่อกับ 2 ประเทศ ได้แก่ สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว อีกทั้งสามารถเดินทางไปสาธารณรัฐประชาชนจีนผ่านเส้นทางอาร์สาม (R3) ที่จำแนกเป็นอาร์สามเอ (R3A: ไทย-ลาว-จีน) และอาร์สามบี (ไทย-พม่า-จีน) ด้วยความสะดวกในการเดินทางส่งผลให้อัตราของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปี จึงเป็นโอกาสของเชียงรายที่จะพัฒนาสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวรองรับการเติบโตของนักท่องเที่ยวข้ามพรมแดนกลุ่มนี้ แต่อย่างไรก็ตามจากความแตกต่างหลากหลายทางวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวได้ส่งผลกระทบต่อผลกระทบมากขึ้นเช่นกัน จึงควรมีการวางแผนการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับทั้งความต้องการของนักท่องเที่ยวและผลกระทบจากการท่องเที่ยว

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้แนวทางการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถรองรับความหลากหลายทางวัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวข้ามพรมแดนบนเส้นทาง R3A และ R3B เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน โดยการศึกษาบริบทและสถานการณ์การท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวพรมแดนบนเส้นทาง R3A และ R3B ศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวทางด้านแรงจูงใจความต้องการสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวและปัจจัยส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่เดินทางผ่านเส้นทาง R3A และ R3B ในพื้นที่หน้าด่านจังหวัดเชียงราย และศึกษาการรับรู้ผลกระทบ (Perceived Impacts) ของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมต่อภาคการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องบนเส้นทาง R3A และ R3B ในพื้นที่หน้าด่านจังหวัดเชียงราย

จากผลจากการศึกษาได้นำเสนอแนวทางการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถรองรับความหลากหลายทางวัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวข้ามพรมแดนบนเส้นทาง R3A และ R3B เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน 3 แนวทาง คือ

1) ด้านการพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อสนองความต้องการนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย ควรมุ่งเน้นไปที่รูปแบบการท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม เชิงศาสนา และ

ธรรมชาติ เพื่อสัมผัสวิถีชีวิตและไลฟ์สไตล์ที่ใหม่และแตกต่าง ในขณะที่สินค้าและบริการสำหรับนักท่องเที่ยวชาวจีน ควรมุ่งเน้นไปที่รูปแบบการท่องเที่ยวทางธรรมชาติเพื่อการพักผ่อน ทรัพยากรทางธรรมชาติ กิจกรรมกลางแจ้ง สำหรับนักท่องเที่ยวชาติอื่นๆ ควรมุ่งเน้นรูปแบบกิจกรรม เพื่อสัมผัสวิถีชีวิตและไลฟ์สไตล์ที่ใหม่และแตกต่าง และเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมที่แตกต่าง นักท่องเที่ยวทั้ง 3 กลุ่มนี้นิยมพักที่โรงแรมและเดินทางด้วยรถยนต์และบางส่วนนิยมเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง และมักจะหาข้อมูลการเดินทางจากเพื่อนและญาติ บริษัทนำเที่ยว และอินเทอร์เน็ต หรือทางเว็บไซต์ ดังนั้นในการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลควรเน้นการสร้างประทับใจเพื่อให้เกิดการบอกต่อ และ ผ่านช่องทางบริษัทนำเที่ยวและอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้รูปแบบการบริการที่สำคัญที่สุดสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาติอื่นๆ คือ ห้องน้ำที่สะอาด และสำหรับนักท่องเที่ยวชาวจีนคือ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และปัญหาที่สำคัญที่นักท่องเที่ยวชาวจีนและชาวต่างชาติพบคือ การสื่อสารภาษาต่างประเทศของผู้ให้บริการ ดังนั้น จึงควรมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสื่อสาร นอกจากนี้ศูนย์การให้ข้อมูลการท่องเที่ยวยังมีไม่เพียงพอ จึงมีควรมีการปรับปรุงในการเพิ่มจุดบริการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวทั้งออฟไลน์และออนไลน์

2) ด้านการจัดการพฤติกรรมนักท่องเที่ยว จากผลการศึกษาพบว่าปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมนักท่องเที่ยวมาจากการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว โดยสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเด็น คือ (1) มัคคุเทศก์ขาดความรับผิดชอบในการดูแลนักท่องเที่ยว โดยการปล่อยให้นักท่องเที่ยวเดินชมสถานที่เองโดยไม่ให้ข้อมูลที่นักท่องเที่ยวพึงจะทราบใดๆ อาทิ พฤติกรรมที่พึงปฏิบัติหรือไม่พึงปฏิบัติ ข้อมูลประวัติความเป็นมาเกี่ยวกับสถานที่ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดจากบุคลากร ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลควรมีมาตรการส่งเสริมหรือกวดขันให้มัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยวและในสายวิชาชีพมากขึ้น (2) ขาดการสื่อความหมายที่มีประสิทธิภาพ นอกจากมัคคุเทศก์ที่มีหน้าที่สื่อความหมายแล้ว การสื่อความหมายประเภทอื่นๆ เช่น ป้ายบอกความหมาย ป้ายเตือน สื่อประชาสัมพันธ์ หรือหนังสือคู่มือต่างๆ ยังไม่สามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยวได้ดีพอ ดังนั้นควรมีการพิจารณาเรื่องการสื่อความหมาย ต้องทำอย่างไรถึงสื่อความหมายให้นักท่องเที่ยวรับข้อมูลได้อย่างเหมาะสม และพึงปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้องตามธรรมเนียมในแต่ละสถานที่ และ (3) การบังคับใช้กฎหมาย ในประเด็นเกี่ยวกับการขับขี่ยานพาหนะในประเทศไทย ของนักท่องเที่ยวชาวจีน ค่อนข้างสร้างปัญหาในการขับขี่ยานพาหนะเช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นปัญหาจากการบังคับใช้กฎหมายและการกฎหมายที่ยังไม่ครอบคลุมเพียงพอ ดังนั้น จึงควรมีการพิจารณากฎหมายการขับขี่ยานพาหนะสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้เข้าใจกฎระเบียบการจราจรก่อนใช้ถนนจริง

3) ด้านการจัดการระบบข้ามพรมแดนเพื่อการท่องเที่ยว จากการศึกษาการจัดการระบบข้ามพรมแดนเชียงรายประเทศไทย โดยแบ่งเป็น 2 พื้นที่ คือ ด้านพรมแดนไทย-ลาว ที่อำเภอเชียงของ และด้านพรมแดนไทย-เมียนมา ที่อำเภอแม่สาย ระบบการข้ามพรมแดนทั้ง 2 แห่งเป็นพรมแดนทางบก มีบริบทพื้นที่ที่แตกต่างกันไป (1) ด้านพรมแดนไทย-ลาว เชียงของ เป็นด้านพรมแดนทางบกที่เป็นเส้นทางเชื่อมต่อแขวงบ่อแก้ว และแขวงหลวงน้ำทา สปป.ลาว และเชื่อมต่อไปยังมณฑลยูนนาน ประเทศจีน ที่ด่านบ่อเต็นและบ่อหาน หรือ เรียกว่า เส้นทาง R3A ซึ่งด้านพรมแดนนี้ได้มีการสร้างสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 4 และเปิดใช้อย่างเป็นทางการในปลายปี 2556 มีการสัญจรได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ถนนเส้นนี้จึงถูกใช้เส้นทางหลักในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศไทยและประเทศจีน และ การท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน เส้นทางนี้จึงเป็นเส้นทางหลักที่นักท่องเที่ยวชาวจีนใช้เดินทางท่องเที่ยวเข้าสู่ประเทศไทย ในการเข้าพรมแดนของนักท่องเที่ยวชาวจีนนั้นมีความสะดวกมาก กระบวนการข้ามพรมแดนข้ามของประเทศไทย แต่อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการจัดระบบการข้ามพรมแดนเพื่อการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ควรมีการศึกษาข้อตกลงร่วมกันระหว่างประเทศให้มีความรัดกุมมากขึ้น โดยเฉพาะค่าธรรมเนียมและกระบวนการข้ามพรมแดนทั้งคนและยานพาหนะ เพื่อให้มี

ความเท่าเทียมกันในการเดินทางข้ามพรมแดนระหว่างประเทศ และป้องกันการขึ้นลงของค่าธรรมเนียมนิยามที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ และควรมีหน่วยงานที่ดูแลเรื่องการข้ามพรมแดนที่สามารถควบคุมและดำเนินการได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวข้ามพรมแดนมากขึ้น (2) ด้านพรมแดนไทย-เมียนมา แม้สายเป็นด้านพรมแดนทางบกที่เป็นเส้นทางเชื่อมต่อเมืองท่าชายฝั่งหลัก รัฐฉาน และทางกายภาพสามารถเชื่อมต่อไปยังมณฑลยูนนาน ประเทศจีน ที่ด่านเมืองลาซึ่งเป็นเขตปกครองตนเองพิเศษที่ 4 โดยเส้นทางนี้ เรียกว่า เส้นทาง R3B แต่อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติแล้วนักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางข้ามพรมแดนจุดนี้ได้ ดังนั้นในด่านพรมแดนระหว่างเมียนมาและจีนนั้นอนุญาตให้เฉพาะคนท้องถิ่นเดินทางข้ามพรมแดนได้เท่านั้น นอกจากนี้การเดินทางข้ามพรมแดนของชาวเมียนมามีข้อจำกัดสูงทำให้เดินทางท่องเที่ยวไม่สะดวก หากมีการทบทวนข้อจำกัดและกฎระเบียบในการเข้าออกประเทศอาจจะนำมาซึ่งการส่งเสริมการท่องเที่ยวข้ามพรมแดนให้ดีขึ้นได้

<b>Research Title</b>	Tourism Destination Management Approach to Support Cultural Diversity for Tranboundary Tourism Promotion on R3A and R3B Routes Responding to ASEAN Community
<b>Researcher</b>	1. Lecturer Athitaya Pathan 2. Lecturer Pattaramook Pongsata
<b>Organization</b>	School of Management, Mae Fah Luang University

### **Abstract**

Chiang Rai is rich in tourism resources in terms of natural attractions and antiquities, evidence of its past civilization. It is also home to various ethnic groups who follow fascinating ways of life. Chiang Rai is also a tourism gateway into Myanmar, Laos P.D.R. and Southern China. The newly proposed fourth Thai-Lao Friendship Bridge, to be built across the Mekong River in Chiang Rai soon, has increased trade and travel in the Greater Mekong Subregion (GMS). Route R3A facilitate transport among countries in the Greater Mekong Subregion, supporting economic integration at the macro level, including tourism and cultural exchanges. It presents opportunities for Thailand to draw more tourists from southern China. To grab these opportunities, transboundary tourist demand and perceived impact research is needed. This research is to study transboundary tourism situation in R3A and R3B roads connecting Thailand, Myanmar, Laos, and Southern China, and diversity of tourist behaviors in terms of demand and perceived impacts. It aims to propose Tourism Destination Management Approach to Support Cultural Diversity for Transboundary Tourism Promotion on R3A and R3B Routes Responding to ASEAN Community.

The study has analyzed its content; there are 3 tourism destination management approaches to Support Cultural Diversity for Transboundary Tourism Promotion on R3A and R3B Routes Responding to ASEAN Community. First, product and service development approach for transboundary tourism on R3A and R3B routes, it should focus on cultural and natural resources to offer new cultural experience, personal development, and exotic exploration. Beauty of nature, heritage and historic sites, and climate are motivational pull factors for Thai tourists, while Chinese tourists prefer art, cultural and natural resources for leisure purpose. Chinese tourists also like to taste local food and experience outdoor

activity. For the other nationality tourists, they like to experience local lifestyle, and learn different cultures. All of these tourists including Thai and Chinese prefer to stay at hotel, and cleanness is the major factor in decision making. Most of them travel by car and some use public transport. In term of information searching, they prefer to obtain information from friends and relative, travel agency, and online information. To promote tourism information to these groups, personal experience and online media are needed. Moreover, cleanness of toilet facilities is very important for Thai and other nationality tourists, while wireless internet connection is the most important for Chinese tourists. Lack of foreign language speaking personnel and tourist information center are problems during visit Chiang Rai. To improve the destination management, it should focus on developing language skills and providing enough information to tourist both offline and online.

Second, visitor management approach can be divided into 3 dimensions: irresponsible tourist guide, inefficient interpretation, and law enforcement. Tourist guides must be responsible to provide accurate information about what tourists should do or should not do while on vacation. In addition, they should encourage tourists to help preserve and maintain the tourism sites in the same condition and help to monitor tourists in case those tourists act inappropriately in the tourism attractions that are unique to the culture of Thailand. Related organization should control and promote a code of conduct guide. Ethics will be an anchor to the guide to do good things as a good role model. Apart from tourist guide, an interpretation plan should include non-personal interpretation: exhibits, signage and publications to assist tourists. Finally, the role of traffic law enforcement in the road safety should be reconsidered.

Last, border crossing system management approach is significant factor to promote transboundary tourism. There are two major borders: Chiang Khong border connecting to Laos (R3A) and Mae Sai border connecting to Myanmar (R3B). The first border, Chiang Kong, has recently established new friendship bridge which facilitates tourists to travel on R3A between Thailand and China. Nevertheless, the major constraint is inequality of rule and regulation which varies among countries. To encourage transboundary tourism, there should be specific organization to be more flexible to manage. The other border, Mae Sai, has different story. Since border between Myanmar and China do not allow foreigner cross border, and strict policy in Myanmar, there are a not many tourists crossing this border. Moreover, the research found that Myanmar tourists have demand to travel in Thailand, but they are strictly allowed to travel in limited distance. In order to promote transboundary tourism in this route, this policy must be also reconsidered.