

บทคัดย่อ

หัวหน้าโครงการ	อาจารย์สุชาติ ฉันทสำราญ
Email	csuchart@wu.ac.th
ระยะเวลาดำเนินการ	1 มิถุนายน 2560 – 31 พฤษภาคม 2561

การศึกษาการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับมุสลิมในพื้นที่ชายฝั่งอันดามัน (กระบี่ พังงา ภูเก็ต) มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค โอกาส และข้อจำกัดในการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ และเพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับมุสลิมในพื้นที่ชายฝั่งอันดามัน โดยอาศัยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสียตามห่วงโซ่อุปทาน ในจังหวัดกระบี่ พังงาและภูเก็ต ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์กับผู้ประกอบการ ผู้บริหารธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสียตามห่วงโซ่อุปทาน และใช้วิธีการประชุมกลุ่มย่อย และการสังเกตทั้งแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมด้วย

ในการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) พบว่า ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ในพื้นที่อันดามันมีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวมุสลิม เนื่องจากมีจุดแข็งหลายปัจจัย เช่น ในพื้นที่มีจำนวนประชากรมุสลิมมากทำให้มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของความเป็นมุสลิมในพื้นที่มีสูง มีสถานที่ละหมาด อาหารฮาลาล มีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งทางธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมและวิถีชีวิต ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่มีการรวมตัวกันเป็นชมรม สมาคม รวมถึงการสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการกับภูมิภาคอื่น มีการฝึกอบรมและพัฒนาในทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่องมีความปลอดภัยในการท่องเที่ยว อีกทั้งทำเลที่ตั้งของพื้นที่ชายฝั่งอันดามันอยู่ใกล้ประเทศมุสลิม แต่ยังมีจุดอ่อนและปัญหาสำคัญของการบริหารจัดการในพื้นที่คือ ปัญหาสิ่งแวดล้อมและความสะอาดซึ่งจะส่งผลกระทบต่อนักท่องเที่ยว บางแหล่งท่องเที่ยวไม่มีที่ละหมาด ไม่มีอาหารฮาลาลจำหน่าย ห้องน้ำไม่สะอาดและขาดการดูแล ปัญหาหลักอีกประการคือระบบฮาลาลที่ยังต้องการการพัฒนาในด้านระยะเวลาการให้การรับรองฮาลาล ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมในการขอฮาลาล การตรวจสอบการปลอมแปลงฮาลาล การจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศความเข้มแข็งขององค์กรที่ดูแลฮาลาล และความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการที่มีต่อระบบฮาลาล นอกจากนี้สนามบินในพื้นที่ค่อนข้างแออัดและต้องปรับปรุงในเรื่องอาหารฮาลาลในสนามบินและห้องน้ำแบบมีสายชำระ พื้นที่ชายฝั่งอันดามันยังขาดองค์กรหรือหน่วยงานที่จะดูแลเรื่องการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับมุสลิมโดยตรง รวมถึงขาดข้อมูลและสารสนเทศของการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับมุสลิม ขาดระบบ Logistic ที่จะช่วยสนับสนุนการทำฮาลาลของธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ

บริการ การทำตลาดนักท่องเที่ยวมุสลิมโดยธุรกิจในพื้นที่ยังมีน้อย การขาดแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ ประกอบกับยังไม่มีธุรกิจหรือแหล่งท่องเที่ยวที่สนับสนุนการท่องเที่ยวของกลุ่มนักท่องเที่ยวมุสลิมที่เคร่งครัดศาสนาโดยตรง ทำให้การดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวตะวันออกกลางให้เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ยังทำได้น้อย

ส่วนโอกาสในการรองรับการท่องเที่ยวมุสลิมนั้น พบว่าพื้นที่ชายฝั่งอันดามันมีโอกาสในการที่จะดึงดูดหรือรองรับนักท่องเที่ยวมุสลิม กล่าวคือ ท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับมุสลิมเป็นการท่องเที่ยวที่เป็นกระแสใหม่ของโลก ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนให้การสนับสนุน ขับเคลื่อน พื้นที่หรือกลุ่มผู้ประกอบการที่มีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวมุสลิม มีการผลักดันวิทยาศาสตร์ฮาลาล และจัดมาตรฐานการบริการอาหารฮาลาลเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งจะดึงดูดให้ผู้ประกอบการสนใจที่จะทำฮาลาลมากขึ้น ในด้านแรงงานจะพบว่ามีความขาดแคลนจากสามจังหวัดชายแดนภาคใต้เข้ามาทำงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่จำนวนมาก ซึ่งแรงงานกลุ่มนี้ช่วยให้ผู้ประกอบการมีทางเลือกในการจ้างงานและได้พนักงานที่เหมาะสมกับการดูแลหรือบริการนักท่องเที่ยวมุสลิมมากขึ้น นอกจากนี้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้ผู้ประกอบการมีช่องทางในการขายและให้บริการมากขึ้น คู่ค้าและนักท่องเที่ยวเกิดความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ก่อนที่จะตัดสินใจเข้าใช้บริการ ผู้ประกอบการสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารกับคู่ค้าและลูกค้าได้อย่างสะดวก นอกจากนี้การมุ่งเน้นด้านอาหาร (Gastronomy) ของโลก ทำให้พื้นที่ชายฝั่งอันดามันซึ่งมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวด้านอาหารได้รับการยกย่องและดึงดูดนักท่องเที่ยวได้

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการที่จะดึงดูดหรือรองรับนักท่องเที่ยวมุสลิมของพื้นที่ชายฝั่งอันดามันคือภาพลักษณ์ของชาวมุสลิมติดลบในสายตาของศาสนิกอื่น นักท่องเที่ยวมุสลิมกลุ่มที่ไม่เคร่งครัดทำให้ผู้ประกอบการเห็นว่าไม่จำเป็นต้องทำอะไรเป็นพิเศษเพื่อนักท่องเที่ยวมุสลิม นักท่องเที่ยวมุสลิมงดเว้นการเดินทางท่องเที่ยวในเดือนรอมฎอน เศรษฐกิจโลกตกต่ำจากราคาน้ำมันที่ลดลง ทำให้นักท่องเที่ยวจากประเทศที่มีน้ำมันเป็นสินค้าหลักมีแนวโน้มที่จะจับจ่ายน้อยลง ประกอบกับประเทศต่าง ๆ ที่เป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง เช่น ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ ไต้หวัน ได้เน้นดึงดูดนักท่องเที่ยวมุสลิมให้เดินทางไปท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับมุสลิมในพื้นที่ชายฝั่งอันดามัน 8 ด้าน คือ 1) ด้านยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับมุสลิม ที่เน้นการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับมุสลิมในระดับชาติและการจัดตั้ง Muslim Friendly Tourism Center 2) ด้านการพัฒนาระบบฮาลาล โดยสนับสนุนงบประมาณและความรู้แก่หน่วยงานที่ดูแลเรื่องการบริหารฮาลาลอย่างเป็นทางการ การจัดทำระบบฐานข้อมูลฮาลาลให้ทันสมัย เข้าถึงและตรวจสอบได้ง่าย การมีคณะทำงานตรวจสอบและป้องกันฮาลาลปลอม การใช้มีสยิดเป็นศูนย์กลางในการตรวจสอบฮาลาล การจัดระดับความเป็นมิตรกับมุสลิมของสถานประกอบการออกเป็นระดับต่าง ๆ การเสริมสร้างภาพลักษณ์ของ

เครื่องหมายฮาลาล ให้เป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศ การศึกษาและพัฒนาระบบ Logistic และ supply chain ของฮาลาล 3) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการและพนักงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การฝึกอบรม การส่งเสริมการรวมตัวเป็นกลุ่ม ชมรม สมาคม การสร้างเครือข่ายและเชื่อมโยงเครือข่าย การส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณในการส่งเสริมการพัฒนากิจการเป็นสถานประกอบการฮาลาล 4) ด้านการบริการพื้นฐานแก่นักท่องเที่ยวมุสลิม โดยจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมและอาหารฮาลาลไว้ให้บริการ การดูแลรักษาความปลอดภัย การสนับสนุนให้โรงแรมที่พักเข้ารับการประเมินระดับความเป็นมิตรกับมุสลิมตามเกณฑ์ของ Crescent Rating และการสร้างศูนย์จำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกฮาลาลในแหล่งท่องเที่ยว 5) ด้านข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ โดยการเก็บข้อมูลและสถิติ การจัดทำข้อมูลสารสนเทศ เช่น แผ่นพับ แผนที่ แนะนำร้านอาหาร โรงแรมที่พัก แหล่งท่องเที่ยว มัสยิดหรือสถานที่ที่เหมาะสม ร้านจำหน่ายของฝากของที่ระลึก เป็นต้น การจัดทำ Mobile Application และเว็บไซต์ รวมทั้งการจัดทำแผนที่แสดงระดับความเป็นมิตรกับมุสลิมโดยรวมของพื้นที่ท่องเที่ยว 6) ด้านการตลาด โดยการส่งเสริมภาคเอกชนที่มีศักยภาพเข้มแข็งในการเข้ามาช่วยทำตลาด การประชาสัมพันธ์ให้ธุรกิจเห็นถึงแนวโน้มและความสำคัญของการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับมุสลิม การพัฒนาช่องทางการสื่อสารโดยตรงระหว่างผู้ประกอบการกับลูกค้าในต่างประเทศ การเพิ่มเนื้อหาการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับมุสลิมเข้าไปในการทำตลาดต่างประเทศ การสร้าง Story เพื่อเสริมจุดขายของแหล่งท่องเที่ยว การศึกษาและประเมินตลาดนักท่องเที่ยวกลุ่มมุสลิมในอนาคต การศึกษาตลาดที่มีศักยภาพที่น่าสนใจ การพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับมุสลิม 7) ด้านการขนส่งและการเดินทาง โดยการปรับปรุงและขยายสนามบิน การพัฒนาเส้นทางเดินรถ การจัดการโดยสาธารณธณะ การประสานความร่วมมือกับภาคเอกชนที่มีความพร้อมในการให้บริการนักท่องเที่ยวมุสลิมอยู่แล้ว 8) ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนมุสลิม การเสริมสร้างอาชีพ การศึกษาและพัฒนาภาวะผู้นำของผู้นำชุมชนท่องเที่ยว การสร้างเครือข่ายท่องเที่ยวชุมชน การศึกษาดูงาน และการจัดทำชุมชนท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับมุสลิมต้นแบบ

Abstract

Head of Project	Suchart Chansamran
Email	csuchart@gmail.com
Duration	1 June 2017 – 31 May 2018

The Study of Tourism and Services Business Management for supporting Muslim-Friendly Tourism in the Andaman Coast (Krabi Phang Nga, Phuket Province) aims to study strength, weakness, barriers, opportunities and threat in tourism and service management. And to develop a tourism management and hospitality management solution for Muslim-friendly tourism in the Andaman Coast by using qualitative research. The researchers collected data from tourism and hospitality businesses including stakeholders along the tourism supply chain by using interview methods, group meetings, participatory and non-participatory observation.

In analyzing strengths, weaknesses, opportunities and obstacles (SWOT Analysis), it is found that tourism and hospitality in the Andaman region has the potential to accommodate Muslim tourists. Because there are many strengths, such as a large Muslim population in the areas, the environment and atmosphere of Muslim in the area is high. Prayer places, halal food, various natural resources, arts and culture and lifestyle. Local tourism and services operators are grouped as club and societies, as well as networking with other regions. Continuous training and development in human resources. Andaman coast is a safe area in tourism. The location of the Andaman coast is near Muslim countries. But there are also weaknesses and major problems of management in the area such as environmental issues and cleanliness, some tourism destination have no place to pray, no halal food and the bathroom is not clean and lack of care. The main problem is that the halal system still needs improvement in terms of length of halal certification, fee for Halal certification, halal database and information management, strengthening of halal organizations and the confidence of entrepreneurs in the halal system. In addition, the airport is quite crowded and needs to be improved on halal food and bathroom. The Andaman coast also lacks of organizations or agencies that directly supervise Muslim-friendly tourism, lack of information and information on Muslim-friendly tourism , lack of logistic system to support halal tourism and hospitality, lack of innovative tourist attractions, as well

as no business or tourist attraction that supports the strict religious tourists. The attraction of the Middle East tourists to the area is also less.

The Andaman coast has opportunities to attract Muslim tourists i.e. both government and private agencies support to the potential entrepreneurs to support Muslim tourists. Halal science has been promoted and halal food service standards are set for tourism. This will attract more entrepreneurs to do halal. In terms of labor, it is found that there are workers from the three southern border provinces involved in tourism in the areas. These workers provide entrepreneurs with employment more options and more qualified employees to serve Muslim tourists. In addition, modern technology provides more channels for entrepreneurs to sell and service. Businesses and travelers have the convenience of accessing information before deciding to use the service. Operators can use it as a tool to communicate with partners and customers conveniently. In addition, the world's gastronomy has made the Andaman coast unique to food, and has been hailed as a tourist attraction.

The threat to attract or support Muslim tourists in the Andaman Coast is a negative image of the Muslim. The non-strictly Muslims groups make the business not need to do anything special for Muslim tourists. Muslim tourists refrain from traveling in Ramadan. World economic downturn from falling oil prices as a result, tourists from oil-rich countries tend to spend less. Japan, South Korea, Taiwan and other rivalry countries has more focused on attracting Muslim tourists to travel to their the country.

The Researchers have presented a guideline for the management of tourism and hospitality services for Muslim-friendly tourism in the Andaman Coast. The 8 themes are: 1) Muslim friendly tourism strategies. The focus is on the development of a national Muslim-friendly tourism strategy and establishment of Muslim Friendly Tourism Center. 2) Halal system development by supporting the budget and knowledge of Halal certification agencies, Halal database development, the use of mosques as a centered of halal inspections. 3) Human Resource Development. The development of entrepreneurs and employees in various fields such as training, promotion, grouping, association, networking and networking. 4) Provide basic services to Muslim tourists, prayer places, halal food, security and halal souvenir shop. 5) Database and Information By data collection and statistics. Provide information such as brochures, maps, restaurants, hotels, attractions, mosque or prayer place, mobile

application and website development. 6) Marketing by promoting private sector with strong potential to penetrate market. Developing channels of direct communication between operators and partners in foreign countries. Study and evaluate the market of Muslim tourists in the future. Developing a Muslim-Friendly travel route. 7) Transport and travel by improving and expanding airports. Development of the route. Public transport. Collaboration with private sectors that are ready to serve Muslim tourists. 8) The Promotion of Community Base Tourism by improving the quality of life of people in the Muslim community. Career enhancement. Study and develop leadership of tourism community leaders. Creating a Community Travel Network. Make a Muslim-friendly prototype community