



## บทคัดย่อ

แผนงานวิจัยนี้เกิดขึ้นจากความสำคัญและบทบาทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กอปรกับลักษณะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยที่ขาดการเชื่อมโยงและสอดประสานระหว่างหน่วยต่างๆ คุณภาพการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะภายในประเทศไทยยังไม่อยู่ในระดับที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับระดับสากล รวมถึงความพร้อมด้านนโยบายด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยต่อการเปิดประชาคมอาเซียน งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการบริการจัดการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถรองรับต่อการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่มากขึ้น และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปของภูมิภาคที่กำลังจะรวมตัวกันกลายเป็นประชาคมอาเซียน โดยใช้การทบทวนวรรณกรรมและบูรณาการผลการศึกษาของโครงการภายใต้แผนงาน 3 โครงการคือ โครงการศึกษาเปรียบเทียบนโยบายและแผนพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยและสมาชิกประเทศอาเซียนตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC 2015) โครงการศึกษาโซ่อุปทานและตัวแบบข้อมูลในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย และโครงการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย

ทั้งนี้จากการเชื่อมโยงผลการศึกษาของ 3 โครงการกับกรอบการวิจัย แสดงให้เห็นถึงช่องว่างของนโยบายการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่ยังไม่มีการกล่าวถึงการเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ขาดความชัดเจนของแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนการท่องเที่ยวของอาเซียน รวมถึงความสอดคล้องระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การไม่มีเป้าหมายและจุดเน้นที่ชัดเจนในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ ขาดความพร้อมด้านบุคลากรการท่องเที่ยว และขาดการสร้างเรื่องราวเชิงพื้นที่ ทำให้ความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมของประเทศไทยในหลายประเด็นได้รับคะแนนในลำดับท้ายๆ ของอาเซียน โดยเฉพาะสาขารัฐบุคลิกพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งจากการศึกษาได้พบปัญหาของระบบสารสนเทศในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยทั้งความไม่ทันตรงต่อเวลา ความถูกต้องของข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูลในกิจกรรมจำกัด และลักษณะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเองที่ทำให้ผู้ประกอบการไม่เห็นความจำเป็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการพัฒนาศักยภาพของการให้บริการ

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอว่าตัวแบบและกลุ่มข้อมูลที่ใช้ในกลุ่มผู้ประกอบการแต่ละกลุ่มควรมีความแตกต่างกันตามลักษณะของผู้ประกอบการแต่ละกลุ่ม ในขณะที่การพัฒนาด้านโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวควรให้ความสำคัญกับปัจจัยทางกายภาพอันได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานและป้ายประชาสัมพันธ์ที่เป็นรูปแบบสากลในสถานบริการ ความสะอาดและมาตรฐานด้านความปลอดภัยของยานพาหนะ และความพร้อมของบุคลากรผู้ให้บริการ รวมถึงการพัฒนาในเรื่องการบริการในด้านความเชื่อถือได้ของบริการ และความตรงต่อเวลาเป็นสำคัญ



## Abstract

This research is propelled by the importance and the role of Thailand's tourism industry Thailand when entering into the ASEAN Economic Community. At present, the integration and coordination within public and private sectors of the tourism industry are still ineffective as well as the service quality of public transport which still has not well satisfied compared to international standard. In addition, its tourism policy is not structurally prepared for the ASEAN Community.

The aim of this research is to find out the approach for improving the effectiveness of tourism management in Thailand and supporting continued growth of the tourism industry under the ASEAN competitive conditions. The analytical framework of the literature review technique is used in analyzing data gathered from the results of the three sub-projects which are A Comparative Study of Tourism Development Plan Between Thailand and ASEAN Members Towards AEC 2015, The Study of Tourism Supply Chain and Its Information Model in Thailand, and The Study of Service Quality Improvement for Public Transportation Services for International Tourists in Thailand.

According to the results of the projects, there are significant gaps noticed in tourism policies such as the lack of explicit and harmonious action plans on tourism development which should also respond to the ASEAN's plan, and the lack of productive human resources and narrative attractions. Consequently, Thailand has been ranked behind in many criteria of ASEAN Tourism Competitiveness, especially in technology infrastructure. For example, the study found that there are many information system problems in the tourism industry such as travel delay; information inaccuracy and exchange restriction in tourism activities, and majority of the entrepreneurs in tourism industry are reluctantly employ information technology to develop their services.

The researchers suggest that the model and data base for entrepreneurs in tourism industry should be categorized according to their characteristics. While, the tourism logistics should focus on physical development such as the common facilities, the public signage in universal format, the cleanliness and safety standards of vehicles, the availability of service personnel, and the reliability of punctuality of the services.