

## บทคัดย่อ

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาแนวทางการสร้างเสริมความตระหนักต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว และแนวทางการเสริมสร้างขีดความสามารถในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของธุรกิจบริการการท่องเที่ยว ซึ่งอยู่ในคลัสเตอร์การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมร่วมกับทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารและพนักงานของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบในระดับสูงมาก ประเมินว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวก่อให้เกิดผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในเชิงลบในระดับมากที่สุด แต่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านเศรษฐกิจและสังคมในเชิงบวกในระดับมาก และด้านสิ่งแวดล้อมในเชิงบวกในระดับปานกลาง

ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับบทบาททั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในระดับสูงมาก และมีการปฏิบัติตามบทบาทดังกล่าวทั้งสามด้านในระดับสูง โดยเห็นว่าปัจจัยภายในอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการปฏิบัติตามบทบาทในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนคือ การแข่งขันกับคู่แข่งที่รุนแรงขึ้น และปัจจัยภายในอุตสาหกรรมที่มีจุดแข็งและเอื้อต่อการปฏิบัติตามบทบาทดังกล่าวสูงสุด (อยู่ในระดับมาก) คือ ความรู้ความสามารถของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ ส่วนปัจจัยภายนอกอุตสาหกรรมทัวร์ที่มีความสำคัญสูงสุดต่อการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวคือ การเปิดโอกาสให้ต่างชาติเข้ามาทำธุรกิจบริการในประเทศได้ง่ายขึ้น โดยปัจจัยดังกล่าวยังถูกพิจารณาเป็นปัจจัยภายนอกที่ปัจจุบันเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติตามบทบาทดังกล่าวมากกว่าปัจจัยอื่นๆ อย่างไรก็ตามมีปัจจัยภายนอกที่นับเป็นโอกาสมากที่สุดในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมากที่สุดคือธุรกิจบริการคือความทุ่มเทในการจัดการปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น

คำสำคัญ การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ธุรกิจบริการการท่องเที่ยว คลัสเตอร์การท่องเที่ยว

## Abstract

This research aims to construct the guideline for promoting awareness and enhancing capability of tourism service provider business in performing roles to mobilize the sustainable tourism development in Phuket province. The research was done with the participatory action-based research approach; all relevant stakeholders are the units of study for this research.

The research findings indicate that tourism service provider business in Phuket aware to the economic, social, and environmental impact at highest level. They perceive the negative impacts of those three aspects at highest level but perceive the positive impact to environment at moderate level and in economic and social aspects at high level.

The tour guide have very high level of awareness in performing their roles to support sustainable tourism development, however, they rate their real performance in those roles at high level. The most important internal factor to their capabilities in performing those roles is the competition among firms and the most influential internal factor is the ability of human resources in the industry. Moreover, the most important external factor is the ease of entry into (or exit from) the business and the most influential external factor are the strong commitment to manage social and environmental problem of local community.

**Keywords:** Sustainable Tourism Development, Tourism Service Providers, Tourism Cluster