รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทยท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง

Tourism Watch for Thailand

โดย แสงแข บุญศิริ และคณะ

กรกฎาคม 2554

สัญญาเลขที่ RDG5350043

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทยท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง

Tourism Watch for Thailand

คณะผู้วิจัย		สังกัด
แสงแข	บุญศิริ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
พงษ์สันติ์	ตันหยง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ณัชชา	ศิรินธนาธร	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ดารินทร์	โพธิ์ตั้งธรรม	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ธงชัย	พงศ์สิทธิกาญจนา	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
พงศ์สฎา	เฉลิมกลิ่น	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ขจร	วีระใจ	กรมการท่องเที่ยว

สนับสนุนโดย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

(ความเห็นในรายงานเล่มนี้เป็นของผู้วิจัย สกว.ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวไทยที่ได้ให้คำปรึกษาและอำนวยความสะดวกในการดำเนินการทำวิจัย และคณะผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ได้ให้การสนับสนุนในการทำงานวิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ ในการตรวจสอบคุณภาพของเนื้อหา ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานทุกขั้นตอน

ขอขอบพระคุณคุณภราเดช พยัฆวิเชียร ประธานมูลนิธิสถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน ที่ปรึกษาโครงการและคณะผู้มีปัญญาปฏิบัติทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล และในการเข้าร่วมประชุมทุกครั้ง

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณสมาคมด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งคณะผู้ร่วมทีมวิจัยทุกท่าน ที่ได้ช่วยทำให้โครงการนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี

คณะผู้วิจัย

31 กรกฎาคม 2554

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

1. บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่ทำให้เกิดธุรกิจที่ผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างกว้างขวาง มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม รัฐบาลจึงมุ่งเน้นผลักดันยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวเป็นอันดับแรก ทั้งนี้เพราะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนำรายได้เข้าประเทศปีละจำนวนมาก ทำให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ รวมทั้งกระจายรายได้ต่าง ๆ ส่งผลให้ประเทศมีระบบเศรษฐกิจที่ดี แต่ในช่วงสองสามปีที่ผ่านมาการท่องเที่ยวไทยได้รับผลกระทบอย่างมากจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกโดยไม่ได้มีระบบเฝ้าระวังการเปลี่ยนแปลง จึงจำเป็นที่จะต้องมีระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยขึ้น

ดังนั้นข้อมูลทางการจัดการการท่องเที่ยวไทยที่เป็นปัจจุบันทันต่อเหตุการณ์ อาจเป็นทางเลือกให้แก่ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการจัดการองค์กรของตัวเองให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ เพื่อไม่ให้เป็นการเสียโอกาสทางธุรกิจ จึงจำเป็นที่จะต้องสร้างระบบการเฝ้าระวังการจัดการท่องเที่ยวเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทยท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับการจัดการวิกฤตต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นและเป็นทางออกหนึ่งสำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่จะสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย ทางคณะผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะดึงความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่เป็นความรู้ที่แฝงอยู่ในผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจที่สั่งสมประสบการณ์มายาวนาน จนสามารถที่จะพยากรณ์แนวโน้มเหตุการณ์ในอนาคตได้ ซึ่งจะเรียกบุคคลเหล่านี้ว่าผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ(Tacit Knowledge key Person) โดยเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย ผู้วิจัยมีหน้าที่ในการสังเคราะห์เพื่อจัดทำสารสนเทศ แล้วส่งต่อให้กับภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้นำไปใช้และดำเนินการตรวจสอบประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยที่ได้พัฒนาขึ้นมา

2. วัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ

โครงการวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ เพื่อสร้างระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทย เพื่อสร้างข้อมูลสารสนเทศในการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย เพื่อประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย

ผลที่ได้จากการวิจัยคาดว่าจะเป็นประโยชน์หลักต่อการสร้างความเป็นศูนย์รวบรวมข่าวสารข้อมูลที่มีผลต่อการท่องเที่ยว และการมีหน่วยหรือกลุ่มคนเฝ้าดูสถานการณ์ด้านต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง จะทำให้การวิเคราะห์เป็นไปอย่างมีระบบ สามารถพัฒนาเครื่องมือวัด (Barometer) ได้อย่างแม่นยำ นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา แสดงให้เห็นถึงความพร้อมในการให้บริการทางการท่องเที่ยว ด้านความสงบสุข สามารถมาเที่ยวได้อย่างปลอดภัย มีมาตรฐานทางการท่องเที่ยว จะเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจไทยในภาพรวม

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ในส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลระบบเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวในปัจจุบันสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) กับเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวเพื่อหาประเด็นในการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยว รวมทั้งสำรวจข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและประเมินสภาพการท่องเที่ยวในอนาคต และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) กับเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวมาจัดประชุมระดมสมอง (Brainstorming) กับผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ รวมทั้งข้อมูลประเด็นเกี่ยวกับการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวไทย ใน 7 ประเด็น โดยทำการเก็บข้อมูลจากวรรณกรรม งานวิจัย บทความ เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา บริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ และสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ฯลฯ

นอกจากนี้คณะผู้วิจัยยังได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เพื่อให้ได้ข้อมูลดังนี้

1) ข้อมูลเกี่ยวกับระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย ได้ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างร่วมกับการจัดประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นจาก ผู้มีปัญญาปฏิบัติ และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว

2) ข้อมูลสารสนเทศในการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย ได้ใช้แบบสอบถามที่จัดทำเฉพาะเรียกว่า เครื่องมือวัดระดับการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย (Thai Tourism Barometer) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

3) ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวไทยประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย ได้ใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลผ่านเว็บไซต์

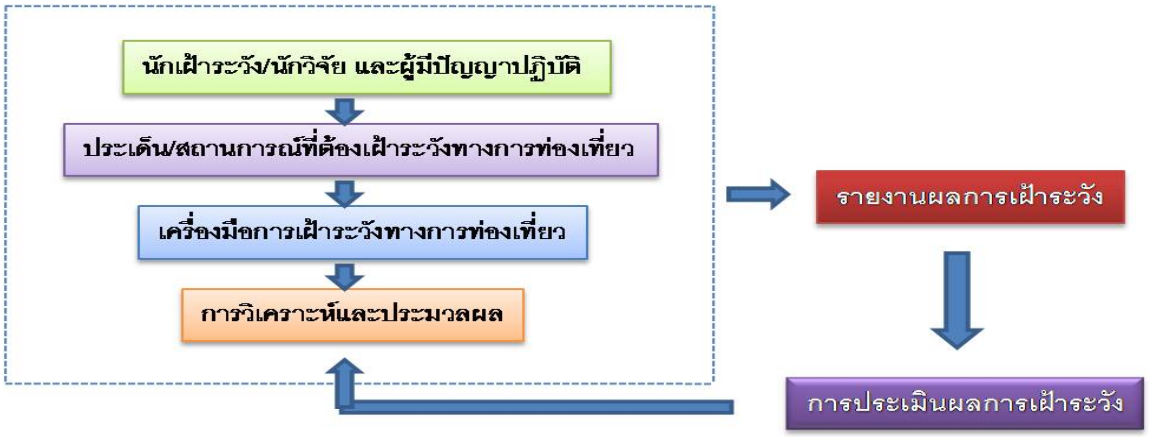
3.2) **การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจัดประชุมเพื่อสรุปวิเคราะห์และสังเคราะห์ร่วมกับตัวแทนผู้มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key person) ในแต่ละด้าน ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการใช้ระบบการเฝ้าระวังผ่านเวปไซด์ คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณค่าทางสถิติ โดยจะแจกแจงความถี่และเสนอผลเป็นค่าร้อยละ

4. ผลการวิจัย

4.1 **ระบบการเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทย** (Tourism Watch for Thailand System) หมายถึง การติดตามความเคลื่อนไหวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งประเด็นที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย ได้แก่ ประเด็นทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม นำข้อมูลเหล่านั้นมาสร้างเครื่องมือวัดการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย (Thai Tourism Barometer) เพื่อให้ ผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key Person) เข้ามามีส่วนร่วมในการให้คำตอบที่จะชี้ให้เห็นระดับความรุนแรงของภัยที่มาจากด้านต่าง ๆ เพื่อการเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทยและนำเสนอแก่ผู้ประกอบการ โดยผู้ประกอบการ หรือภาคส่วนต่างๆสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการวางแผน การตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ การรายงานผลทำโดยผ่านเครือข่ายทางการท่องเที่ยวต่าง ๆ ทางจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายสามเดือน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับตัวของทุกภาคส่วน

กรอบแนวคิดของระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย แสดงตามภาพ มีดังนี้



ภาพแสดงระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย

ขั้นตอนของระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย มีดังนี้

1.นักเฝ้าระวัง ในโครงการนี้จะใช้นักวิจัยทำการเฝ้าระวังทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ และมีระบบการส่งข้อมูลให้กับผู้มีปัญญาปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

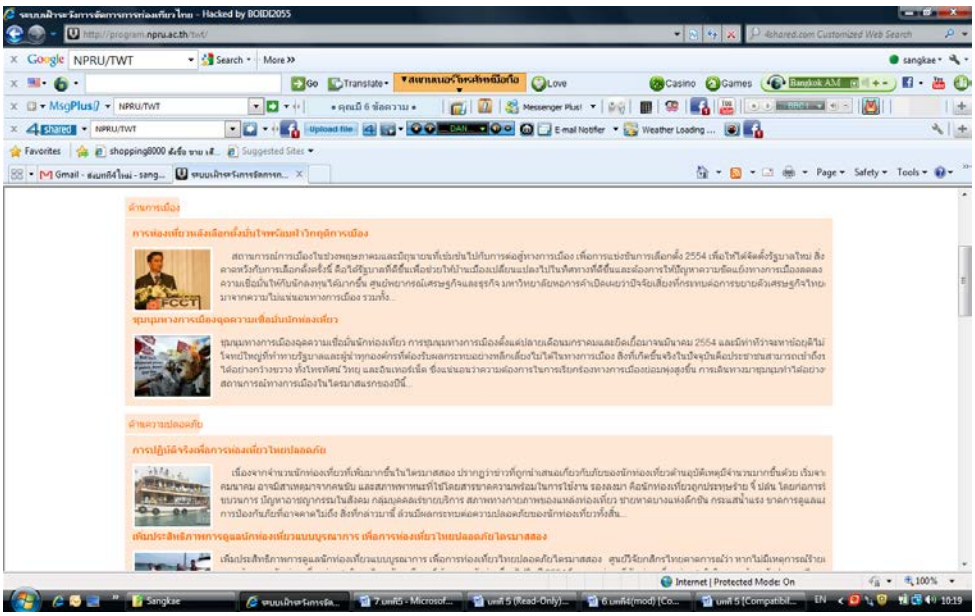
2. นักวิจัยจะทำงานร่วมกับผู้มีปัญญาปฏิบัติในแต่ละด้านเพื่อกำหนดสถานการณ์ที่ต้องเฝ้าระวัง ซึ่งหมายถึง ประเด็นหรือเหตุการณ์ที่สำคัญ และสามารถบ่งชี้ถึงปัญหา หรือคาดว่าจะเกิดปัญหาหากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม จากนั้นนำมาสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเฝ้าระวัง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเฝ้าระวังจะเป็นมาตรวัดการเฝ้าระวังที่ผ่านการทบทวนเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้มีปัญญาปฏิบัติได้กรอกข้อมูล

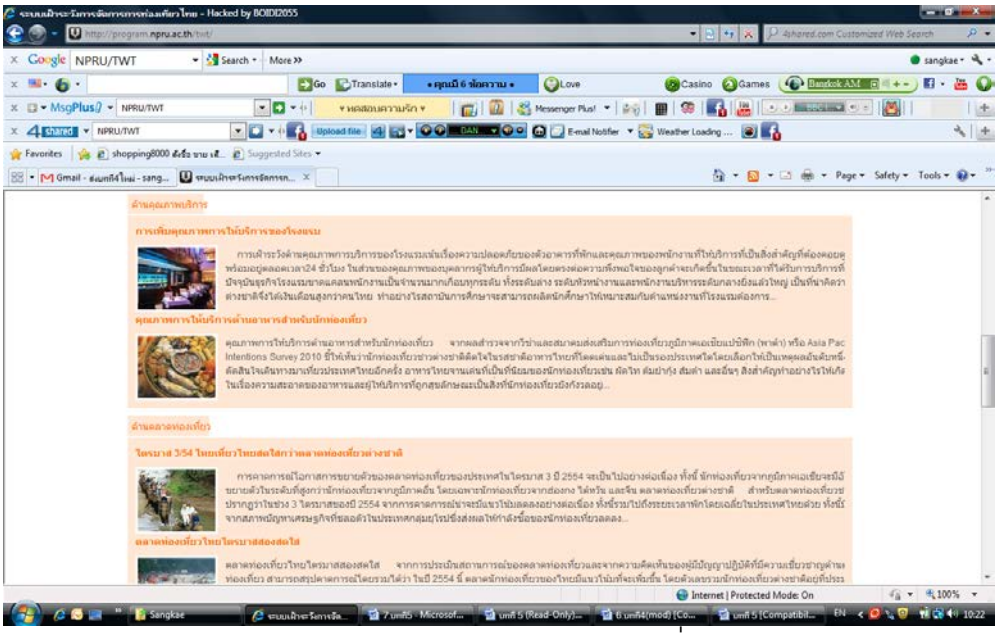
4. นำผลที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผลจากนั้นสังเคราะห์ออกมาเป็นจดหมายการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยว (e-news letter)

5.การประเมินผลจากข้อมูลที่ให้ผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวที่ได้เข้ามาอ่านจดหมายการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยว (e-news letter)

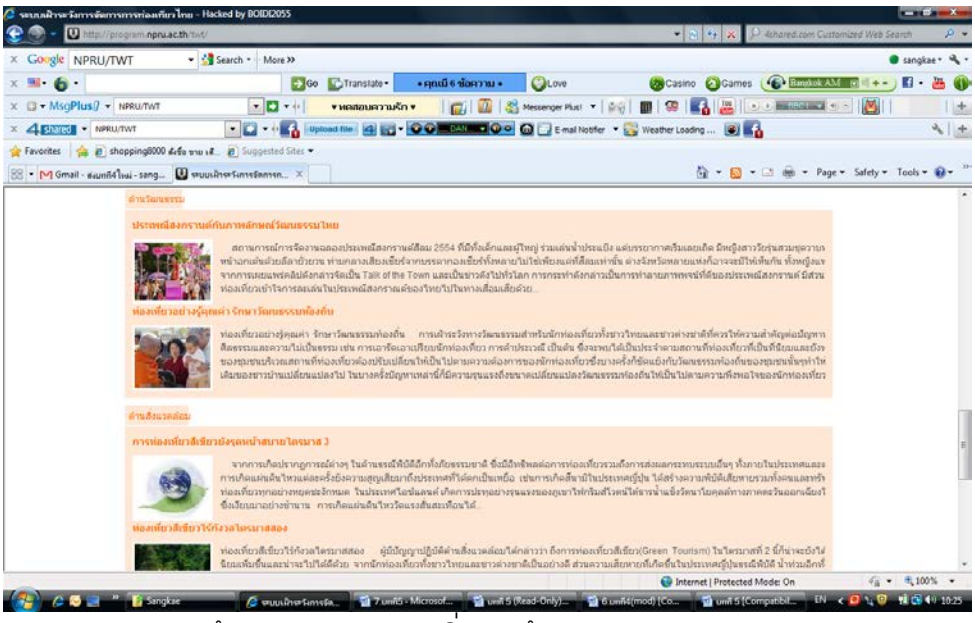
4.2 การจัดทำจดหมายข่าวอิเล็คโทรนิกส์(e-news letter)ที่นำเสนอเป็นข้อมูลสารสนเทศ พบว่า คณะผู้วิจัยเขียนรายงานข่าวจากการสังเคราะห์ข้อมูลปัจจุบันและสร้างมาตรวัดการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย (Thai Tourism Barometer)ทั้งเจ็ดหัวข้อ เพื่อให้ ผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key Person)ประจำแต่ละหัวข้อให้ความคิดเห็น ผลจากการประชุมร่วมคณะกรรมการผู้มีปัญญาปฏิบัติ พบว่า ข้อมูลสารสนเทศทั้งเจ็ดประเด็นควรนำเสนอทุกสามเดือน ทางอินเตอร์เน็ตที่ทางคณะผู้วิจัยได้นำมาสร้างเว็บไซต์ (website) ผ่านสื่อของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในชื่อ http://program.npru.ac.th/twt/ ดำเนินการทดลองนำเสนอข่าวครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 11 เมษายน 2554 และนำเสนอข่าวครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2554 ในรูปข่าวที่เรียกว่า ข้อมูลฉบับย่อ(Snapshot) เพื่อประหยัดเวลาผู้เข้าอ่านข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต หากต้องการอ่านแบบข้อมูลฉบับเต็ม สามารถเข้าถึงข้อมูลได้เพิ่มเติมได้ทางเว็บไซต์ ดังนี้



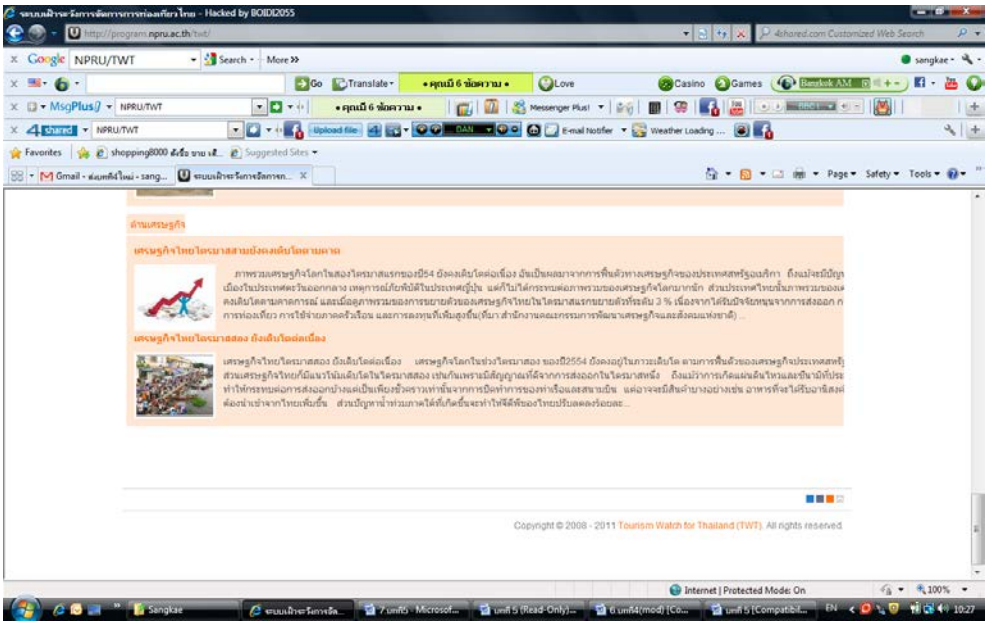
แสดงข่าวฉบับย่อ ด้าน การเมือง และความปลอดภัย



แสดงข่าวฉบับย่อ ด้าน คุณภาพการบริการ และตลาดท่องเที่ยว



แสดงข่าวฉบับย่อ ด้าน วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม



4.3 ผลการการประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยผ่านทางอินเตอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้เข้ามาเยี่ยมชมและใช้สารสนเทศที่อยู่ในเว็บไซต์ ช่วงเวลา ตั้งแต่ 19 เมษายน 2554 จนถึงวันที่ 22 ก.ค.2554 ภาพรวมมีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ทั้งสิ้นจำนวน 1,257 คน ช่วงที่มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์มากที่สุดคือช่วงระหว่างวันที่1-30 มิ.ย. 2554 คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาช่วงระหว่างวันที่ 1-22 ก.ค. 2554 คิดเป็นร้อยละ 27 แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามเพียง 118 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 72 ส่วนใหญ่มี

อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47 ประกอบอาชีพเกี่ยวกับโรงแรมคิดเป็นร้อยละ 28 มัคคุเทศก์คิดเป็นร้อยละ 27 และบริษัททัวร์คิดเป็นร้อยละ 17 เป็นสมาชิกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยคิดเป็นร้อยละ 27 สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.)สมาคมโรงแรมไทยคิดเป็นร้อยละ 21 เท่ากัน ผลการประเมิน ผู้ประเมินคิดว่าการได้ประโยชน์จากข่าวเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.70) การนำข้อมูลจากการเฝ้าระวังไปใช้ในธุรกิจ/งานอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.37) ประเด็นข่าวการเฝ้าระวังครอบคลุมด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.53) ความสมบูรณ์ของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.49) และความทันสมัยของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.39) ผลการวิเคราะห์การประเมิน โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.56) ส่วนข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผู้เขียนมาค่อนข้างน้อยเนื่องจากเป็นการสื่อสารทางเดียวผ่านตัวเว็บไซต์ แสดงอยู่ในเครื่องหมายคำพูดและจำนวนในวงเล็บแสดงถึงจำนวนที่ตอบในลักษณะเดียวกัน คือ ชื่อโครงการ ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เข้าใจและให้น่าสนใจมากขึ้น ต้องการข้อมูลที่ทันสมัย ตรงประเด็น นำไปใช้ได้อย่างเหมาะสม รูปแบบการนำเสนอที่อ่านเข้าใจง่าย และควรประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพราะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยว”

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับโครงการการเฝ้าระวังการจัดการท่องเที่ยวเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทยท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง

1) กระทรวงการท่องเที่ยวและการกีฬาร่วมกับภาคธุรกิจควรร่วมมือในการเฝ้าระวังสถานการณ์ที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยด้วยการจัดทำระบบเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทยอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ระบบสามารถพัฒนาไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) กระทรวงการท่องเที่ยวและการกีฬาร่วมกับภาคธุรกิจควรเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศการระวังการท่องเที่ยวไทยผ่านท่องเที่ยวจังหวัดและหอการค้าจังหวัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการการท่องเที่ยวไทยอย่างเท่าทัน

3) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยควรนำระบบเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทยมาปรับปรุงเพิ่มเติมลงในฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และรวดเร็วทันกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ เพื่อสร้างระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทย เพื่อสร้างข้อมูลสารสนเทศในการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย และเพื่อประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Person) หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว และเศรษฐกิจของประเทศไทย จำนวน 20 คน โดยใช้แบบสอบถามและการจัดประชุมระดมสมองเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และตัวแทนผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่เป็นสมาชิกของสมาคมทางด้านการท่องเที่ยวที่เข้าใช้เว็บไซต์จำนวน 1,000 ราย

ผลการวิจัยพบว่า ระบบการเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทย (Tourism Watch for Thailand System) หมายถึง การติดตามความเคลื่อนไหวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยอย่างต่อเนื่องในประเด็นที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย ได้แก่ ประเด็นทางการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านตลาดท่องเที่ยว ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรม และด้านคุณภาพบริการ จากนั้น จึงมีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบของจดหมายข่าวอิเล็กโทรนิกส์ (E-Newsletter) เสนอข่าวฉบับย่อ (Snapshot) ในแต่ละประเด็น การสรุปรายงานสถานการณ์ของสามเดือนที่ผ่านมา และนำเสนอการคาดการณ์เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในระยะสามเดือนข้างหน้าที่เป็นผลมาจากการคาดการณ์ของคณะผู้มีปัญญาปฏิบัติ การนำเสนอข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้เผยแพร่ทางเว็บไซต์ขึ้นมาในชื่อ http://program.npru.ac.th/twt/ ผลการประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยผ่านทางอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้เข้ามาเยี่ยมชมและใช้สารสนเทศทั้งสิ้นจำนวน 1,257 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนเพียง 118 คน ผู้ประเมินให้ความเห็นว่าการได้ประโยชน์จากข่าวเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก การนำข้อมูลจากการเฝ้าระวังไปใช้ในธุรกิจ/งานอยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นข่าวการเฝ้าระวังครอบคลุมด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ความสมบูรณ์ของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง และความทันสมัยของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง และผลการวิเคราะห์การประเมิน โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก

Abstract

The objectives of research on Tourism Watch for Thailand were as follows: 1) to create Tourism Watch system for Thailand to build up the capacity of Thai tourism business 2) to create the information system of Thai Tourism Watch and 3) to evaluate the using of the Thai Tourism Watch's information system.

The samples were divided into two groups. The first was 20 Thai Tacit Knowledge Person who were the expert in Thai tourism industry. Self-administered questionnaire and Brainstorming meeting were used to collect the data. The second sampling group was 1000 representatives from Thai Tourism Association who assess through the website.

The research results revealed that Tourism Watch for Thailand System means the continuous following through the movement of Thai tourism Industry: as the important perspective as follow the Politic, Economic, Marketing, Security, Environment, Culture and the Service Quality. The E-Newsletter of Thai Tourism Watch offers Snapshot news on reporting the past three months tourism situation and presents the Thai Tacit Knowledge Person's suggestion for the next three month on Tourism movement. The result from the evaluation using the Thai Tourism Watch system by this website http://program.npru.ac.th/twt/ was found that the total of 1,257person assess this website and only 118 person who give the questionnaire answers. The levels of the respondent comment to the Thai Tourism Watch system as a whole, was at the high level. When each aspect was individually analyzed, comment were high level as follow: The useful of Thai Tourism Watch System and The number of the tourism perspectives. The moderate level in these threel aspects respectively as follows: the implementation of Thai Tourism Watch system, the integrity of the data and the update of the data.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
บทคัดย่อ	ฌ
สารบัญ	ฎ
สารบัญภาพ	ฏ
สารบัญตาราง	ฑ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	2
วัตถุประสงค์ของโครงการ	3
คำถามการวิจัย (Research Question)	3
นิยามเฉพาะ	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
ผลการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ	7
แนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)	99
บทที่ 4 ผลการศึกษา	104
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	172
บรรณานุกรม	184
ภาคผนวก	188
ภาคผนวก ก	189
ภาคผนวก ข	208
ภาคผนวก ค	211
ภาคผนวก ง	214
ภาคผนวก จ	217

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
ภาพที่ 2	องค์ประกอบของการเฝ้าระวังทางสังคม	17
ภาพที่ 3	องค์ประกอบของการเตือนภัยทางสังคม	19
ภาพที่ 4	การเชื่อมโยงกิจกรรมของบุคลากรด้านการเฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม	21
ภาพที่ 5	ระบบการเฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม	22
ภาพที่ 6	แสดงวิธีการเตือนภัย	26
ภาพที่ 7	ปิรามิดแสดงลำดับขั้นของความรู้	29
ภาพที่ 8	Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge	32
ภาพที่ 9	Knowledge Spiral	33
ภาพที่ 10	ความแตกต่างระหว่าง Explicit และ Tacit Knowledge	34
ภาพที่ 11	การตั้งเป้าหมายจัดการความรู้เพื่อพัฒนา	36
ภาพที่ 12	ประโยชน์ของการจัดการความรู้	39
ภาพที่ 13	วงจรการเรียนรู้	43
ภาพที่ 14	กระบวนการจัดการความรู้	45
ภาพที่ 15	แสดงการคาดการณ์จีดีพี ร้อยละการเปลี่ยนแปลงแยกตามภูมิภาค	53
ภาพที่ 16	แสดงการไหลของการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวผ่านระบบเศรษฐกิจ การเพิ่มของจีดีพี งาน ค่าจ้างและภาษี	59
ภาพที่ 17	กรอบแนวคิดการเฝ้าระวังด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว	59
ภาพที่ 18	แสดงสถานการณ์ตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติของไทย	61
ภาพที่ 19	แสดงรายรับจากตลาดนักท่องเที่ยวไทย จำแนกตามประเภทธุรกิจ	66
ภาพที่ 20	กรอบแนวคิดการเฝ้าระวังด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว	83
ภาพที่ 21	แสดงความสัมพันธ์การเฝ้าระวังทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยว	84
ภาพที่ 22	กรอบแนวคิดการเฝ้าระวังด้านเมืองทางการท่องเที่ยว	88
ภาพที่ 23	ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย	113
ภาพที่ 24	สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ	116
ภาพที่ 25	สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ	140

ภาพที่ 26	สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ	142
ภาพที่ 27	แสดงหน้าหลักของเว็บไซต์	159
ภาพที่ 28	แสดงความเป็นมาของโครงการ	160
ภาพที่ 29	แสดงวัตถุประสงค์ของโครงการ	161
ภาพที่ 30	แสดงหัวข้อข่าวการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยว	162
ภาพที่ 31	แสดงรายนามผู้มีปัญญาปฏิบัติ	163
ภาพที่ 32	แสดงแบบสอบถามในการประเมิน	164
ภาพที่ 33	แสดงรายนามคณะผู้วิจัย	165
ภาพที่ 34	แสดงการประชาสัมพันธ์ข่าวการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ของกรมการท่องเที่ยว	167
ภาพที่ 35	แสดงการประชาสัมพันธ์ข่าวการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย	168
ภาพที่ 36	แสดงกราฟจำนวนและร้อยละผู้เข้าเยี่ยมเว็บไซต์ จำนวนตามระยะเวลา	169

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 2.1	กระบวนการเรียนรู้	43
ตารางที่ 2.2	จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและรายได้ท่องเที่ยว	63
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละผู้เข้าเยี่ยมชมชมเว็บไซต์ จำแนกตามระยะเวลา	169
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	170
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	171

บทที่ 1
บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญในหลายๆ ประเทศทั่วโลก จากสถิติจำนวนของนักท่องเที่ยวจะพบว่าจำนวนของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีการเดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกมีการเติบโตจาก 25 ล้านคนในปี 1950 มาเป็น 806 ล้านคนในปี 2005 ซึ่งมีอัตราการเติบโตเฉลี่ย อยู่ที่ร้อยละ 6.5 (เข้าถึงได้จาก www.unwto.org) และจากการพยากรณ์ขององค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization หรือ UNWTO) ได้กล่าวไว้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีการเดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก จะมีประมาณเกือบ 1.6 พันล้านคน ในปี 2020 โดย 3 อันดับของภูมิภาคที่ได้รับความนิยมคือ ยุโรป เอเชียตะวันออกและแปซิฟิค และอเมริกา และเมื่อดูการขยายตัวพบว่า เอเชียตะวันออกและแปซิฟิคมีอัตราการขยายตัวค่อนข้างสูง อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 5 ต่อปี เมื่อเปรียบเทียบกับการขยายตัวของการท่องเที่ยวโลกที่อยู่ในระดับร้อยละ 4.1 (เข้าถึงได้จาก www.unwto.org) ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก โดยจากสถิติของกรมการท่องเที่ยว ในปี 2553 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามายังประเทศไทยรวมทั้งสิ้นประมาณ 15.9 ล้านคน ซึ่งเพิ่มขึ้น 12.63 % เมื่อเทียบกับปี 2552 และคาดการณ์ว่าในปี 2554 จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 16.6 ล้านคน (กรมการท่องเที่ยว,2553) ดังนั้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนับว่าเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของประเทศไทย เนื่องจากสามารถนำรายได้เข้าสู่ประเทศมากกว่าปีละ 4 แสนล้านบาทเป็นอันดับหนึ่งตลอดมา แม้ช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ รัฐบาลจึงมีนโยบายให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นกลยุทธ์สำคัญในการนำเงินเข้ามากระตุ้นเศรษฐกิจ เพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้เข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น

ดังนั้น ถือได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่ทำให้เกิดธุรกิจที่ผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างกว้างขวาง มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม รัฐบาลจึงมุ่งเน้นผลักดันยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวเป็นอันดับแรก ทั้งนี้เพราะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนำรายได้เข้าประเทศปีละจำนวนมาก ทำให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ รวมทั้งกระจายรายได้ต่าง ๆ ส่งผลให้ประเทศมีระบบเศรษฐกิจที่ดี

แต่ในช่วงสองสามปีที่ผ่านมาการท่องเที่ยวไทยได้รับผลกระทบอย่างมากจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกโดยไม่ได้มีระบบเฝ้าระวังการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น จึงเป็นการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีระบบเฝ้าระวังการจัดการทางการท่องเที่ยวของไทยขึ้น

แต่จะเป็นระบบข้อมูลการเฝ้าระวังที่เป็นการคาดการณ์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางการท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยที่ผ่านมาเป็นการใช้ข้อมูลทางสถิติมาอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตมากกว่าที่จะใช้เป็นการประเมินเหตุการณ์ในอนาคต ทั้งนี้ ระบบข้อมูลการเฝ้าระวังตามโครงการวิจัยนี้ จะใช้ข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นการนำข้อมูลตัวเลขทางสถิติมาตีความร่วมกับข้อมูลการคาดการณ์จากผู้มีปัญญาปฏิบัติหรือผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางการท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้น

ในบทนี้จะกล่าวถึงหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ของโครงการ คำถามการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ ขอบเขตการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ และแนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 หลักการและเหตุผล

ภาคธุรกิจการท่องเที่ยวไทยเป็นสิ่งที่ช่วยนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาในประเทศถึงประมาณปีละ 600,000 ล้านบาท โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศถึงปีละ 13-15 ล้านคน และยังมีนักท่องเที่ยวในประเทศอีกประมาณปีละ 70-80 ล้านคน (ที่มากรุงเทพธุรกิจ http://www.ecommerce-magazine.com/) ซึ่งภาคธุรกิจการท่องเที่ยวของไทยยังมีโอกาสของการเติบโตที่ดี เพราะประเทศไทยมีชื่อเสียงเรื่องมีภูมิประเทศที่สวยงาม มีความหลากหลายทั้งที่เป็นป่า ภูเขา และทะเลที่สวยงาม มีศิลปวัฒนธรรม และที่สำคัญ คือ คนไทยมีอัธยาศัยที่เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และเป็นมิตร ดังจะเห็นได้ว่าประเทศไทยได้รับการโหวตเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ติดลำดับต้น ๆ การท่องเที่ยวจึงก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจสามารถสร้างรายได้จากเงินตราต่างประเทศ สร้างรายได้ และสร้างโอกาสทางธุรกิจ ส่งผลให้มีการแข่งขันทางธุรกิจท่องเที่ยวสูงขึ้น ทั้งในระดับภูมิภาคและในระดับทวีปเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวยังประเทศของตนเอง ประกอบกับปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากกระแสโลกาภิวัตน์ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจการท่องเที่ยว โดยจะเห็นได้จากการสำรวจของเว็บไซต์ Internet World Stat และข้อมูลจาก NECTEC พบว่าปัจจุบันมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วโลกมากกว่า 1,200 ล้านคน และผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมากกว่า 13.4 ล้านคน ซึ่งจำนวนของการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่สูงนั้น ส่งผลให้มีการแข่งขันทางธุรกิจท่องเที่ยวสูงขึ้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวนิยมเลือกซื้อจากการใช้บริการการเปรียบเทียบราคาจากเว็บไซต์หลาย ๆ แห่ง

ดังนั้นข้อมูลทางการท่องเที่ยวต่างๆ ที่เป็นปัจจุบันทันต่อเหตุการณ์ จึงมีความสำคัญแก่นักท่องเที่ยว นอกจากนั้นภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการวางแผนได้ เพื่อไม่ให้เป็นการเสียโอกาสทางธุรกิจ จึงจำเป็นที่จะต้องสร้างระบบการเฝ้าระวังการจัดการท่องเที่ยวเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทยท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับการจัดการวิกฤตต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นและเป็นทางออกหนึ่งสำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่จะสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย ทางคณะผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะดึงความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่เป็นความรู้ที่แฝงอยู่ในผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจที่สั่งสมประสบการณ์มายาวนาน จนสามารถที่จะพยากรณ์แนวโน้มเหตุการณ์ในอนาคตได้ ซึ่งจะเรียกบุคคลเหล่านี้ว่าผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ(Tacit Knowledge key Person) โดยเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย ผู้วิจัยมีหน้าที่ในการสังเคราะห์เพื่อจัดทำสารสนเทศ แล้วส่งต่อให้กับภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้นำไปใช้และดำเนินการตรวจสอบประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยที่ได้พัฒนาขึ้นมา

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อสร้างระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทย

1.2.2 เพื่อสร้างข้อมูลสารสนเทศในการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย

1.2.3 เพื่อประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย

1.3 คำถามวิจัย

1.3.1 ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทยเป็นอย่างไร

1.3.2 ข้อมูลสารสนเทศในการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยเป็นอย่างไร

1.3.3 การประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยเป็นอย่างไร

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อยู่เป็นการชั่วคราวเป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตาม ที่มิใช้เพื่อการประกอบอาชีพหรือการทำงานหารายได้มายังแหล่งท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ เพื่อให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความเจริญก้าวหน้า และมีประสิทธิภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว รวมถึงการดำเนินการเพื่อให้ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาการท่องเที่ยวในระดับที่เหมาะสมด้วย

การเฝ้าระวังหมายถึง ระบบและกลไกที่สร้างขึ้นเพื่อติดตามสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง เพื่อใช้ในการวางแผน ควบคุม ป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น หรือนำไปใช้เพื่อการดำเนินการลดปัจจัยเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบการเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทย (Tourism Watch for Thailand System) หมายถึง การติดตามความเคลื่อนไหวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งประเด็นที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย ได้แก่ ประเด็นทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม นำข้อมูลเหล่านั้นมาสร้างเครื่องมือวัดการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย (Thai Tourism Barometer) เพื่อให้ ผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key Person) เข้ามามีส่วนร่วมในการให้คำตอบที่จะชี้ให้เห็นระดับความรุนแรงของภัยที่มาจากด้านต่างๆเพื่อการเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทย และนำเสนอแก่ผู้ประกอบการ โดยผู้ประกอบการ หรือภาคส่วนต่างๆสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการวางแผน การตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ การรายงานผลทำโดยผ่าน เครือข่ายทางการท่องเที่ยวต่าง ๆ ทางจดหมายข่าว อิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายสามเดือน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับตัวของทุกภาคส่วน

ผู้มีปัญญาปฏิบัติ หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจท่องเที่ยวที่สั่งสมประสบการณ์มายาวนาน จนสามารถที่จะพยากรณ์แนวโน้มเหตุการณ์ในอนาคตได้

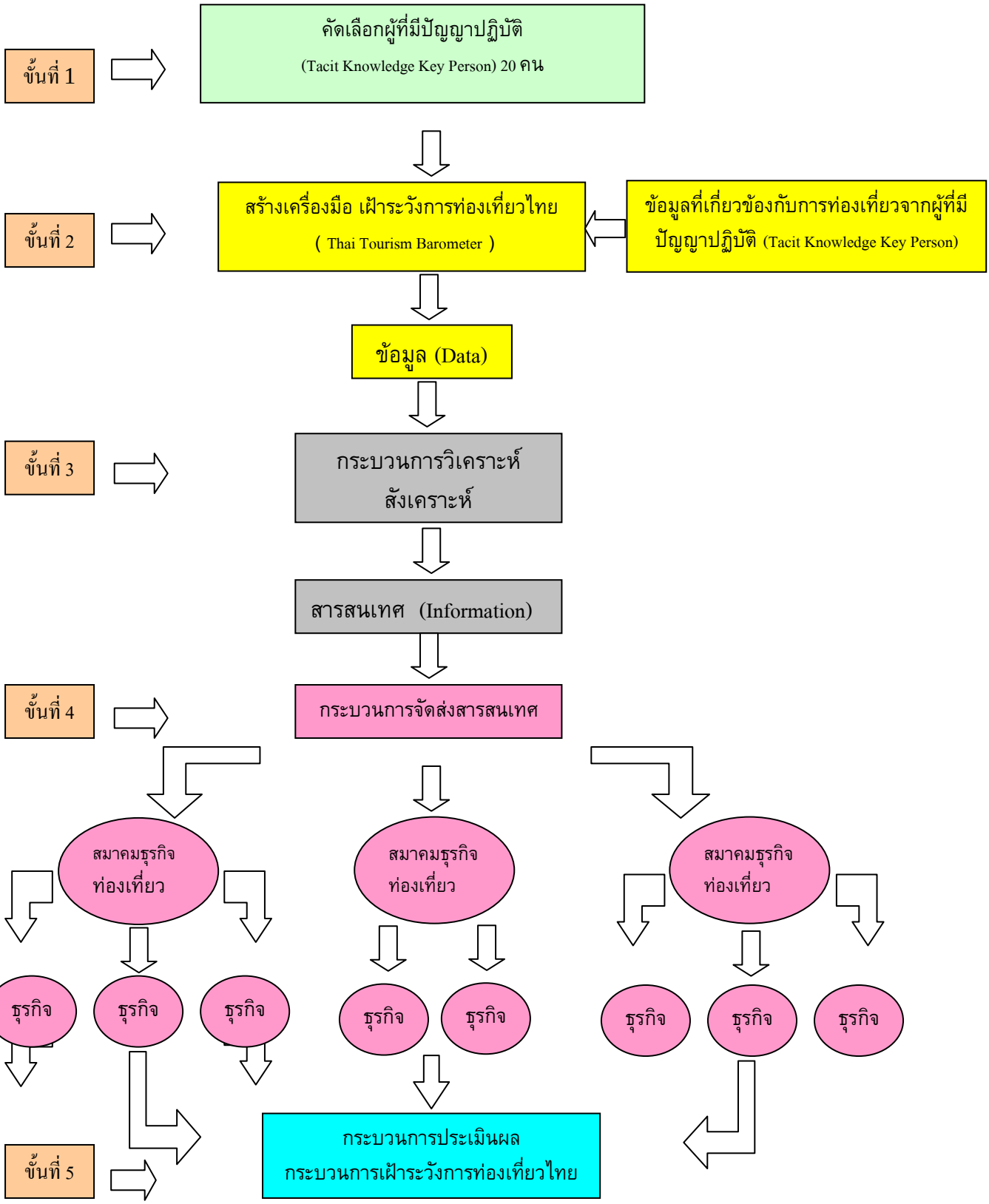
การจัดการความรู้ คือ กระบวนการในการเสริมสร้าง ให้เกิดความรู้ ประมวลผลและนำความรู้ไปถ่ายทอดหรือเผยแพร่ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้จะสร้างระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทย โดยจะเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยเท่านั้น

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เอกสาร รายงานแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเฝ้าระวัง ซึ่งสามารถแสดงกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ผลการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ

6 เดือนที่ 1

1. ได้ผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge key person) ที่มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว และเศรษฐกิจของประเทศไทยประมาณ 20 คน
2. ได้เครื่องมือวัดการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย (Thai Tourism Barometer)
3. ได้ข้อมูล (Data) ในเรื่องการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย
4. ได้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยเบื้องต้น

6 เดือนที่ 2

1. ได้สารสนเทศ (Information) ในการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย
2. ได้ผลประเมินการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ

1.8.1 ได้ผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge key person) ที่มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว และเศรษฐกิจของประเทศไทยประมาณ 20 คน

1.8.2 ได้เครื่องมือวัดการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย (Thai Tourism Barometer)

1.8.3 ได้ข้อมูล (Data) ในเรื่องการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย

1.8.4 ได้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย

1.8.5 ได้สารสนเทศ(Information) ในการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย

1.9 แนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.9.1 ความเป็นศูนย์รวบรวมข่าวสารข้อมูลที่มีผลต่อการท่องเที่ยว และการมีหน่วยหรือกลุ่มคนเฝ้าดูสถาณการณ์ ด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการท่องเที่ยว อย่างต่อเนื่อง จะทำให้การวิเคราะห์เป็นไปอย่างมีระบบ สามารถพัฒนาเครื่องมือวัด (Barometer) ได้อย่างแม่นยำ จะเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจไทยในภาพรวม

1.9.2 สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวได้ เนื่องจากมีศูนย์สามารถแสดงให้เห็นภัยที่จะเกิดขึ้น ระดับความรุนแรง และแนวทางการแก้ปัญหา แสดงให้เห็นถึงความพร้อมในการให้บริการทางการท่องเที่ยว ด้านความสงบสุข สามารถมาเที่ยวได้อย่างปลอดภัย มีมาตรฐานทางการท่องเที่ยว

1.9.3 สามารถกระตุ้นให้เกิดการเฝ้าระวังรักษาแหล่งท่องเที่ยว ที่เป็นทรัพยากรของชาติ เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไป

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยโครงการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทยท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง จำเป็นต้องสร้างระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย เพื่อใช้ในการติดตามปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย โดยอาศัยการจัดการความรู้ผ่านทางผู้มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge key Person) การรวบรวมแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเฝ้าระวัง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

2.4 งานวิจัย/รายงานการเฝ้าระวังที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับคนหลายกลุ่ม ได้แก่ นักท่องเที่ยวนักธุรกิจผู้ประการการค้า และบริการชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว และรัฐบาลผู้เป็นเจ้าของ (Meintoch and Goeldner,1986:4) สาเหตุที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนำมาซึ่งความเสื่อมโทรมเสียหายทั้งต่อทรัพยากรธรรมชาติ ต่อสิ่งแวดล้อม และต่อศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมอันดีงามของสังคม ก็เพราะบุคคลที่เกี่ยวข้องเห็นแก่ประโยชน์เฉพาะหน้าส่วนตนโดยมิได้คำนึงถึงผลกระทบในระยะยาวกล่าวคือ นักท่องเที่ยวอาจเดินทางมาท่องเที่ยวโดยมุ่งแต่ประโยชน์ส่วนตนได้แก่ ความสุข ความพอใจ และความรื่นรมย์ของตนเท่านั้น โดยไม่คำนึงว่า ความสุขที่ตนได้รับจะก่อให้เกิดผลเสียต่อชุมชนหรือแหล่งท่องเที่ยวหรือไม่ หรือการกระทำของตนในการแสวงหาความสุข ความพอใจ อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อวัฒนธรรมของชุมชน หรือผลเสียต่อแหล่งท่องเที่ยว เช่น การเปลือยกายอาบแดดในที่เปิดเผย การแต่งกายไม่สุภาพ การทิ้งเศษขยะบนทางเท้าหรือลงทะเล การแสวงหาบริการทางเพศหรือยาเสพติด เป็นต้น การกระทำที่ไม่พึงประสงค์เหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดผลเสียต่ออนาคตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งสิ้น ส่วนผู้ประกอบการค้าและบริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว อาจมุ่งประโยชน์ทางธุรกิจโดยไม่สนใจความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในระยะยาว เช่น การขายสินค้าหนีภาษี สินค้าปลอมแปลง หรือการขายบริการที่ไม่พึงประสงค์ เช่น บริการทางเพศ

บริการยาเสพติด หรือบริการบันเทิงที่ไม่เหมาะสมประเภทโชว์ลามกที่ส่งผลกระทบต่อภาพพจน์ของประเทศเป็นอย่างมากสำหรับเจ้าของชุมชนแหล่งท่องเที่ยว อาจมีพฤติกรรมหลายลักษณะ บางส่วนอาจกระทำเช่นเดียวกับผู้ประกอบการค้า และบริการที่หวังเพียงประโยชน์เฉพาะหน้า แต่บางส่วนอาจทำการต่อต้านนักท่องเที่ยว หรือผู้ประกอบการค้า และบริการที่ไม่เหมาะสม

กลุ่มต่างๆ เหล่านี้ทั้งนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการค้าและบริการเจ้าของชุมชนแหล่งท่องเที่ยว ล้วนมีแนวโน้มที่จะกระทำเพื่อผลประโยชน์เฉพาะหน้าทั้งสิ้น ดังนั้นหนทางที่จะป้องกันไม่ให้กลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้กระทำการไม่ถูกต้องอันจะก่อให้เกิดผลเสียต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระยะยาวก็คือ รัฐบาลในฐานะที่เป็นเจ้าของบ้านจะต้องเข้มงวด ในการดำเนินนโยบายพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยจะต้องกำหนดมาตรการต่างๆ ให้ผู้เกี่ยวข้องได้รู้ได้เข้าใจอย่างชัดเจนว่ากิจกรรมใดทำได้ และกิจกรรมใดทำไม่ได้ โดยรัฐบาลจะต้องเคร่งครัดในการปฏิบัติอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

2.2.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวและสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวแต่ละประเด็นที่น่าจะทำความเข้าใจเพื่อให้เข้าใจต่อการศึกษาครั้งนี้มีดังนี้ (กุลวรา สุวรรณพิมล : 2548)

1. การท่องเที่ยว (Tourism) เป็นคำที่มีความหมายกว้างแต่สามารถกำหนดได้โดยมีเงื่อนไขที่สำคัญ 3 ประการ ซึ่งเป็นเงื่อนไขตามหลักสากลโดยเฉพาะขององค์การการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ คือ

1.1 ต้องเป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว

1.2 ต้องเป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ

1.3 ต้องเป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่มิใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ในการนั้น

2. นักท่องเที่ยว (Tourist) คือ ผู้มาเยือนชั่วคราวซึ่งมักจะมาอาศัยอยู่ในประเทศที่มาเยือนอย่างน้อย 24 ชั่วโมง เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ดังนี้

2.1 เพื่อการพักผ่อน เพื่อความเพลิดเพลิน เพื่อสุขภาพ เพื่อการศึกษา การกีฬา และการประกอบศาสนกิจ

2.2 เพื่อจัดดำเนินธุรกิจ การปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติเกี่ยวกับครอบครัว และการประชุมต่างๆ

2.3 เพื่อเยี่ยมครอบครัว ญาติพี่น้อง

2.4 เพื่อราชการ การติดต่องานของราชการ

2.5 เพื่อเข้าประชุมสัมมนา

3. นักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourist) คือ นักท่องเที่ยวที่เป็นคนไทยหรือคนต่างด้าวที่อยู่ในประเทศไทยที่เดินทางไปไหนก็ตาม โดยใช้เส้นทางที่มิได้ใช้อยู่เป็นปกติประจำวัน และมีระยะทางไม่ต่ำกว่า 60 กิโลเมตรหรือออกไปนอกเขตจังหวัดที่เป็นภูมิลำเนาของตน ที่มิใช่ไปทำงานหารายได้และมีระยะเวลาพำนักไม่เกิน 60 วัน

4. นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Tourist) หมายถึง ชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศและพำนักอยู่ครั้งหนึ่งไม่น้อยกว่า 1 คืน และไม่มากกว่า 60 วัน โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ดังนี้

4.1 เพื่อพักผ่อน เยี่ยมญาติหรือเพื่อการพักฟื้น

4.2 เพื่อประชุมหรือเป็นตัวแทนสมาคม ผู้แทนศาสนา นักกีฬา เป็นต้น

4.3 เพื่อติดต่อธุรกิจ แต่มิใช่เพื่อมาทำมาหารายได้

4.4 มากับเรือเดินสมุทรที่แวะจอดการท่าเรือแม้ว่าจะแวะน้อยกว่า 1 คืน

5. นักทัศนาจร (Excursionist) คือ ผู้ที่เดินทางมาเยือนชั่วคราว ที่เข้ามาอยู่ในประเทศเพียงวันเดียวและมิได้พักค้างคืน รวมถึงผู้โดยสารที่เดินทางโดยใช้เรือเป็นพาหนะประเภทเรือสำราญด้วย

6. ธุรกิจท่องเที่ยว (Tourism Business) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ บริการด้านการเดินทาง บริการด้านอาหารและการพักแรม และบริการด้านการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการดำเนินการโดยหวังผลกำไร

7. อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry) หมายถึง ธุรกิจท่องเที่ยวขนาดใหญ่ที่ต้องอาศัย แรงงานและการลงทุนสูง ใช้เทคนิควิชาการเฉพาะมีการวางแผน การจัดองค์การ และการตลาดครอบคลุมธุรกิจหลายประเภททั้งที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงและโดยอ้อม และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจัดเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการ

2.2.2 **ความสำคัญของการท่องเที่ยว**

การท่องเที่ยวได้ส่งผลต่อผู้ประกอบการทางธุรกิจหลายประเภท ได้แก่ ธุรกิจการขนส่ง ที่พักแรม อาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจบริการอื่น ๆ ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เช่น การผลิตสินค้าเกษตรกรรมและหัตถกรรม การก่อสร้าง รวมทั้งกิจการสาธารณูปโภคของรัฐ นอกจากนี้ยังมีความสำคัญต่อสังคมในท้องถิ่นที่มีการท่องเที่ยวและยังขยายผลไปถึงระดับประเทศและโลกด้วย ซึ่งสามารถแยกให้เห็นความสำคัญเป็นด้าน ๆ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อเศรษฐกิจ

1.1 ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น การท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศมีส่วนช่วยให้ประเทศได้รับรายได้ในรูปของเงินตราต่างประเทศ และรายได้ดังกล่าวก็มีลักษณะเช่นเดียวกับการส่งสินค้าออกไปขายในต่างประเทศ แต่เป็นสินค้าออกประเภท “ไม่เห็นตัวสินค้า” ซึ่งมีผลให้การเงินระหว่างประเทศดียิ่งขึ้น เช่น ประเทศแม็กซิโก สเปน ออสเตรีย สหรัฐอเมริกา และบางประเทศก็สามารถนำเงินมาพัฒนาประเทศจนสามารถทัดเทียมกับประเทศข้างเคียง เช่น อิตาลี ลักเซมเบิร์ก เป็นต้น

1.2 การช่วยให้คนมีงานทำมากขึ้น รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นรายได้ที่กระจายไปสู่ประชาชนทั่วประเทศ ดังนั้นภูมิภาคต่าง ๆ ก็มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นมีการสร้างสิ่งใหม่ เกิดอาชีพใหม่ และมีความต้องการแรงงานจำนวนมาก

1.3 ช่วยให้ฐานะการเงินระหว่างประเทศ โดยเฉพาะในด้านดุลการชำระเงินดียิ่งขึ้น เพราะรายได้จากนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเป็นไปในรูปของการขายสินค้าและบริการภายในประเทศ แต่อย่างไรก็ตาม การท่องเที่ยวของชาวไทยที่ท่องเที่ยวภายในประเทศก็มีความสำคัญเช่นเดียวกันในการช่วยลดปัญหาการนำเงินตราออกไปใช้นอกประเทศ

1.4 การท่องเที่ยวมีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการผลิต และยังก่อให้เกิดการนำทรัพยากรของประเทศมาใช้ และการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สิ้นเปลืองวัตถุดิบมากนัก

1.5 การท่องเที่ยวมีบทบาทในการสร้างสรรค์ความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ เป็นตัวนำให้เกิดการลงทุนในหมวดอุตสาหกรรมอื่น ๆ รวมทั้งการพัฒนาแถบภูมิภาคของรัฐบาลในด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ทั้งสาธารณูปโภค ถนนหนทาง การประปา การติดต่อสื่อสาร ไฟฟ้า เป็นต้น

2. ความสำคัญต่อสังคมและวัฒนธรรม

2.1 ช่วยให้สภาพแวดล้อมของท้องถิ่นดียิ่งขึ้น หากสถานที่ใดมีปัญหาเกี่ยวกับสภาพความเสื่อมโทรม ความสกปรก หรือความไม่ปลอดภัย ก็จะไม่เป็นที่ประสงค์ที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางไป เพราะนักท่องเที่ยวประสงค์จะไปสัมผัสสภาพธรรมชาติของท้องถิ่น ความสะดวกสบายที่พอควร และมีความปลอดภัย

2.2 ช่วยให้ประชาชนได้เห็นความสำคัญของศิลปวัฒนธรรมประเพณีของแต่ละท้องถิ่นที่เดินทางไปถึง ซึ่งเปรียบเสมือนการทำให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนและมีส่วนในการเสริมสร้างสัมพันธไมตรี ความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าของประเทศและผู้มาเยือน เช่น การให้การต้อนรับตามประเพณีไทย การช่วยเหลือนักท่องเที่ยว การจัดเทศกาลประเพณีต่าง ๆ

นอกจากนี้การท่องเที่ยวทำให้รับทราบถึงอารยธรรมที่แตกต่างออกไป ขณะเดียวกันผู้ที่อยู่ในท้องถิ่นก็ได้รับทราบถึงสิ่งแปลกใหม่ ที่คนเดินทางไปมีพฤติกรรมหรืออารยธรรมเป็นเช่นไร เพื่อนำเอาส่วนที่ดีมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

2.3 การท่องเที่ยวช่วยขจัดปัญหาความแตกต่างเหลื่อมล้ำระหว่างสังคมเมืองและสังคมชนบท เป็นการลดปัญหาการย้ายถิ่นที่อยู่อพยพเข้ามาหางานทำ หรือเสี่ยงโชคในเมืองใหญ่ๆ ของประชาชนจากชนบท

ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่าการท่องเที่ยวมีส่วนเสริมสร้างฐานะและพัฒนาความก้าวหน้าให้กับประเทศ ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมประเพณีไทย

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

วรรณา วงษ์วานิช (2546) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของการท่องเที่ยวนับเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ เพราะองค์ประกอบนอกจากจะช่วยกระตุ้นให้เกิดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แล้วยังเป็นผลดีแก่นักท่องเที่ยวโดยทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย

1. นักท่องเที่ยว ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของธุรกิจการท่องเที่ยวซึ่งประกอบด้วย

1) ลักษณะของนักท่องเที่ยว จำแนกออกตามลักษณะเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ เชื้อชาติหรือสัญชาติ

2) การกระจายของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเป็นนักท่องเที่ยวจากประเทศใดบ้าง มีจำนวนมากน้อยเพียงใด

3) กิจกรรมต่างๆ ของนักท่องเที่ยว เช่น เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเพื่อการประชุม การพักผ่อนหย่อนใจ การแข่งขันกีฬา เยี่ยมญาติ หรืออื่นๆ

4) ฤดูการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในฤดูใดมาก ฤดูใดน้อย

5) ทัศนคติของนักท่องเที่ยว มีทัศนคติต่อประเทศที่ตนไปเที่ยวมาอย่างไร

2. สินค้าท่องเที่ยวหรือสถานที่ท่องเที่ยว

สินค้าท่องเทียวเป็นสินค้าที่มีลักษณะพิเศษ คือ เป็นสินค้าที่รวบรวมเอาสินค้าและบริการหลายประเภททั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมไว้ด้วยกัน เช่น ทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรม ประเพณี อัธยาศัยไมตรี สาธารณูปโภคต่าง ๆ สินค้าเหล่ามีมีคุณสมบัติที่แตกต่างกัน

สินค้าท่องเที่ยวหรือสถานที่ท่องเทียว จะต้องเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวไปเที่ยวแล้วเกิดความประทับใจ (Attraction) เพราะสิ่งที่มีคุณค่าด้านต่าง ๆ หลายอย่างที่ให้ความรู้ ความเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยว เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่าต่าง ๆ ดังนี้

1) คุณค่าทางวัฒนธรรม เช่น มีสิ่งที่น่าสนใจด้านโบราณคดี ประวัติศาสตร์ อนุสาวรีย์ สิ่งก่อสร้างใหม่ๆ

2) วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในประเทศนั้น ๆ เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะต่างๆ การละเล่นพื้นเมือง และหัตถกรรมต่าง ๆ

3) ทิวทัศน์หรือทัศนียภาพต่าง ๆ เช่น ภูเขา แม่น้ำ น้ำตก ทะเล ป่าไม้ สัตว์ป่า

4) สถานที่พักผ่อนหย่อนใจต่าง ๆ เช่น การแข่งขันกีฬา การแสดงต่าง ๆ สวนสนุก สวนสัตว์ ชีวิตยามราตรี เป็นต้น

5) ความประทับใจจากดินฟ้าอากาศ เช่น อากาศเย็นสบาย ไม่ร้อนจัด หนาวจัด

3. การคมนาคมขนส่ง

การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่ท่องเที่ยวนับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ และธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถ ดำเนินต่อไปได้ ซึ่งในเรื่องการคมนาคมจะต้องพิจารณาถึงสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1) รูปแบบของการคมนาคมขนส่ง การคมนาคมขนส่งแต่ละรูปแบบจะแตกต่างกันไป ตามลักษณะของการประกอบการ และตามความต้องการของนักท่องเที่ยว

2) การคมนาคมสู่แหล่งท่องเที่ยว สภาพการเดินทางสะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว และมีมาตรฐานมากน้อยเพียงใด

3) การคมนาคมขนส่งภายในแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง รูปแบบและมาตรฐานของการคมนาคมขนส่งภายในแหล่งท่องเที่ยว เช่น รถนำเที่ยวมีจำนวนเพียงพอหรือไม่

4) แบบแผนการเดินทางของนักท่องเที่ยว พิจารณาว่า เป็นแบบใด เช่น เป็นแบบหมู่คณะ กลุ่มเล็กหรือใหญ่ ยานพาหนะที่ใช้เป็นส่วนตัวหรือของสาธารณะ

5) บริเวณหรือสถานที่ให้บริการแก่ผู้โดยสาร หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการใช้ยานพาหนะประเภทนั้น ๆ

6) รูปแบบหรือปัญหาการจราจร เช่น กรุงเทพฯ เป็นปัญหาสำคัญซึ่งประเทศคู่แข่ง มักใช้ปัญหาการจราจรเป็นข้อเสียทางการท่องเที่ยวของไทย

4. ข้อมูลข่าวสารและการบริการ

ข้อมูลและข่าวสารเป็นเอกสารเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว เพื่อชักจูงให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในประเทศมากขึ้น เช่น หนังสือแนะนำเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวแผ่นพับ แผนที่ และเอกสารแนะนำต่าง ๆ

สิ่งที่สำคัญที่สุดของธุรกิจการท่องเที่ยวอีกประการ คือ การบริการ ซึ่งประกอบด้วยการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

1) ที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว สถานที่พักจะต้องสะอาด สะดวกสบาย ปลอดภัย ราคาเหมาะสมกับที่พักแต่ละประเภท

2) อาหารและเครื่องดื่ม คำนึงถึงในด้านคุณภาพ สะอาดถูกหลักอนามัย มีคุณค่าทางอาหาร และราคาไม่แพง

3) ของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง มีคุณค่าทางวัฒนธรรมควรแก่การเก็บรักษา ความสวยงามและราคามาแพง

4) บริการด้านสถานที่จอดรถ ควรมีขนาดกว้างขวาง เข้าออกสะดวกและปลอดภัยและมีหลายบริเวณ

5) บริการด้านสถานที่และอุปกรณ์สำหรับออกกำลังกาย ควรมีทุกรูปแบบให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวแต่ละประเภท และเหมาะสมกับสถานที่

5. ความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกด้านการเข้าเมือง

ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่ธุรกิจการท่องเที่ยวต้องคำนึงถึงมากที่สุด อาจจะกระทำได้หลายอย่าง เช่น

1) การแนะนำเจ้าของท้องถิ่นให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

2) การแนะนำนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับเรื่องการป้องกันและระมัดระวังตน

3) กำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อความปลอดภัย

4) ขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ให้การอำนวยความสะดวกและปลอดภัย

5) จำหน่ายงานพิเศษเพื่อช่วยเหลือและให้บริการ

6. องค์ประกอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน

เป็นองค์ประกอบที่สนับสนุนให้ธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี และก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่

1) ไฟฟ้า มีเพียงพอ และใช้การได้ดี

2) การประปา สะอาดถูกหลักอนามัย และมีปริมาณเพียงพอ

3) การสื่อสาร โทรเลข โทรศัพท์ โทรสาร สะดวก รวดเร็ว

4) ความสามารถในการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล

5) สถานพยาบาลและโรงพยาบาลต่าง ๆ ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย

7. การสนับสนุนอื่น

เป็นการเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น การเงิน การธนาคาร ระเบียบต่างๆ สถานที่ศึกษาหรือแหล่งค้นคว้าต่าง ๆ ความร่วมมือระหว่างประเทศ ตลอดจนความสุภาพอ่อนโยนและมีไมตรีต่อกัน

จากการศึกษาองค์ประกอบการท่องเที่ยว คณะผู้วิจัยมุ่งเน้นในการศึกษาเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนครปฐมซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวมากมายไม่ว่าจะเป็นทางศาสนาหรือทางธรรมชาติ นอกจากนี้ยังมีศักยภาพที่สามารถจะรองรับนักท่องเที่ยวได้ ดังนั้นหากมีการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวในเขตจังหวัดนครปฐมให้เป็นที่รู้จัก จะทำให้เกิดการกระตุ้นและดึงดูดให้นักท่องเที่ยวสนใจที่จะเข้ามาท่องเที่ยวในเขตจังหวัดนครปฐมมากยิ่งขึ้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเฝ้าระวัง

จากการค้นคว้ารายงาน บทความที่เกี่ยวข้องของ สังคม คุณคณากรสกุล(2548) สรุปเกี่ยวกับการเฝ้าระวังได้ดังนี้

2.2.1 ความหมายของการเฝ้าระวัง

นับแต่อดีต คนไทยคุ้นเคยกับการเฝ้าระวังเป็นอย่างดี เห็นได้จากอุปกรณ์เครื่องใช้ในชีวิตประจำวันที่สะท้อนถึงระบบการเฝ้าระวัง เช่น กระพรวนผูกคอสัตว์เลี้ยงอย่างวัว ควาย เพื่อบอกตำแหน่ง คอกเลี้ยงสัตว์ที่ทำหน้าที่ป้องกันโจรขโมยมาแอบต้อนหนียามค่ำคืน รวมถึงระบบเวรยามที่มีการเดินตรวจตราฟืนไฟและป้องกันเหตุร้าย เห็นได้ว่าระบบการเฝ้าระวังนั้นมีมาช้านานและมักเป็นการเฝ้าระวังเชิงกายภาพ

แต่การเฝ้าระวังที่มีพัฒนาการเป็นรูปธรรมมากที่สุดได้แก่ การเฝ้าระวังทางสาธารณสุข โดยผู้ที่มีชื่อเสียงด้านการบุกเบิกของโลกได้แก่ ลีมวล แซททัค (Lemuel Shattuck) และ วิลเลี่ยม ฟาร์ (William Farr) โดย แซททัค (1850) พิมพ์เอกสารเรื่อง “The Massachusetts Sanitary Commission” ซึ่งในรายงานดังกล่าวกล่าวถึง ภาวะการตาย ภาวะการแพร่กระจายของโรคระบาด โดยมีข้อเสนอสำคัญให้ทำการเก็บข้อมูลแยกตามอายุ เพศ อาชีพ สถานะทางเศรษฐกิจ และที่อยู่อาศัย ส่วนวิลเลี่ยม ฟาร์ (1839-1879) ได้ใช้บทบาทที่ต้องดูแลหน่วยสถิติ กองทะเบียนทั่วไปของ

ประเทศอังกฤษ ทำการรวบรวมสถิติที่จำเป็น การวัดผลข้อมูล และประเมินผลข้อมูล โดยแจ้งข้อมูลดังกล่าวแก่ผู้บริหารงานด้านสุขภาพและสาธารณสุขทราบ หลังจากนั้นระบบการเฝ้าระวังทางสาธารณสุขก็แพร่หลาย และได้รับความนิยมในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งมีการพัฒนาลงลึกในรายละเอียดจนอาจจะกล่าวได้ว่า โรคระบาดที่ร้ายแรงทุกชนิดล้วนมีระบบการเฝ้าระวังรอบรับแทบทั้งสิ้น สำหรับหลักการเกี่ยวกับการเฝ้าระวังโรคติดต่อมี 3 ประการ คือ (1) ระบบการรวบรวมข้อมูลที่มีความเป็นระบบ ครอบคลุมปัจจัยสำคัญ (2) ระบบการประมวลผลและประเมินข้อมูลที่มีความเที่ยงตรง ปราศจากอคติ และ (3) การเผยแพร่ข้อมูลที่จำเป็น เพื่อการแก้ปัญหาที่ถูกจุด

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า “การเฝ้าระวังคือ ระบบและกลไกที่สร้างขึ้นเพื่อติดตามสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง เพื่อใช้ในการวางแผน ควบคุม ป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น หรือนำไปใช้เพื่อการดำเนินการลดปัจจัยเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ”

2.2.2 องค์ประกอบของการเฝ้าระวัง

จากนิยามดังกล่าวสามารถจำแนกระบบของการเฝ้าระวัง ในความหมายของข้อกำหนดเชิงกิจกรรมว่าลำดับขั้นตอนของการเฝ้าระวังต้องทำอย่างไร และใช้ทรัพยากรจากแหล่งใด มีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

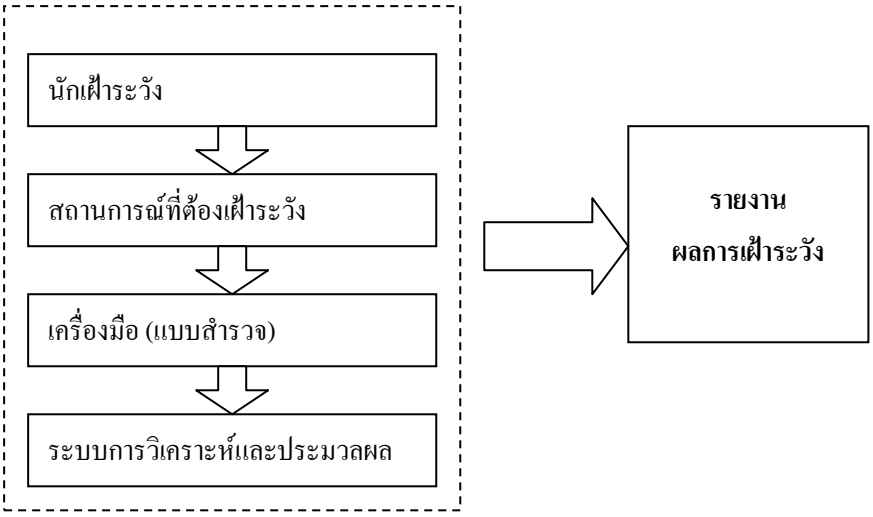
1) บุคลากรที่เป็นกลไกการเฝ้าระวัง ในที่นี้บุคลากรนั้นต้องมีความรู้ความสามารถ หรือได้รับการฝึกฝนเป็นพิเศษ ซึ่งบุคลากรนั้นต้องมีหน้าที่เป็นการเฉพาะ และทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบุคลากรนั้นต้องทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และมีระบบการส่งข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

2) สถานการณ์ที่ต้องเฝ้าระวัง หมายถึง ประเด็นหรือเหตุการณ์ที่สำคัญ และสามารถบ่งชี้ถึงปัญหา หรือคาดว่าจะเกิดปัญหาหากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม

3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล ต้องมีลักษณะเป็นมาตรฐานเดียวกัน ง่ายต่อการใช้งาน เช่น แบบสำรวจความคิดเห็น

4) ระบบการประมวลผลที่ได้รับการพัฒนาอย่างสอดคล้องกับแต่ละสังคม โดยการแปลผลนั้นต้องเชื่อถือได้

5) การรายงานผลที่เป็นระบบ โดยใช้ฐานข้อมูลที่จัดเก็บมาเป็นแหล่งอ้างอิงสำคัญ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 **องค์ประกอบของการเฝ้าระวังทางสังคม**

2.2.3 ประโยชน์ทางการเฝ้าระวัง

ในสังคมที่มีระบบการเฝ้าระวังทางสังคมที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีเจ้าภาพหลักดำเนินการ ทั้งนี้ในมุมมองของคนทั่วไปมักให้ความสำคัญกับการเฝ้าระวังน้อยกว่าการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว อาทิ สังคมไทยไม่ได้ให้ความสำคัญกับระบบเตือนภัยคลื่นยักษ์สึนามิ มองว่าเป็นการลงทุนที่เปล่าประโยชน์ จนกระทั่งเกิดคลื่นยักษ์สึนามิแล้วมีผู้เสียชีวิตหลายพันศพจึงเห็นประโยชน์

การเฝ้าระวังทางสังคมก็เช่นเดียวกัน ในปัจจุบันยังมีความสำคัญน้อยกว่าการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าทางสังคม อย่างไรก็ดี ภายใต้กระแสความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีระบบการวิเคราะห์การแปรผลค่อนข้างง่ายเมื่อเทียบกับอดีต ดังนั้นการมีข้อมูลข่าวสาร สาระความรู้ที่เพียงพอป้อนสู่ระบบสามารถพยากรณ์สถานการณ์ข้างหน้าได้ การให้ความสำคัญต่อการเฝ้าระวังจึงมีมากขึ้น สามารถสรุปประโยชน์ได้โดยสังเขปดังนี้

1) สามารถเข้าใจถึงจิตวิทยาสังคม พฤติกรรมทางสังคมของประชาชนภายใต้สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบัน

2) สามารถเข้าใจถึงผลกระทบอันเนื่องจากสถานการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้น ณ ปัจจุบัน ทั้งนี้ผลกระทบดังกล่าวอาจมีผลได้ทั้งในระยะสั้นหรือในระยะยาว ทั้งผลโดยตรงและผลโดยอ้อม

3) สามารถจำแนกปัจจัยเสี่ยง กลุ่มเสี่ยงจากประเด็นปัญหาทางสังคมตามลักษณะของพื้นที่

4) สามารถคาดการณ์ เหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตโดยพิจารณาจากข้อมูลที่มีอยู่

5) สามารถตัดสินใจ กำหนดยุทธศาสตร์ วางแผน กำหนดมาตรการ ตลอดจนการริเริ่มโครงการที่จำเป็นในการแก้ปัญหาทางสังคม โดยอาศัยฐานข้อมูลที่เป็นระบบ และการวิเคราะห์แปรผลที่มีความถูกต้อง เชื่อถือได้

6) กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มเสี่ยง สามารถรับรู้ถึงสภาพปัญหา สาเหตุของปัญหาที่ตนเองประสบอยู่ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ทั้งในมิติของการเผชิญหน้ากับปัญหา หรือการหลีกเลี่ยงปัญหา และถือเป็นการลดต้นทุนทางโอกาส (Opportunity Cost) ของประชาชนที่รับผลกระทบ

2.2.4 **การเตือนภัยทางสังคม**

นับแต่อดีตอีกเช่นกันที่คนไทยคุ้นเคยกับระบบเตือนภัย เช่น การตีเกราะเคาะไม้เพื่อบอกถึงการเกิดเหตุร้าย การผูกข้อความติดกับขานกพิราบเพื่อบินไปบอกกล่าวกับคนที่เกี่ยวข้อง หรือการสื่อสารอื่น ๆ เท่าที่จะคิดได้ เช่น การติดประกาศแจ้งเตือนตามที่สาธารณะต่าง ๆ การประกาศผ่านหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน เป็นต้น

ดังนั้นการเตือนภัยจึงหมายถึง “*สาระสำคัญที่บ่งบอกถึงอันตราย หรือแนวโน้มของอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ การเตือนภัยดังกล่าวอาจกระทำโดยผู้มีหน้าที่โดยตรงหรือผู้พบเห็นเหตุการณ์ก็ได้ โดยการส่งข้อมูล ข่าวสาร ที่ผ่านการวิเคราะห์หรือตรวจสอบความถูกต้องแล้วถึงผู้มีอำนาจที่มีหน้าที่บรรเทาปัญหาโดยตรงและผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสาธารณชนที่ต้องรับผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น*”

รูปธรรมที่ชัดเจนของการเตือนภัยคือ การเตือนภัยไฟไหม้ ที่ผู้พบเห็นเหตุการณ์ ได้ร้องตะโกนบอกชาวบ้านในละแวกข้างเคียง และเมื่อประชาชนเห็นว่าเป็นไฟไหม้จริง จึงโทรศัพท์ไปบอกพนักงานดับเพลิง และเมื่อพนักงานดับเพลิงมาถึงสถานที่เกิดเหตุแล้ว จึงทำการควบคุมเพลิง ในทางสังคมก็เช่นเดียวกัน ในบางพื้นที่พบว่ามีสัดส่วนประชากรหย่าร้างสูง การแต่งงานต่ำ และไม่มีบุตร สามารถทำนายอนาคตได้ว่าประชาชนเหล่านี้เมื่อสูงอายุจะเป็นปัญหาทางสังคมอันเนื่องจากการขาดบุตรหลานดูแล ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเตรียมระบบรองรับเช่นสถานรับเลี้ยงคนชราที่ปราศจากคนดูแลเป็นต้น ดังนั้นองค์ประกอบของการเตือนภัยจึงมีดังนี้

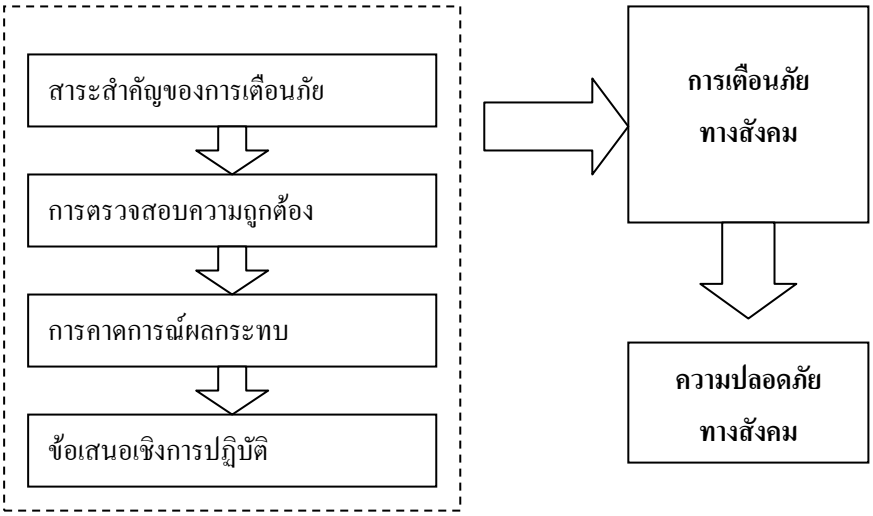
1) **มีสาระสำคัญของการเตือนภัย** กล่าวคือ ต้องเป็นเรื่องที่สำคัญและอาจก่อผลกระทบวงกว้าง และไม่อาจควบคุมได้ หรือมีการแพร่ระบาดถ้าปราศจากการเตือนภัย

2) **มีการตรวจสอบความถูกต้อง** กล่าวคือ สาระสำคัญของการเตือนภัยที่ประกาศออกไปต้องเป็นเรื่องจริง เกิดขึ้นแล้วหรือคาดว่ากำลังจะเกิดขึ้นในระยะเวลาอันสั้น การตรวจสอบความถูกต้องควรทำโดยผู้เกี่ยวข้องมีอำนาจหน้าที่โดยตรง มีลักษณะเป็นศูนย์กลางของข่าวสาร

3) **การคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น** กล่าวคือ ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นเฉพาะหน้า หรือระยะยาว ทั้งผลกระทบโดยตรงหรือทางอ้อม การคาดการณ์ดังกล่าวต้องคาดการณ์ถึงผลเสียหายอันเนื่องจากการเตือนภัยด้วย

4) **ข้อเสนอเชิงปฏิบัติ** กล่าวคือ ต้องมีรูปธรรมในการปฏิบัติที่ชัดเจน ทำได้ง่าย อาทิ การแจ้งเหตุไฟไหม้ในตึก ต้องชี้ทางออก และวิธีไปถึงทางออกโดยปลอดภัย รวมถึงข้อควรระวังอันเนื่องจากการปฏิบัติตามข้อเสนอด้วย

กล่าวโดยสรุป การเตือนภัยทางสังคมเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นต้องดำเนินการอย่างระมัดระวัง เพราะอาจเกิดผลกระทบข้างเคียงขึ้นได้ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 องค์ประกอบของการเตือนภัยทางสังคม

2.2.5 บทบาทการเฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคม พบว่า มีปัจจัยทางสังคมมากมายที่นำไปสู่ปัญหาทางสังคมที่ยากต่อการแก้ไข แต่ในขณะเดียวกันถ้าตรวจพบและแก้ไขตั้งแต่เริ่มต้น ปัญหาที่ใหญ่กว่าก็ไม่เกิดขึ้น

เมื่อประมาณ 15 ปีที่แล้ว ประเทศไทยเพิ่งรู้จักโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ที่มีชื่อเรียกว่า “เอดส์” แต่ในสมัยนั้นเราไม่กล้าพูดถึง ไม่กล้ารณรงค์ เพราะกลัวว่าจะมีผลกระทบต่อการท่องเที่ยว กลัวเสียรายได้ กลัวเสียภาพลักษณ์ของประเทศ จนทำให้การแพร่ระบาดของเชื้อเอชไอวีเป็นไปอย่างกว้างขวาง ทั้งในหมู่ผู้ค้าบริการทางเพศ ผู้ใช้แรงงาน แม่บ้าน ข้าราชการ ตลอดจนเด็กและเยาวชน จนกระทั่งเมื่อ 5-10 ปีที่ผ่านมาจึงได้มีการรณรงค์อย่างจริงจัง ผลที่เกิดขึ้นคือ อัตราการติดเชื้อเอชไอวีในกลุ่มผู้ค้าบริการทางเพศลดลง แต่มาเพิ่มขึ้นในกลุ่มเด็กและเยาวชน

จากตัวอย่างที่ยกมาชี้ให้เห็นว่า ถ้ามีการเฝ้าระวังและเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ ย่อมสามารถลดปัญหาและความรุนแรงของปัญหาได้ ทั้งนี้ถือเป็นประสบการณ์ทางสังคมที่ต้องศึกษาเพื่อป้องกันประวัติศาสตร์ซ้ำรอย

ดังนั้น กลไกการเฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับสังคมไทย อย่างไรก็ดีเนื่องจากสังคมไทยมีขอบเขตกว้างขวางและซับซ้อน บุคลากรด้านการเฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม จึงมีอยู่ 4 กลุ่มด้วยกันดังนี้

1) **นักเฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคมระดับพื้นที่** เป็นบุคลากรที่ได้รับการอบรมโดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สถิติเบื้องต้น การวิจัยปฏิบัติการณ์แบบมีส่วนร่วม มีบทบาทมีหน้าที่ ซึ่งประจำตามพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ คอยสอดส่องปัญหาต่าง ๆ พร้อมกันนั้น ต้องมีการติดต่อสื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอ เรียนรู้เครื่องมือทางสังคมที่ถูกออกแบบเพื่อการเฝ้าระวัง สามารถทำงานเป็นทีมได้และเข้าใจถึงพันธกิจในภาพรวม

2) **อาสาสมัครเฝ้าระวังทางสังคม** คือบุคคลที่มีจิตสาธารณะ ห่วงใยทางสังคม และอาสาทำหน้าที่รวบรวมข้อมูล โดยได้รับการอบรมด้านการเก็บข้อมูล การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และการทำความเข้าใจในแบบสำรวจที่ได้รับมอบหมาย

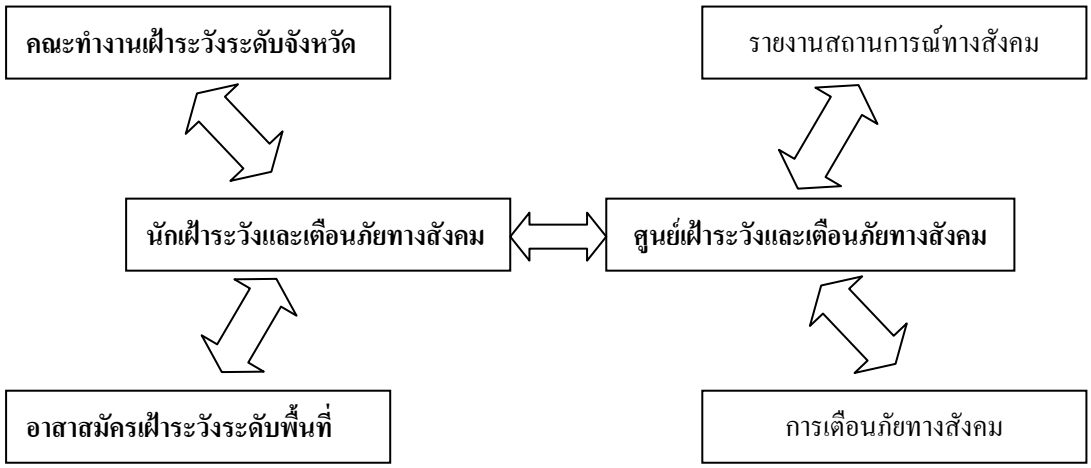
3) **คณะทำงานเฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม** หมายถึง กลุ่มคนที่มีการจัดตั้งในรูปแบบขององค์การ อาจมีขอบเขตการดูแลในระดับจังหวัด ทำหน้าที่ใช้ความรู้และประสบการณ์ของตัวเองในการกำหนดประเด็นในการเฝ้าระวังทางสังคม

4) **ศูนย์เฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม** คือ หน่วยงานในกำกับของรัฐทำหน้าที่ประมวลข้อมูลที่ได้รับจากนักเฝ้าระวังทั้งประเทศ เพื่อจัดลำดับความสำคัญและเตือนภัยทางสังคมให้ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ

สำหรับการเชื่อมโยงพันธกิจระหว่างบุคลากร มีการส่งและรับข้อมูลจากส่วนกลางและส่วนจังหวัด โดย กลไกสำคัญของกิจกรรมเฝ้าระวังทางสังคมอยู่ที่นักเฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม ที่ต้องรับรู้เทคโนโลยี เครื่องมือ และเชื่อมโยงข้อมูลสู่ส่วนกลาง ในขณะเดียวกัน ต้องทำ

หน้าที่ถ่ายทอดข้อมูลให้กับคณะทำงานเฝ้าระวังระดับจังหวัด ถึงทิศทางการเฝ้าระวัง พร้อมกันนั้นก็รับฟังประเด็นปัญหาเฉพาะของแต่ละพื้นที่ เพื่อสร้างมาตรวัดและเครื่องมือที่สอดคล้องกับสภาพพื้นที่ของตนเอง นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่บริหารการจัดเก็บข้อมูลของอาสาสมัครเฝ้าระวังระดับพื้นที่ เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ตรงกับประเด็นของการสำรวจ พร้อมทั้งการเชื่อมโยงบทบาทได้ดังภาพที่ 4

การเชื่อมโยงกิจกรรมของบุคลากรด้านการเฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม

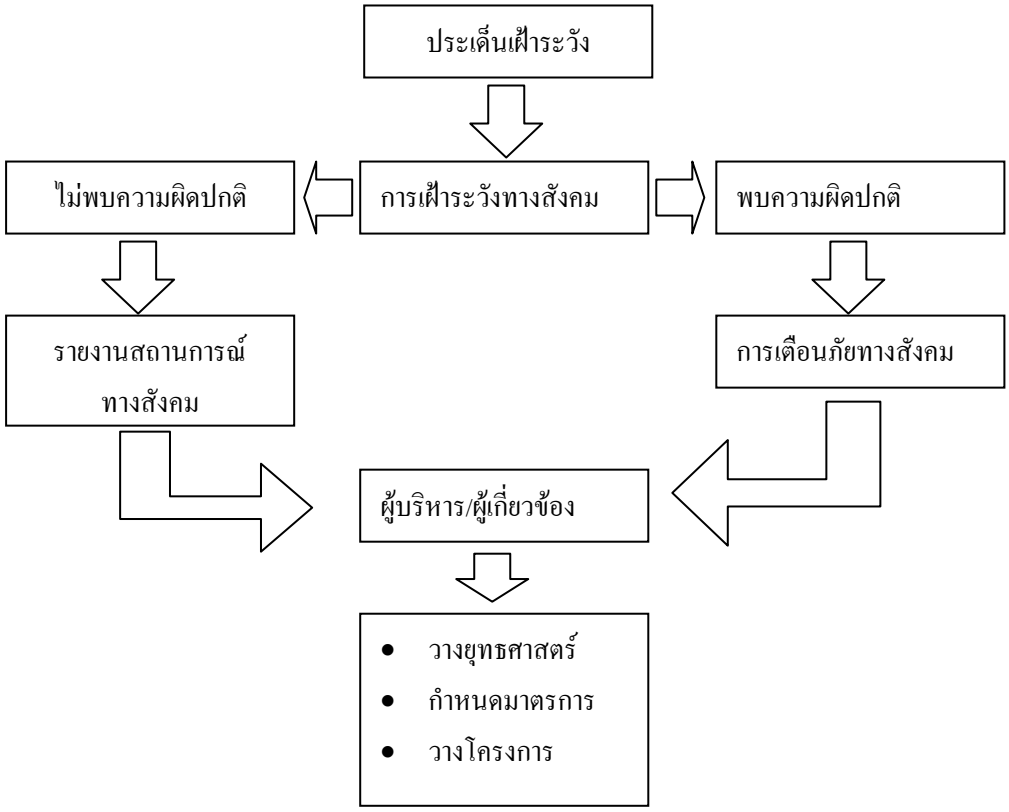


ภาพที่ 4 การเชื่อมโยงกิจกรรมของบุคลากรด้านการเฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม

2.2.6 ระบบการเฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม

ระบบมีความหมายในเชิงลำดับ ขั้นตอนของการดำเนินการ เมื่อรวมกับการเฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม จึงอาจเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ภายใต้ประเด็นที่กำหนดไว้ โดยบุคลากรที่ฝึกฝนมาโดยเฉพาะ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูล แปรผล นำเสนอรายงาน และในกรณีที่คาดการณ์แนวโน้มว่าอาจจะก่อความไม่ปลอดภัยต่อสาธารณะอาจต้องทำการเตือนภัยทางสังคม มีลำดับขั้นตอนดังภาพที่ 5

ระบบการเฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม



ภาพที่ 5 ระบบการเฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม

2.2.6.1 **ประเด็นที่ต้องเฝ้าระวัง**

การกำหนดประเด็นต้องครอบคลุมปัญหาสังคมไทยทั้งหมด อาจกำหนดตามสถานการณ์และความรุนแรงที่มีอยู่ในปัจจุบัน หรืออาจกำหนดตามปัญหาของประเทศอื่น โดยมีสมมุติฐานว่าหากมีการพัฒนาเหมือนกันปัญหาย่อมไม่แตกต่างกัน สำหรับสังคมไทย ประเด็นทางสังคมที่ต้องมีการเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิดมีดังนี้

1) พฤติกรรมเสี่ยงของเด็กและเยาวชน เช่น พฤติกรรมการมีเพศสัมพันธ์ การบริโภคสุรา ยาสูบ และสารเสพติด พฤติกรรมการใช้ความรุนแรง

2) สถานการณ์สถาบันครอบครัว หมายถึง การทะเลาะเบาะแว้งในครอบครัว การใช้ความรุนแรงในครอบครัว การหย่าร้าง

3) การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากร เช่น สัดส่วนชายหญิง การอพยพเข้าเมืองใหญ่ สัดส่วนผู้สูงอายุ และวัยทำงาน

4) พฤติกรรมด้านความปลอดภัย ทั้งในการทำงานและการเดินทาง เช่น การสวมหมวกนิรภัย การคาดเข็มขัดนิรภัย การไม่บริโภคสุราขณะขับขี่ยานพาหนะ การข้ามถนนบนทางม้าลาย หรือการใช้สะพานลอย เป็นต้น

5) การค้ามนุษย์ ซึ่งหมายถึง การล่อลวง ข่มขู่ ลักพาบุคคลไปเป็นวัตถุเชิงพาณิชย์ เช่น การค้าแรงงานเด็ก การค้าประเวณี เป็นต้น

2.2.6.2 กิจกรรมการเฝ้าระวัง

งานที่เกี่ยวข้องกับการเฝ้าระวังทางสังคม (มหาวิทยาลัยมหิดล,2547 อ้างถึง องค์การอนามัยโลก,1999) ได้ชี้ว่าระบบการเฝ้าระวังมีทั้งระบบที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อน จนถึงระบบที่ซับซ้อน และนำเสนอว่า ประเทศที่กำลังพัฒนาควรใช้ระบบการเฝ้าระวังที่ใช้ง่าย ไม่ซับซ้อนซึ่งเมื่อทำการปรับปรุงและเรียงลำดับใหม่ได้ดังนี้

1) การรวบรวมข้อมูล โดยการใช้เครื่องมือที่ออกแบบเป็นการเฉพาะ มีมาตรฐาน ได้รับการทดสอบว่าสามารถใช้วัดได้จริง มีค่าความเชื่อถือทางสถิติเป็นที่ยอมรับได้ โดยผู้ที่รวบรวมข้อมูลต้องดำเนินการเก็บแบบสำรวจอย่างแท้จริงจากกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด อย่างไรก็ตามการรวบรวมข้อมูลนั้น อาจเป็นได้ทั้ง “**ข้อมูลที่เป็นธุรกรรม**” กล่าวคือมีการลงทะเบียน มีการบันทึก เช่นจำนวนเงินที่เสียภาษี การจดทะเบียนรถใหม่ ประชากรเกิดใหม่ และ “**ข้อมูลที่ไม่ใช่ธุรกรรม**” เช่น การให้สัมภาษณ์ โดยผู้ให้ข้อมูลบอกจำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวนรายได้ จำนวนรายจ่าย พฤติกรรมการบริโภคสุรา การบริโภคบุหรี่ เป็นต้น

2) การจัดทำรายละเอียดข้อมูล เป็นการสอบถาม หรือเก็บข้อมูล ทุกตัวแปร ที่กำหนดไว้ ด้วยความระมัดระวัง

3) การวิเคราะห์ข้อมูล หมายถึง การวิเคราะห์และแปรผลเชิงสถิติ โดยสถิติที่ใช้อาจเป็นสถิติที่ไม่ซับซ้อนมากนัก เช่น ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4) การสอบสวนสาเหตุ ซึ่งเมื่อพบประเด็นที่มีความรุนแรงต้องมีการเก็บข้อมูลซ้ำเพื่อยืนยันและค้นหาสาเหตุ

5) การประเมินสถานการณ์ โดยกระทำได้เป็นช่วงเวลา บางประเด็นต้องมีความถี่มาก และบางประเด็นอาจทิ้งช่วงเวลาได้พอสมควร

6) การเผยแพร่ข้อมูล ควรเป็นการนำเสนอข้อมูลที่เข้าใจง่าย เช่นการนำเสนอข้อมูลในลักษณะ ภูมิศาสตร์สารสนเทศ (GIS) เป็นกราฟ ไม่ควรบรรยายด้วยศัพท์ทางสถิติที่

ซับซ้อน เพราะจะมีคนที่เข้าใจเพียงกลุ่มเดียว ทั้งนี้อาจเผยแพร่ต่อสาธารณชน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นการเฉพาะก็ได้

2.2.6.3 **การเตือนภัยทางสังคม**

ในการค้นพบข้อมูลทุกครั้งไม่จำเป็นต้องเตือนภัยทุกครั้ง เว้นแต่ข้อมูลที่ค้นพบมีแนวโน้มที่จะรุนแรงขึ้น หรือไม่สามารถควบคุมได้ภายใต้การดำเนินการตามปกติ ซึ่งเกณฑ์การตัดสินใจที่จะต้องเตือนภัยมีดังนี้

1) รู้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เบี่ยงเบนไปจากบรรทัดฐานทางสังคม ทั้งนี้การเบี่ยงเบนดังกล่าวต้องมีสถานะเป็นลบหรือด้านเสีย อาทิเช่นการมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควรหรือไม่มีความพร้อม อาจนำมาซึ่งการไม่พร้อมในการเลี้ยงดูบุตร เห็นได้จากข่าวแม่ใจร้าย ที่ปรากฏขึ้นบ่อยครั้ง

2) รู้ถึงอัตราเพิ่มของปัญหาที่สูงกว่าการขยายขอบเขตการแก้ปัญหาของกิจกรรม ซึ่งหมายถึงแม้ว่ากลไกการแก้ปัญหาจะมีอยู่แล้ว แต่สภาพปัญหามีมากกว่ากลไกการแก้ปัญหาที่จะรองรับย่อมเกิดปัญหาขึ้นได้ อาทิเช่นในพื้นที่ตามแนวชายแดน ที่มีอัตราการเพิ่มของนักเรียนสูงขึ้น ในขณะที่มีอัตราครูจำกัด เมื่อปริมาณเด็กมากขึ้น สัดส่วนครูต่อนักเรียนก็เพิ่มสูงขึ้น จนครูไม่สามารถดูแลเด็กได้ทั่วถึง ทำให้คุณภาพการเรียนของนักเรียนต่ำ และส่งผลถึงคุณภาพของบุคลากรของประเทศโดยรวมด้วย

3) รู้ถึงโครงสร้างและกลไกการดำเนินการตามปกติ ว่าไม่สามารถรองรับปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้น อาทิเช่นแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุที่ไม่มีครอบครัว ซึ่งในภาวะหนึ่งคนเหล่านี้ไม่อาจช่วยเหลือตนเองได้ ถ้าไม่มีการจัดระบบรองรับ

2.2.6.4 **ผู้รับการเตือนภัยทางสังคม**

การเตือนภัยทางสังคมถือเป็นศาสตร์และเป็นศิลป์ เพราะการเตือนภัยที่ผิดวิธีมักก่อให้เกิดปัญหาอื่นตามมา เราคงเคยได้ยินถึงเรื่องการหนีไฟที่ต่างคนต่างหนีอย่างสับสนอลหม่าน ผลที่เกิดขึ้นคือ การเหยียบกันตายและบาดเจ็บมากกว่าการตายจากการถูกไฟครอกหรือสำลักควัน ดังนั้นการเตือนภัยทางสังคมจะต้องไม่สร้างปัญหาอื่นตามมา ผู้ที่ต้องได้รับการเตือนภัยมีดังนี้

1) ผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับบริหาร เพราะจะต้องเป็นคนรับรู้ข้อมูลที่เป็นจริง พิจารณาข้อมูลอื่นประกอบ และเป็นผู้ตัดสินใจ หรือกำหนดยุทธศาสตร์ในการแก้ไข

2) ผู้ที่เกี่ยวข้องเชิงวิชาชีพ โดยถือว่าเป็นบุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์ และเข้าใจสาเหตุ เพื่อคิดค้นวิธีการแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม ซึ่งมักทำในรูปแบบของการสัมมนา หรือการอภิปรายเชิงวิชาการ

3) สื่อมวลชน โดยถือว่าสามารถสื่อสารได้ในวงกว้าง ซึ่งอาจเป็นในรูปของการแถลงข่าว การพาลงพื้นที่ การส่งรายงานสถานการณ์ทางสังคมให้กับสื่อมวลชน

4) ผู้รับผลกระทบ คือ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายนั้น ๆ โดยในการนำเสนอนั้นนอกจากต้องคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์แล้ว ต้องมีข้อเสนอเชิงปฏิบัติที่สามารถกระทำได้โดยง่าย และนำสู่การแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.6.5 **หลักการเตือนภัยทางสังคม**

เมื่อพูดถึงการเตือนภัย เรามักนึกถึงเสียงหวอที่ดังขึ้นขณะมีเครื่องบินทิ้งระเบิด หรือเสียงหวอที่ดังขึ้นขณะที่ไฟกำลังไหม้ตึกอาคาร ส่วนถ้าตึกหรืออาคารไหนที่มีการซ้อมหนีไฟเป็นประจำก็จะต้องมีการเตือนซ้ำอีกว่า “นี่ไม่ใช่การซ้อม” และสำหรับการเตือนภัยทางสังคม มีวิธีการดังนี้

1) การเตือนภัยทางสังคมต้องกระทำโดยศูนย์กลางของส่วนที่เกี่ยวข้อง เพราะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลอย่างถี่ถ้วน รอบด้าน และคำนึงถึงความปลอดภัยสาธารณะ อาจกล่าวง่าย ๆ คือ ต้องมีลักษณะการแถลงอย่างเป็นทางการ

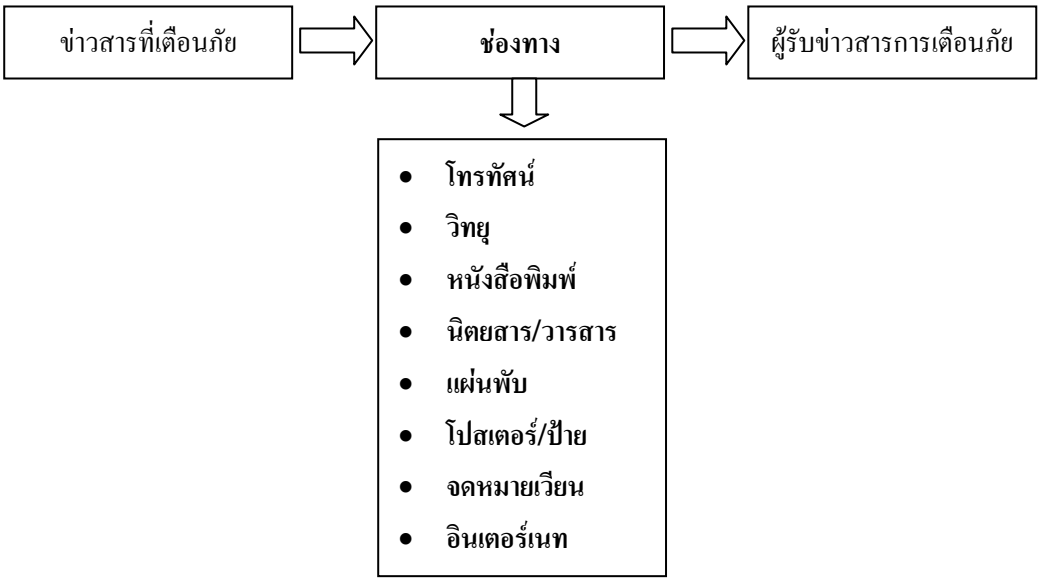
2) การเตือนภัยต้องเข้าใจง่าย ปฏิบัติตามได้ง่าย อาจมีลักษณะเป็นสัญลักษณ์อาทิ การประกาศว่า พื้นที่เสี่ยงภัยสูงสุดเป็นสีแดง พื้นที่ต้องเฝ้าระวังเป็นสีเหลือง และพื้นที่ปลอดภัยเป็นสีเขียว อย่างไรก็ดี การเตือนภัยนั้นถ้าผู้รับการเตือนภัยไม่เข้าใจก็ย่อมไม่เกิดผลในทางปฏิบัติ

3) การนำเสนอข้อมูล เพื่อการเตือนภัยทางสังคม ควรนำเสนอเฉพาะข้อมูลที่สำคัญมีความจำเป็นต้องรับรู้ และคำนึงถึงสิทธิของเหยื่อหรือผู้ที่เสียหายอันเนื่องจากการนำเสนอข้อมูล เช่น การเตือนภัยเรื่องผู้ร้ายฉุดคร่าข่มขืน และมีเหยื่อเป็นหญิงสาวหลายราย การเตือนภัยในลักษณะนี้ ไม่ควรเปิดเผยชื่อ หน้าตา ที่อยู่ของเหยื่อ เพราะก่อให้เกิดความเสื่อมเสียชื่อเสียงได้

2.2.6.7 **วิธีการเตือนภัยทางสังคม**

สำหรับวิธีการเตือนภัยทางสังคม ก็เป็นเช่นเดียวกับหลักการสื่อสารทั่วไป กล่าวคือจำเป็นต้องมีสาร ช่องทางการส่งสาร และ ผู้รับสาร (สุพรรณี มังคะลี , 2530) ดังภาพที่ 6

แสดงวิธีการเตือนภัย



ภาพที่ 6 แสดงวิธีการเตือนภัย

จากแผนภูมิดังกล่าวเมื่อพิจารณาเฉพาะช่องทางการส่งสาร พบว่า มีรูปแบบค่อนข้างหลากหลาย ทั้งสื่อหลักที่กระจายถึงประชาชนได้กว้างขวางเช่น สื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ สื่อรองหรือสื่อสนับสนุน ที่เน้นถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง รวมถึงการผลิตช่องทางสื่อสารด้วยตนเอง ตลอดจนสามารถใช้หลายสื่อผสมกัน ในลักษณะของชุดสื่อ ดังนี้

1) การเตือนภัยทางสังคมผ่านโทรทัศน์ ซึ่งสามารถทำได้ในรูปแบบของ สารคดีสั้น สปอต การแถลงข่าว การส่งข่าวที่จัดทำขึ้นให้กับสถานีโทรทัศน์ การขอความร่วมมือจากสถานีโทรทัศน์ในการจัดทำสื่อ อย่างไรก็ดีถือเป็นสื่อที่เห็นทั้งภาพและเสียง ต้องใช้เวลาในการจัดทำและมีค่าใช้จ่ายในการเผยแพร่ค่อนข้างสูง แต่ในขณะเดียวกันก็เผยแพร่ข่าวสารได้กว้างขวาง

2) การเตือนภัยทางสังคมผ่านวิทยุ เป็นเรื่องของการกระจายเสียง ใช้เวลาในการจัดทำสื่อไม่นานนัก ต้นทุนถูกแต่แพร่หลายได้ไม่กว้างนัก

3) การเตือนภัยทางสังคมผ่านหนังสือพิมพ์ โดยเฉพาะหนังสือพิมพ์รายวันมักได้ผลดี แต่มีข้อจำกัดคือต้องใช้เวลาตามรอบของการพิมพ์ แต่ประชาชนสามารถอ่านซ้ำและทำความเข้าใจได้ดีกว่า

4) การเตือนภัยทางสังคมผ่านนิตยสาร/วารสาร เป็นการเตือนภัยถึงคนเฉพาะกลุ่ม คนในวงการเดียวกัน หรือแวดวงวิชาการเดียวกัน เช่นการตีพิมพ์ผลกระทบของการใช้ยาบาง

ชนิด ในวารสารทางการแพทย์ เพื่อเตือนให้แพทย์ เภสัชกร ได้รับรู้ถึงผลกระทบข้างเคียงของการใช้ยาดังกล่าว ทำให้สั่งจ่ายยาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) การเตือนภัยทางสังคมผ่านแผ่นพับ เป็นเอกสารแนะนำวิธีปฏิบัติ เพื่อต้องอยู่ในสถานการณ์ที่เป็นอันตราย เช่น แผ่นพับเตือนภัยเรื่องการใช้ความรุนแรงในสตรี นอกจากอธิบายถึงการหลีกเลี่ยงสถานที่อันตราย แล้วยังแนะนำมูลนิธิสำคัญ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สำคัญ ไว้ใช้ยามฉุกเฉินด้วย

6) การเตือนภัยทางสังคมผ่านโปสเตอร์/ป้าย เน้นการสื่อสารด้วยข้อมูลเพียงหลักการกว้าง ๆ และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน เน้นรูปแบบสวยงาม ดึงดูดความสนใจ อาทิ โปสเตอร์แนะนำความปลอดภัยในการขับรถ ต้องคาดเข็มขัดนิรภัย ไม่ขับรถเร็ว ไม่โทรศัพท์ เป็นต้น

7) การเตือนภัยทางสังคมผ่านจดหมายเวียน เน้นการสื่อสารระหว่างหน่วยงานหรือสายบังคับบัญชา มักเป็นเอกสารที่กระชับ ชี้แจงแบบตรงไปตรงมา

8) การเตือนภัยผ่านอินเตอร์เนท เป็นช่องทางการสื่อสารที่ได้รับความนิยมในช่วงปัจจุบัน เช่นการส่งข้อมูลผ่าน เว็บไซท์ เว็บบอร์ด อีเมล์ เป็นต้น

9) การเตือนภัยทางสังคมผ่านวิทยุชุมชน หอกระจายข่าวประจำหมู่ เป็นรูปแบบดังเดิมที่ยังคงมีประสิทธิภาพถึงปัจจุบัน และในปัจจุบันยังมีระบบการเตือนภัยโดยวิธีดังกล่าวนี้ เช่น การแพร่ระบาดของยุงลาย การอธิบายถึงภยันตรายของยาเสพติด เป็นต้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ผู้วิจัยได้ศึกษาเนื้อหาของหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการความรู้โดยแบ่งหัวข้อ เนื้อหาสาระที่ศึกษาดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

ความรู้ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญมากและเป็นปัจจัยที่ชี้ให้เห็นถึงความได้เปรียบหรือเสียเปรียบ ในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นยุคของข่าวสาร ข้อมูลเทคโนโลยีต่างๆ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมหาศาลทางด้าน เศรษฐกิจ แม้แต่สังคมและการเมือง เป็นผลให้องค์การประเทศต่างๆ ต้องปฏิรูปตนเองให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เพื่อความอยู่รอดกันอย่างเต็มที่ องค์การและประเทศที่เฉลียวฉลาด สามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว จะกลายเป็นองค์การผู้นำลำดับโลก

ดังนั้น ก่อนที่จะกล่าวถึงการจัดการความรู้ซึ่งมีความสลับซับซ้อน จึงควรจะทำความเข้าใจ เพื่อเก็บแนวคิดเกี่ยวกับความรู้ก่อน ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อ ความหมายของความรู้ ลำดับขั้นของความรู้ ประเภทของความรู้ ดังนี้

ความหมายของความรู้

จากการศึกษาค้นคว้า ความหมายของคำว่า “ความรู้” จะเห็นได้ว่ามีนักวิทยากรทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้หลายลักษณะนั้น เหมือนกันและแตกต่างกันอย่างมากมายในที่นี้ได้รวบรวมความหมายที่น่าสนใจไว้ดังนี้

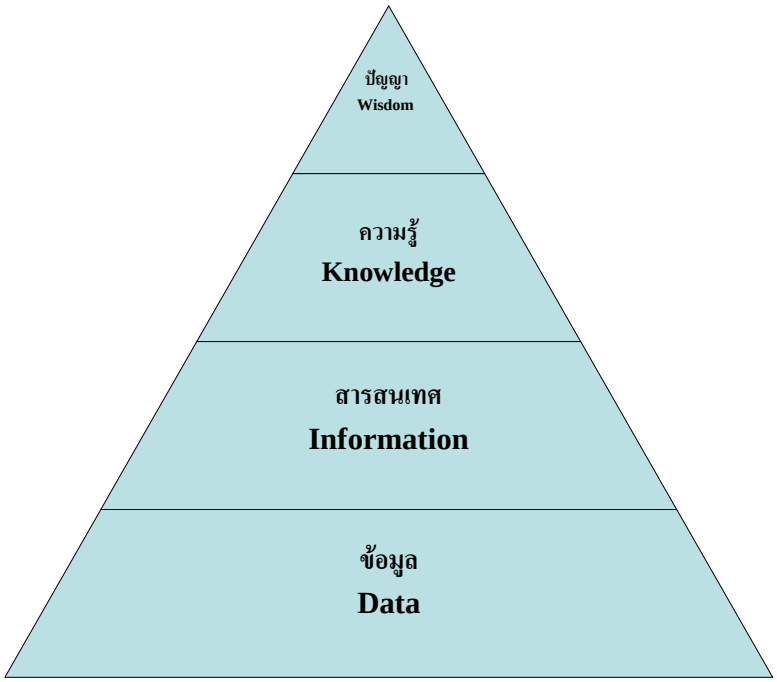
1. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้ คือสิ่งที่สั่งสมมาจาการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ; ความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ ; สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติ ; องค์วิชาในแต่ละสาขา เช่น ความรู้เรื่องเมืองไทย ความรู้เรื่องสุขภาพ. ความรู้ท่วมหัวเอาตัวไม่รอด (สำ) ว. มีความรู้มากแต่ไม่รู้จักใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์

2. ความรู้คือ ผลที่ได้จากการเรียนรู้ เกิดความเข้าใจจากสิ่งที่เรียนรู้ เป็นความสามารถในการระลึกนึกออกในสิ่งที่เรียนรู้แล้ว ความรู้ที่แต่ละบุคคลมี คือ ความรู้รอบตัวและความรู้ในแต่ละวิชาชีพ ความรู้ที่องค์การสร้างขึ้นมาหรือต้องการใช้พัฒนาองค์การให้ดียิ่งขึ้น คือ ความรู้ใหม่ซึ่งคงจะเป็นต้องมีวัฒนธรรมองค์การที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของคนให้เพิ่มพูนเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสวงหาความรู้โดยการอ่านและการคิด (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2546, หน้า 43) วิจารณ์ พานิช (2547 : 4-5) ได้ให้ความหมายของความรู้ไว้หลายทัศนะดังนี้

1) ความรู้ คือ สิ่งที่เมื่อนำไปใช้ จะไม่หมดหรือสึกหรอแต่จะยิ่งงอกเงยหรืองอกงามขึ้น
2) ความรู้ คือ สารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ
3) ความรู้เป็นสิ่งที่คาดเดาไม่ได้
4) ความรู้เกิดขึ้น ณ จุดที่ต้องการใช้ความรู้นั้น
5) ความรู้เป็นสิ่งที่ขึ้นกับบริบทและกระตุ้นให้เกิดขึ้นโดยความต้องการ

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547, 32-33) **การจัดการความรู้** หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์การจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหวเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล เป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์การ

Hedeo Yamagahi ผู้เชี่ยวชาญชาวญี่ปุ่นได้ให้คำจำกัดความของความรู้ในรูปของปิรามิด (บุญดี บุญญากิจ และคณะ. 2547, หน้า 13-15) ดังแผนภาพนี้



ภาพที่ 7 ปิรามิดแสดงลำดับขั้นของความรู้
ที่มา : บุญดี บุญญากิจ และคณะ, 2547 หน้า14

โดยให้ความหมายของ “ข้อมูล” ว่าเป็นข้อเท็จจริง ข้อมูลดิบ หรือตัวเลขต่าง ๆ ที่ยังไม่ได้ผ่านการแปลความ ส่วน “สารสนเทศ” เป็นข้อมูลที่ผ่านกระบวนการสังเคราะห์ วิเคราะห์ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการและตัดสินใจ มีบริบทซึ่งเกิดจากความเชื่อ สามัญสำนึก หรือประสบการณ์ของผู้ใช้สารสนเทศนั้น ๆ โดยมักจะอยู่ในรูปของข้อมูลที่วัดได้หรือจับต้องได้ อย่างไรก็ตาม สารสนเทศอาจมีข้อจำกัดในเรื่องช่วงเวลาที่ใช้และขอบข่ายของงานที่จะนำมาใช้ ในขณะที่ “ความรู้” คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิด เปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้โดยไม่จำกัดช่วงเวลา หรือกล่าวได้ว่าเป็นสารสนเทศที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับเราในการนำไปใช้งาน และ “ปัญญา” คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน ก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำไปใช้ เพื่อให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น ผู้เขียนขอนำเสนอตัวอย่าง ดังนี้

- ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งมีการจัดเก็บข้อมูลการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา สิ่งที่ได้จากการจัดเก็บ ถือเป็น ข้อมูล
- เมื่อมีการนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาซื้อของขวัญมักจะซื้อบัตรอวยพรควบคู่ไปด้วยเสมอ ๆ ทั้งนี้ ในการซื้อมักจะซื้อของขวัญก่อน จากนั้นจึงมาซื้อบัตรอวยพร โดยวิเคราะห์จากช่วงเวลาในการออกในเสร็จหรือการรูดบัตรเครดิต และส่วนใหญ่มักจะซื้อในช่วงเทศกาลสำคัญ เช่น วันเกิด ปีใหม่ และวาเลนไทน์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังนิยมให้ห้างสรรพสินค้าห่อของขวัญให้ด้วย ซึ่งข้อมูลที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ดังกล่าวเป็นสารสนเทศที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้
- หลังจากวิเคราะห์ข้อมูล ผู้บริหารห้างสรรพสินค้าจึงตัดสินใจปรับเปลี่ยนผังของห้างฯใหม่ โดยย้ายแผนกจำหน่ายบัตรอวยพร ซึ่งเดิมอยู่ชั้น 3 ไปอยู่ชั้น 2 ติดกับแผนกจำหน่ายของขวัญ รวมทั้งให้มีแผนกห่อของขวัญมาร่วมด้วย ประโยชน์ที่ได้จากการย้ายผังทำให้เพิ่มความสะดวกแก่ลูกค้ามากขึ้น ปริมาณการซื้อสินค้าประเภทบัตรอวยพรและของขวัญเพิ่มมากขึ้น การที่ผู้บริหารตัดสินในย้ายผังดังกล่าว จัดเป็นความรู้ที่ได้จากการนำสารสนเทศมาใช้
- หลังจากประสบความสำเร็จในเรื่องบัตรอวยพรแล้ว ผู้บริหารห้างฯ จึงได้ทำการวิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อของลูกค้าในกลุ่มสินค้าประเภทอื่นๆ และพบว่าสินค้าบางกลุ่มก็มีความเชื่อมโยงของพฤติกรรมการซื้อเช่นกัน จึงได้จัดผังห้างฯ ในส่วนอื่น ๆ ใหม่ โดยให้สินค้าที่มีความเชื่อมโยงกันอยู่ใกล้ ๆ กัน เพื่อความสะดวกของลูกค้า รวมทั้งจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายสินค้าดังกล่าวไปพร้อม ๆ กันด้วย ส่งผลให้ยอดขายของสินค้าดังกล่าวสูงขึ้นอย่างที่ไม่เคยมีมาก่อน การที่ผู้บริหารห้างฯ นำความรู้ในเรื่องพฤติกรรมการซื้อของลูกค้าไปใช้กับสินค้ากลุ่มอื่น ๆ จนประสบความสำเร็จนั้น ทำให้ผู้บริหารห้างฯ เกิด “ปัญญา” ว่าพฤติกรรมการซื้อสินค้าของลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องนำมาวิเคราะห์และใช้ในการบริหารจัดการ เช่น การจัดผังห้างฯ การวางแผนส่งเสริมการขาย เป็นต้น ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เป็นถึงการนำความรู้มาใช้จนเกิดปัญญา ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับเรื่องอื่นๆ ต่อไปได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

Thomas Dawenpart และ Laurence Prurak (1998, หน้า 53) ความรู้คือ การที่เราใช้ประสบการณ์ คำนิยม สารสนเทศ ความชำนาญ และสัญชาติญาณในตัวเราเพื่อกำหนดสิ่งแวดล้อมและกรอบการรวบรวมและหระเมินสารสนเทศและประสบการณ์ใหม่ๆ ที่ได้รับมา เพื่อ

นำมาใช้ประโยชน์ ซึ่งวิธีการจะขึ้นอยู่กับแต่ละคน โดยพบว่าในหลายๆ องค์กรบ่อยครั้งที่ความรู้ไม่ได้อยู่ในรูปของเอกสารที่เก็บไว้เพียงอย่างเดียว แต่อาจอยู่ทั้งในรูปของการทำงานประจำ กระบวนการ วิธีปฏิบัติ และความเชื่อในองค์การนั้นๆ ดังนั้น การที่จะสร้างความรู้ หรือเรียนรู้ต่างๆ จึงต้องทำให้เหมาะกับองค์กรและประเภทของความรู้

ปีเตอร์ เซงเก้ (1990,3-4) ได้กล่าวว่าความรู้คือ ความสามารถที่นำไปสู่การกระทำที่มีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่าความรู้ หมายถึง การที่เราใช้ประสบการณ์ สารสนเทศ ค่านิยม ความชำนาญ และสัญชาติญาณในตัวบุคคลหรือความรู้ที่ได้ขัดแจ้ง (tacit Knowledge) กับความรู้ภายนอกตัวบุคคลหรือความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) มากำหนดสิ่งแวดล้อม กรอบการรวบรวมประเมินสารสนเทศและประสบการณ์ใหม่ๆ ที่ได้รับมาใช้ประโยชน์ และพัฒนาองค์กรทั้งในด้านการสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการนำความรู้ไปใช้

ระดับขั้นขององค์ความรู้

ความรู้สามารถแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้ (วิจารณ์ พานิช. 2547,หน้า 59)

ระดับที่ 1 รู้ว่าคืออะไร (Know-what) เป็นความรู้เชิงทฤษฎีล้วนๆ เปรียบเสมือนความรู้ของผู้จบปริญญาตรีมาใหม่ ๆ เมื่อนำความรู้เหล่านี้ไปใช้งาน ก็อาจจะใช้ได้ผลหรือใช้ไม่ได้ผล

ระดับที่ 2 รู้วิธีการ (Know-how) เป็นความรู้ที่มีทั้งเชิงทฤษฎี และเชิงบริบทเปรียบเสมือนความรู้ของผู้จบปริญญาตรีและมีประสบการณ์การทำงานผ่านมาระยะหนึ่ง เช่น 2-3 ปี ก็จะมีความรู้ในลักษณะที่รู้จักปรับให้เข้ากับสภาพแวดล้อมหรือบริบท

ระดับที่ 3 รู้เหตุผล (Know-why) เป็นความรู้ในระดับที่อธิบายเหตุผลได้ว่าทำไมความรู้นั้นๆ จึงใช้ได้ผลในบริบทหนึ่ง แต่ใช้ไม่ได้ผลในอีกบริบทหนึ่ง

ประเภทของความรู้

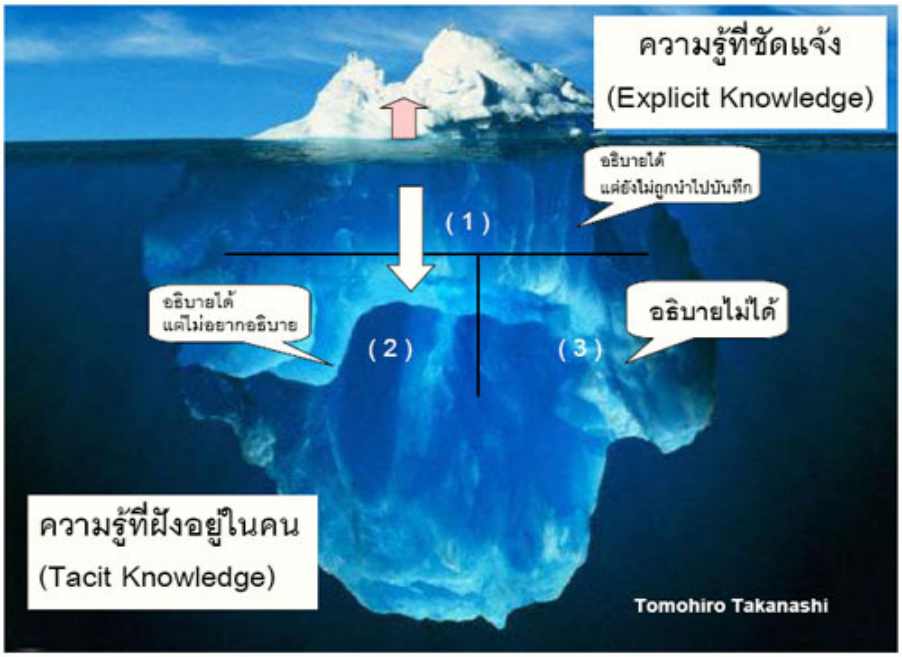
Michael Polanyi และ Ikujiro Nonaka (บุญดี บุญญากิจและคณะ, 2547, หน้า 16-17) ได้กล่าวประเภทความรู้อีกหนึ่งแนวคิดที่น่าสนใจ คือจะเริ่มจากแนวคิดในการจำแนกความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ Tacit และ Explicit Knowledge ซึ่งได้รับความนิยมและนำมาใช้อย่างแพร่หลาย ทั้งนี้ทั้ง 2 ท่าน ได้ให้คำจำกัดความของความรู้ทั้ง 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. **Tacit Knowledge** เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวของแต่ละบุคคล เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือพรสวรรค์ต่างๆ ซึ่งสื่อสารหรือถ่ายทอดในรูปของตัวเลขสูตร หรือสายลักษณ์อักษรได้

ยาก ความรู้ชนิดนี้พัฒนาและแบ่งปันกันได้ และเป็นความรู้ที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

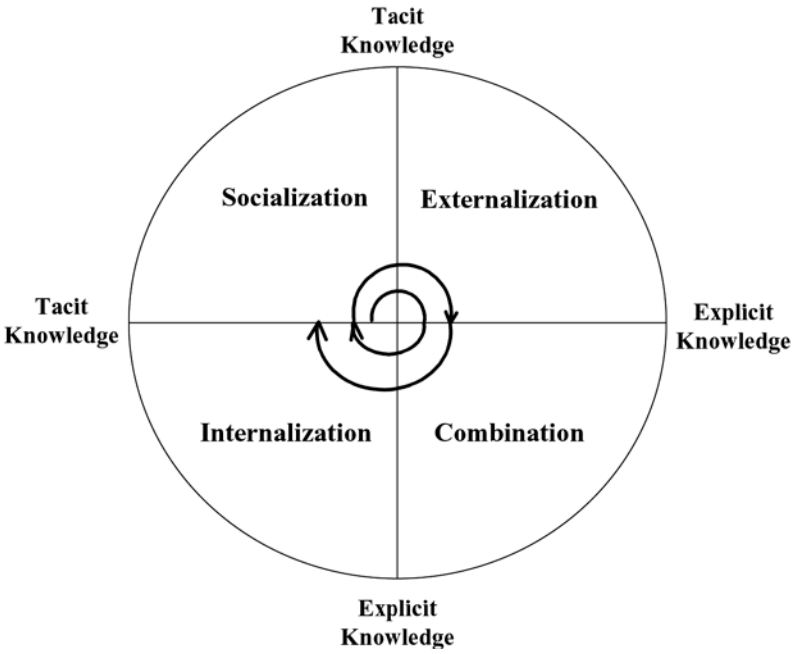
2. Explicit Knowledge ความรู้ที่เป็นเหตุผลเป็นผล สามารถรวบรวมและถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่างๆ ได้ เช่น หนังสือ คู่มือ เอกสาร และรายงานต่างๆ ซึ่งทำให้คนสามารถเข้าถึงได้ง่าย

เมื่อพิจารณาสัดส่วนความรู้ทั้ง 2 ประเภท จะพบว่าความรู้ในองค์กรส่วนใหญ่เป็นความรู้ประเภท Tacit มากกว่าความรู้ประเภท Explicit หลายเท่า โดยอาจเปรียบเทียบเป็นอัตราส่วนระหว่างความรู้ประเภท Tacit : Explicit เป็น 80 : 20 หรือเช่นเดียวกับที่ผู้เชี่ยวชาญหลายท่านกล่าวไว้ว่า ถ้าจะเปรียบเทียบกับปรากฏการณ์ธรรมชาติ เช่น ภูเขาน้ำแข็ง เราสามารถเปรียบเทียบได้ว่า Explicit เปรียบเสมือนส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่โผล่พ้นน้ำขึ้นมา ซึ่งเป็นส่วนน้อยมาก (ประมาณ 20% ของทั้งหมด) เมื่อเปรียบเทียบกับส่วนของภูเขาที่อยู่ใต้น้ำ ซึ่งมากถึง 80% (เป็นส่วนของ Tacit)



ภาพที่ 8 Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge
ที่มา: บุญดี บุญญกิจ(2547,หน้า 16)

ความรู้ทั้ง 2 ประเภท สามารถเปลี่ยนสถานะระหว่างกันได้ตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ โดยผ่านกระบวนการที่เรียกว่า Knowledge Spiral หรือ SECI Model ซึ่งคิดค้นโดย Ikujiro Nonaka และ Takeuchi ดังแสดงในรูป



ภาพที่ 9 Knowledge Spiral

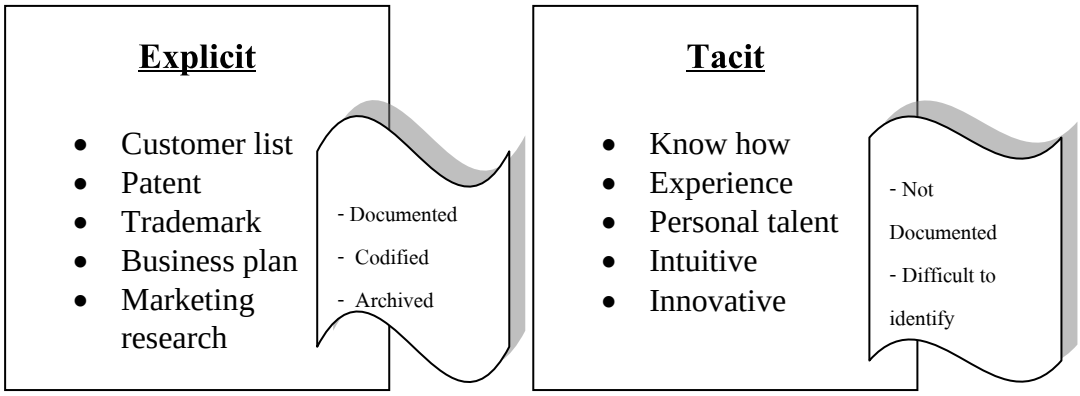
ที่มา: บุญดี บุญญกิจ (2547, หน้า 16)

จากกระบวนการข้างต้น การปรับเปลี่ยนและสร้างความรู้จะเกิดขึ้นได้ 4 รูปแบบคือ Socialization Externalization Combination และ Internalization ดังนี้

- Socialization : การแบ่งปันและสร้าง Tacit knowledge จาก Tacit knowledge ของผู้ที่สื่อสารระหว่างกัน โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรง เช่น ผู้จัดการฝ่ายขายของทีม A ได้เรียนรู้เทคนิคการขายใหม่ๆ จากผู้จัดการฝ่ายขายของทีม B ที่ประสบความสำเร็จในการขาย โดยการพูดคุยปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ก็จะได้รับความรู้จากผู้จัดการฝ่ายขายทีม B มาเป็นความรู้ของตนเองเพื่อให้ในการทำงาน
- Externalization : การสร้างและแบ่งปันความรู้จากสิ่งที่มีและเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นการแปลงจาก Tacit knowledge เป็น Explicit knowledge เช่น กรณีผู้จัดการฝ่ายขายทีม A ซึ่งหลังจากเรียนรู้เทคนิคการขายจากข้างต้นก็นำมาเขียนเป็นหนังสือ เอกสาร หรือรายงานต่างๆ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้สนใจทั่วไป

- Combination : เป็นการแปลง Explicit knowledge จาก Explicit knowledge โดยรวบรวมความรู้ประเภท Explicit ที่เรียนรู้ มาสร้างเป็นความรู้ประเภท Explicit ใหม่ๆ เช่น กรณีผู้จัดการฝ่ายขายทีม A ซึ่งต่อมาได้ไปศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคนิคการขายจากตำราต่าง ที่มีอยู่อย่างหลากหลาย แล้วสรุปและเผยแพร่เป็นเทคนิคการขายรูปแบบใหม่ ซึ่งเกิดจากการรวบรวมความรู้จากแหลงต่างๆ และความรู้ของตนเอง
- Internalization : เป็นการแปลง Explicit knowledge มาเป็น Tacit knowledge มักจะเกิดจากการนำความรู้ที่เรียนรู้มาไปปฏิบัติ เช่น หลังจากผู้จัดการฝ่ายขายทีมอื่นๆ เช่น ทีม C D หรือ E เป็นต้น ศึกษาเทคนิคการขายจากตำรา หรือคู่มือต่างๆ ที่มีอยู่ (ซึ่งอาจรวมถึงหนังสือที่เขียนโดยผู้จัดการทีม A ก็ได้) แล้วนำไปปรับใช้ในการทำงานของตนเองจนทำให้เกิดทักษะและความชำนาญ ในเรื่องเทคนิคการขายจนกลายเป็น Tacit knowledge ของตนเองในที่สุด และเมื่อเกิดความรู้แล้วไปแลกเปลี่ยนกับลูกค้าหรือผู้จัดการรายอื่นๆ ต่อไปก็จะเกิดกระบวนการที่เรียกว่า Socialization คือ การแปลง Tacit knowledge จากผู้จัดการรายนั้น ๆ ไปเป็น Tacit knowledge ของคนอื่นต่อไป เป็นกระบวนการที่หมุนเวียนไปเรื่อยๆ ไม่มีที่สิ้นสุด

Types of Knowledge



ภาพที่ 10 ความแตกต่างระหว่าง Explicit และ Tacit Knowledge

ที่มา: บดินทร์ วิจารณ์ (2550 , หน้า 17)

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ไม่ใช่เรื่องใหม่ เพราะมีมาแล้วนับร้อย ๆ ปี แล้วเราไม่รู้กันเองว่าบางอย่างที่เราทำหรือแสดง ที่ปรากฏให้เห็นนั้น มันต้องการจัดการความรู้ อย่างไรก็ตาม โลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ เทคโนโลยีการตลาด เป็นต้น การที่เราใช้วิธีการจัดการความรู้แบบเดิมหรือแบบธรรมชาติอย่างเดียวอาจก้าวตามโลกไม่ทัน จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการนี้ในระบบ เพื่อช่วยให้มนุษย์สามารถจัดการความรู้ได้ด้วยตัวเอง เพื่อให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ จึงต้องศึกษารายละเอียดหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

ความหมาย

บุญดี บุญญากิจ และคณะ(2547,หน้า 23) กล่าวว่า การจัดการความรู้ “เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านระบบกระบวนการต่างๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยนและใช้ความรู้ เป็นต้น”

วิจารณ์ พานิช (2548, หน้า 3-6) สำหรับนักปฏิบัติ การจัดการความรู้คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการ ไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการ ต่อความรู้ ได้แก่ (1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร (2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ (3) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วน ให้เหมาะต่อการใช้งานของตน (4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจกรางานของตน (5) การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้ (6) การจดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยง มากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยที่การดำเนินการ 6 ประการนี้ บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดแจ้ง อยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคนทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือ และส่วนอื่นๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ)

การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกัน ไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว

เนื่องจากชื่อว่า “จัดการความรู้” จึงมีคนเข้าใจผิด เริ่มดำเนินการโดยรี่เข้าไปที่ความรู้ คือ เริ่มที่ความรู้ นี่คือความผิดพลาดที่พบบ่อยมาก การจัดการความรู้ที่ถูกต้องจะต้องเริ่มที่งานหรือเป้าหมายของงาน

เป้าหมายของงานที่สำคัญ คือการบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ ที่เรียกว่า operation effectiveness และนิยามผลสัมฤทธิ์ ออกเป็น 4 ส่วน คือ (1) การสนองตอบ (responsiveness) ซึ่งรวมทั้งการสนองตอบความต้องการของลูกค้า สนองตอบความต้องการของเจ้าของกิจกราหรือผู้ถือหุ้น สนองตอบความต้องการของพนักงาน และสนองตอบความต้องการของสังคมส่วนรวม (2) การมีนวัตกรรม (innovation) ทั้งที่เป็นนวัตกรรมในการทำงาน และนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (3) ขีดความสามารถ (competency) ขององค์กร และของบุคลากรที่พัฒนาขึ้น ซึ่งสะท้อนสภาพการเรียนรู้ขององค์กร และ (4) ประสิทธิภาพ (efficiency) ซึ่งหมายถึงสัดส่วนระหว่างผลลัพธ์ กับต้นทุนที่ลงไป การทำงานที่ประสิทธิภาพสูงหมายถึงการทำงานที่ลงทุนลงแรงน้อย แต่ได้ผลมากหรือคุณภาพสูง

เป้าหมายสุดท้ายของการจัดการความรู้ คือการที่กลุ่มคนที่ดำเนินการจัดการความรู้ร่วมกัน มีชุดความรู้ของตนเอง ที่ร่วมกันสร้างเอง สำหรับใช้งานของตน คนเหล่านี้จะสร้างความรู้ขึ้นใช้เองอยู่ตลอดเวลา โดยที่การสร้างนั้นเป็นการสร้างเพียงบางส่วน เป็นการสร้างผ่านการทดลองเอาความรู้จากภายนอกมาปรับปรุงให้เหมาะต่อสภาพของตนและทดลองใช้งาน

การจัดการความรู้ไม่ใช่กิจกรรมที่ดำเนินการเฉพาะหรือเกี่ยวกับเรื่องความรู้ แต่เป็นกิจกรรมที่แทรก/แฝง หรือในภาษา วิชาการเรียกว่าบูรณาการอยู่กับทุกกิจกรรมของการทำงาน และที่สำคัญ ตัวการจัดการความรู้เองก็ต้องการการจัดการด้วย

การจัดการความรู้เป็นทักษะประมาณร้อยละ 80-90 มีส่วนที่เป็นทฤษฎีเพียงร้อยละ 10-20 ดังนั้นการจัดการความรู้จึงเป็นสิ่งที่เรียนรู้โดยการอ่านหรือฟังการบรรยายไม่ได้ผล จะเข้าใจการจัดการความรู้ได้ ต้องลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง

ตั้งเป้าหมายการจัดการความรู้เพื่อพัฒนา

- งาน พัฒนางาน
- คน พัฒนาคน
- องค์กร เป็นองค์กรการเรียนรู้
- ความเป็นชุมชนในที่ทำงาน

ภาพที่ 11 การตั้งเป้าหมายจัดการความรู้เพื่อพัฒนา

การจัดการความรู้จึงไม่ใช่เป้าหมายในตัวของมันเอง นี่คือหลุมพรางข้อที่ 1 ของการจัดการความรู้ เมื่อไรก็ตามที่มีการเข้าใจผิด เอาการจัดการความรู้มาเป็นเป้าหมาย ความผิดพลาดก็เริ่มเดินเข้ามา อันตรายที่จะเกิดตามมาคือ การจัดการความรู้ **เทียม** หรือ **ปลอม** เป็นการดำเนินการเพียงเพื่อให้ได้ชื่อว่ามีการจัดการความรู้

ยุทธนา แซ่เตียว (2547, หน้า 251) การจัดการความรู้ คือ การนำความรู้มาใช้พัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้ได้มากที่สุด โดยมีกระบวนการในการสรรหาความรู้ เพื่อถ่ายทอดและแบ่งปันไปยังบุคลากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

ดังนั้น ศาสตร์ด้านการจัดการความรู้จะเกี่ยวข้องกับเรื่องใดบ้าง?

- การแสวงหาความรู้ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- กระบวนการในการเก็บรวมรวมความรู้ ประสบการณ์จากภายในองค์กร
- การสนับสนุนให้เกิดกระบวนการแบ่งปันความรู้ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร
- เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถตามคุณลักษณะ (Competence) ตามที่กำหนด
- การคัดเลือกและสร้างสรรค์สื่อ เพื่อให้การถ่ายทอดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์

นพรัตน์ โพธิ์ศรีทอง (2550, หน้า 81) กล่าวว่า การจัดการความรู้ “เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ โดยผ่ายกระบวนการต่างๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยนและใช้ความรู้ เป็นต้น”

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณ (2549,หน้า 47) การจัดการความรู้ คือกระบวนการในการสร้าง ประมวลผล เผยแพร่ และใช้ความรู้เพื่อเป็นประสิทธิผลในการดำเนินงาน

ทาเคอูชิและโนนากะ(Takeuchi & Nonaka, 2004,หน้า 47-48) ได้ให้ความหมายการจัดการความรู้ไว้ว่า คือ กระบวนการในการสร้างความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง เผยแพร่ความรู้ทั้งองค์การ และนำไปเป็นส่วนประกอบสำคัญของผลิตภัณฑ์บริหาร เทคโนโลยี่และระบบใหม่

สรุปผู้วิจัยจึงสรุปว่าการจัดการความรู้ คือ กระบวนการในการเสริมสร้าง ให้เกิดความรู้ ประมวลผลและนำความรู้ไปถ่ายทอดหรือเผยแพร่ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ

วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้

นพรัตน์ โพธิ์ศรีทอง (2550,หน้า 63-64) จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีของการจัดการความรู้และการศึกษาวิเคราะห์เอกสารรายงานขององค์การหรือบริษัทชั้นนำ รวมทั้งการรับทราบข้อมูลขององค์การที่ได้รับการยกย่องให้เป็น “The Most Admired Knowledge Enterprises” เรียกชื่อย่อว่า “MAKE” สรุปได้ว่าวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) นั้นมี 8 ประการ ดังต่อไปนี้ คือ

1. เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการทำงานขององค์การ
2. เพื่อผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรม นำไปสู่การสร้างผลิตภาพหรือผลิตภัณฑ์ และบริการที่โดดเด่น และความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์การ
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานหรือบุคลากรในองค์การ
4. เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรหรือพนักงานในองค์การได้รวดเร็วขึ้น
5. เพื่อช่วยในการเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าและผู้ใช้บริการ เพื่อองค์การจะได้จัดบริการที่ดีขึ้น และเร็วขึ้น เป็นที่ถูกใจ พอใจ และประทับใจ กับลูกค้าและผู้ใช้บริการ
6. เพื่อส่งเสริมให้องค์การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization เรียกย่อว่า LO) ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์การในศตวรรษใหม่และองค์การชั้นนำ
7. เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม (Sharing and Participation) ในองค์การ นำไปสู่การสร้างทีมงานที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ
8. เพื่อสร้างความพร้อมและดำเนินการเปลี่ยนแปลงด้วยตนเองก่อนที่จะถูกเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยอื่นภายนอก

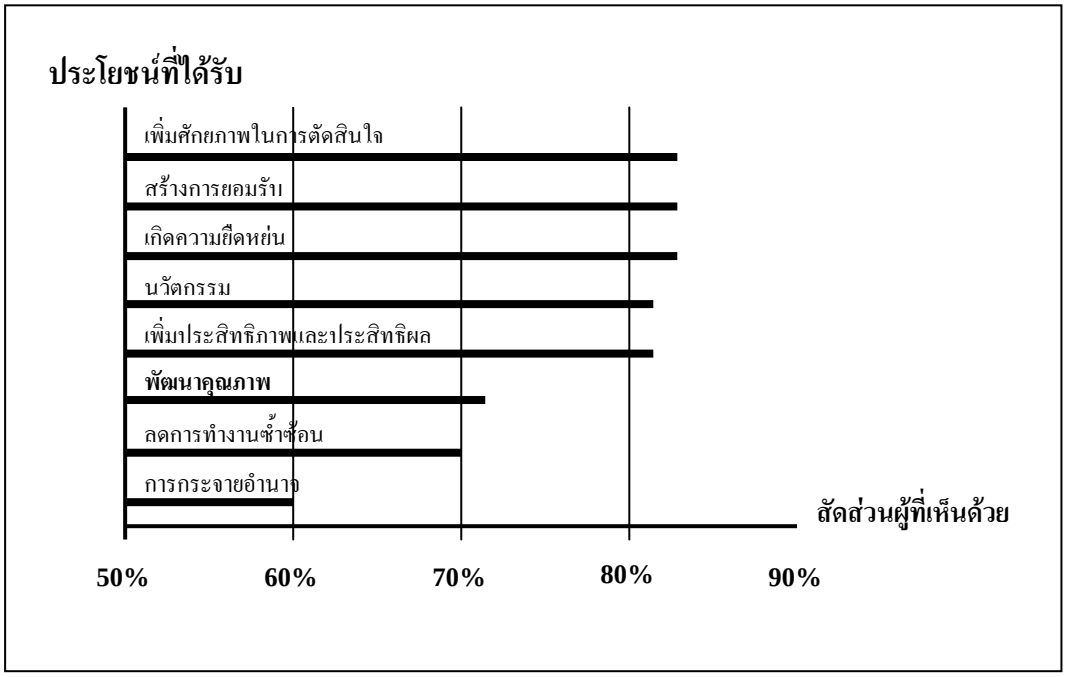
ความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้

ความสำคัญ

ในโลกยุคปัจจุบัน เป็นยุคโลกาภิวัตน์เป็นยุคของการเปลี่ยนแปลง ที่รวดเร็วในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ เทคโนโลยี การตลาด และความต้องการของลูกค้าและคู่แข่ง ดังนั้นการใช้วิธีการแบบเดิมๆ ก็คือการใช้วิธีการจัดการความรู้แบบให้เป็นไปตามธรรมชาติ ตามที่เคยกระทำกันมาในอดีตอาจจะไม่ได้แล้วเพราะโลกได้ก้าวหน้าไปมาก จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการที่เป็นระบบ เพื่อช่วยให้องค์การสามารถทำให้มนุษย์ได้ใช้ความรู้ที่ต้องการ ได้ทันเวลาที่ต้องการ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มผลผลิตและศักยภาพ ในการแข่งขันขององค์การ

ประโยชน์ของการจัดการความรู้

บุญดี บุญญากิจ และคณะ,2547,หน้า 9) จากการสำรวจผู้บริหารระดับสูงในธุรกิจในกลุ่มสหภาพยุโรปและประเทศสหรัฐอเมริกา โดย The Cap Germini Ernst & Young เกี่ยวกับประโยชน์และความสำคัญของการจัดการความรู้ พบว่า กว่า 80% เห็นว่าการจัดการความรู้ช่วยให้ตนสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ขณะที่การพัฒนาศักยภาพในด้านต่างๆ ขององค์กรและพนักงานเป็นประโยชน์ที่มีผู้เห็นด้วยรองลงมา



ภาพที่ 12 **ประโยชน์ของการจัดการความรู้**
ที่มา: บุญดี บุญญากิจ และคณะ,2547,หน้า 9

ยิ่งไปกว่านั้น เมื่อพิจารณาเอกสารและงานวิจัยหลายฉบับที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของการจัดการความรู้ พบว่าเป็นไปในแนวทางเดียวกันนั่นคือ การจัดการความรู้มีผลต่อธุรกิจต่างๆ ในหลายรูปแบบ เช่น

- สร้างนวัตกรรมซึ่งส่งผลให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการเกิดความแตกต่างจากคู่แข่งในตลาด จึงทำให้ได้เปรียบในการแข่งขัน การต่อรองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

- เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) และกระบวนการทำงานต่างๆ เกิดการร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเสริมสร้างและกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง
- เพิ่มศักยภาพในการเพิ่มผลผลิต การแข่งขัน
- เพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจในการวางแผนและปฏิบัติงานระดับต่างๆ รวมถึงการตัดสินใจในการลงทุนและแก้ปัญหา
- สามารถนำสินทรัพย์ความรู้ที่มีอยู่ทั้งในและนอกองค์กรมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการจัดการความรู้

สุวรรณ เหรียญเสาวภาคย์ และคณะ (2548,หน้า 48-52) ขั้นตอนหลักของกระบวนการความรู้มี 7 ขั้นตอนดังนี้

1. **การค้นหาความรู้** (Knowledge Identification)

ขั้นตอนนี้เป็นการค้นหาว่าองค์กรมีความรู้อะไรบ้าง รูปแบบใด อยู่ที่ใคร และความรู้อะไรที่องค์กรจำเป็นต้องมี ทำให้องค์กรทราบว่าขาดความรู้อะไรบ้าง หรือการทำแผนที่ความรู้ (Knowledge Mapping) เพื่อหาว่าความรู้ใดมีความสำคัญสำหรับองค์กร แล้วจัดลำดับความสำคัญของความรู้เหล่านั้น เพื่อให้องค์กรวางขอบเขตของการจัดการความรู้และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประโยชน์ของแผนที่ความรู้คือช่วยให้เห็นภาพรวมของคลังความรู้ขององค์กร ทำให้ทราบว่าองค์กรมีความรู้อะไรและจะหาความรู้ที่ตนเองต้องการได้ที่ไหน นอกจากนี้ยังใช้เป็นโครงสร้างพื้นฐานทางความรู้ที่องค์กรสามารถใช้เป็นฐานในการต่อยอดขยายความรู้ในเรื่องต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ

2. **การสร้างและแสวงหาความรู้** (Knowledge Creation and Acquisition)

จากแผนที่ความรู้ องค์กรจะทราบว่ามีความรู้ที่จำเป็นต้องมีอยู่หรือไม่ ถ้ามีแล้วองค์กรก็จะต้องหาวิธีการในการดึงความรู้จากแหล่งต่างๆ ที่อาจอยู่กระจัดกระจายมารวมไว้เพื่อจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สำหรับความรู้ที่จำเป็นต้องมีแต่ยังไม่มีนั้น องค์กรอาจสร้างความรู้จากความรู้เดิมที่มีอยู่หรือนำความรู้จากภายนอกองค์กรมาใช้ก็ได้

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ขั้นตอนนี้ประสบความสำเร็จคือ บรรยากาศและวัฒนธรรมขององค์กรที่เอื้อให้บุคลากรกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อใช้ในการสร้างความรู้

ใหม่ ๆ ตลอดเวลา นอกจากนี้ระบบสารสนเทศก็มีส่วนช่วยให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันได้รวดเร็วและการเสาะแสวงหาความรู้ใหม่ๆ จากภายนอกก็ทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

3. **การจัดความรู้ให้เป็นระบบ** (Knowledge Organization)

เมื่อมีเนื้อหาความรู้ที่ต้องการแล้ว องค์กรต้องจัดความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบหมายถึง การจัดทำสารบัญและจัดเก็บความรู้ประเภทต่าง ๆ เพื่อให้การเก็บรวบรวม การค้นหา การนำมาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว

ตัวอย่างการแบ่งชนิดหรือประเภทของความรู้จะขึ้นอยู่กับว่าผู้ใช้นำไปใช้อย่างไร และลักษณะการทำงานของบุคลากรเป็นแบบไหน โดยทั่วไปแบ่งตามสิ่งต่อไปนี้

- ความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญของบุคลากร เช่น จัดทำทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ
- หัวข้อ/หัวเรื่อง
- หน้าที่/กระบวนการ
- ประเภทของผลิตภัณฑ์ บริการ ตลาด หรือกลุ่มลูกค้า เป็นต้น

4. **การประมวลและกลั่นกรองความรู้** (Knowledge Codification and Refinement)

นอกจากการจัดทำสารบัญความรู้อย่างเป็นระบบแล้ว องค์กรต้องประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่ายและใช้ได้ง่าย ซึ่งอาจทำหลายลักษณะคือ

- การจัดทำหรือปรับปรุงรูปแบบของเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ทำให้การ
- ป้อนข้อมูล การจัดเก็บ การค้นหาและการใช้ข้อมูลทำได้สะดวกและรวดเร็ว
- การใช้ “ภาษา” เดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยจัดทำคำอภิธานศัพท์ของคำจำกัดความ ความหมายของคำต่างๆ ที่แต่ละหน่วยงานใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน มีการปรับปรุงให้ทันสมัยตลอดเวลา รวมทั้งต้องให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและเปิดใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
- การเรียบเรียง ตัดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดีในแง่ต่างๆ เช่น ครบถ้วน เที่ยงตรง ทันสมัยสอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้

5. **การเข้าถึงความรู้** (Knowledge Access)

องค์กรต้องมีวิธีการในการจัดเก็บและกระจายความรู้เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้ โดยทั่วไปการกระจายความรู้ให้ผู้ใช้มี 2 ลักษณะ คือ

1. “Push” (การป้อนความรู้) คือการส่งข้อมูล/ความรู้ให้ผู้รับโดยผู้รับไม่ได้ร้องขอ เช่น การส่งหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ข่าวสารต่างๆ หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร

2. “Pull” (การให้โอกาสเลือกให้ความรู้) คือการที่ผู้รับสามารถเลือกรับหรือใช้แต่เฉพาะข้อมูล/ความรู้ที่ต้องการเท่านั้น ซึ่งช่วยลดปัญหาการได้รับข้อมูล/ความรู้ที่ไม่ต้องการมากเกินไป องค์กรควรทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการกระจายความรู้แบบ “Push” และ “Pull” เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ข้อมูล/ ความรู้

6.การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Access)

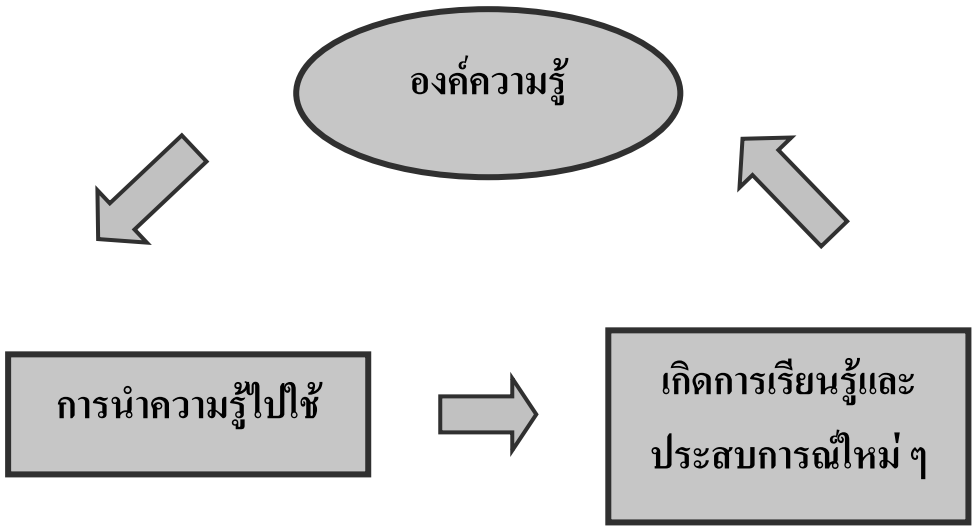
การแบ่งปันความรู้ประเภท Explicit วิธีที่นิยม เช่น การจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้ หรือการจัดทำสมุดหน้าเหลืองโดยทำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทำให้สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น

การแบ่งปันความรู้ประเภท Tacit สามารถทำได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการและวัฒนธรรมองค์กร ส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีผสมผสานเพื่อผู้ใช้ข้อมูลสามารถเลือกใช้ได้ตามความสะดวก วิธีการหลักๆ มีดังนี้

1. ทีมข้ามสายงาน
2. Innovetion & Quality Circles (IQCs)
3. ชุมชนแห่งการเรียนรู้ Community of Practice หรือ CoP
4. ระบบพี่เลี้ยง (Mentorint System)
5. การสับเปลี่ยนงาน (Fob Rotation) และการยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน (Secondment)
6. เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum)
7. การเรียนรู้ (Knowledge Access)

วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดในการจัดการความรู้คือ การเรียนรู้ของบุคลากรและนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์กร กล่าวคือหากองค์กรใดก็ตาม ถึงแม้จะมีวิธีการในการกำหนด รวบรวม คัดเลือก ถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ที่ดีเพียงใดก็ตาม หากคุลากรได้ได้เรียนรู้และนำไปใช้ประโยชน์ก็เป็นการสูญเปล่าของเวลาและทรัพยากรที่ใช้ ดังคำกล่าวของ Peter Senge ที่ว่า “ความรู้คือความสามารถในการทำอะไรก็ตามอย่างมีประสิทธิผล”

การเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ขึ้น ซึ่งจะไปเพิ่มพูนองค์ความรู้ขององค์กรที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้นเรื่อยๆ ความรู้นี้ก็จะถูกนำไปใช้เพื่อสร้างความรู้ใหม่ๆ อีกเป็นวงจรที่ไม่มีที่สิ้นสุด ที่เรียกว่า “วงจรการเรียนรู้”



ภาพที่ 13 วงจรการเรียนรู้
ที่มา: สุวรรณ เหรียญเสาวภาคย์ และคณะ (2548,หน้า 52)

นักวิชาการหลายท่านได้แบ่งกระบวนการเรียนรู้ไว้หลายแบบในที่นี้ได้สรุปไว้ในตารางกระบวนการเรียนรู้ดังนี้

ตารางที่ 2.1 **กระบวนการเรียนรู้**

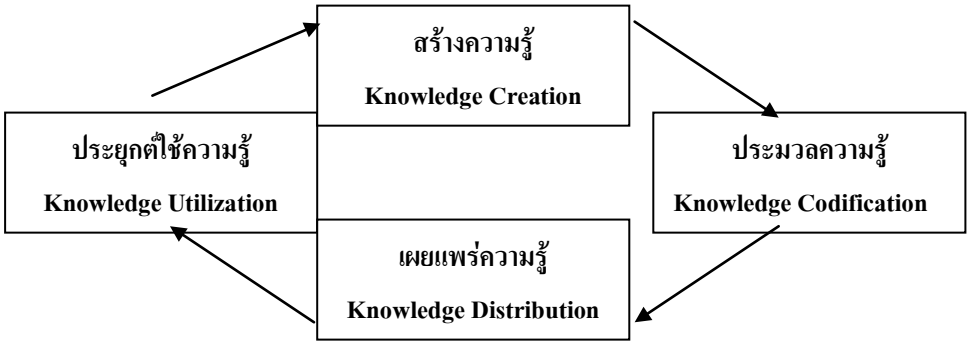
นักวิชาการ	**กระบวนการจัดการความรู้**
Alavi, 1997	1. การแสวงความรู้ (การสร้างความรู้และการพัฒนาเนื้อหา) 2. การสร้างดัชนี (Indexing) 3. การกลั่นกรอง (Filtering) 4. การเชื่อมโยงเกี่ยวกับการจัดระบบ จัดประเภท การรวม การเชื่อมโยงแหล่งความรู้ภายในและภายนอก 5. การเผยแพร่ โดยการรวมและจัดส่งความรู้ผ่านเว็บเพ็จ 6. การประยุกต์ใช้ความรู้

นักวิชาการ	กระบวนการจัดการความรู้
Arthur Anderson & APOC, 1996	1. แบ่งปัน 2. การสร้าง 3. การกำหนด 4. การรวบรวม 5. การเปลี่ยนแปลง 6. การจัดระบบ 7. การประยุกต์
Laudon & Laudon, 2002	1. การสร้างความรู้ 2. การประมวลและใช้รหัสความรู้ (Capture Codify Knowledge) 3. การแบ่งปันความรู้ (Share Knowledge) 4. การเผยแพร่ความรู้ (Distribute Knowledge)
Nonaka, 1996	1. ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (เปลี่ยนความรู้แบบไม่ชัดแจ้งเป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง) 2. การปรับเปลี่ยนสู่ภายใน (เปลี่ยนความรู้แบบชัดแจ้งเป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง) 3. การผสมผสาน (เปลี่ยนความรู้แบบชัดแจ้งเป็นความรู้แบบชัดแจ้ง) 4. การปรับเปลี่ยนสู่ภายนอก (เปลี่ยนความรู้แบบไม่ชัดแจ้งเป็นความรู้แบบชัดแจ้ง)
Szulanski, 1996	1. การริเริ่ม (ตระหนักถึงความต้องการในความรู้และตอบสนองต่อความต้องการนั้น) 2. การนำไปปฏิบัติ (การถ่ายโอนความรู้) 3. การใช้ความรู้ที่ได้รับการถ่ายโอน 4. การบูรณาการความรู้ (การนำความรู้มาสู่ภายในองค์การ)
Turban et al., 2004	1. การสร้างความรู้ (Create) 2. การกำหนดและรวบรวมความรู้ (Capture) 3. การนำไปสู่การปฏิบัติ (Refine) 4. การจัดเก็บความรู้ (Store) 5. การจัดการความรู้ (Manage) 6. การเผยแพร่ (Disseminate)
Van der Spek & Spijkervet, 1997	1. การพัฒนา (Develop) 2. การเผยแพร่ (Disseminate) 3. การผสมผสาน (Combine) 4. การเก็บไว้ (Hold)
Wiig, 1993	1. การสร้าง (Creation) 2. การแสดงอย่างเปิดเผย (Manifestation) 3. การใช้ (Use) 4. การถ่ายโอน (Transfer)

ที่มา: ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548, หน้า 76-77) ปรับจาก Holsapple & Joshi, 2001: 104.

ในที่นี้จะกล่าวถึงกระบวนการจัดการความรู้ที่สำคัญที่มักได้รับการกล่าวถึง 4 ขั้นตอนหลัก คือ การสร้างความรู้ การประมวลความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้
ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548, หน้า 77-82) ได้กล่าวถึงกระบวนการจัดการความรู้ที่สำคัญนี้มักได้รับการกล่าวถึงมี 4 ขั้นตอน คือ

กระบวนการจัดการความรู้



ภาพที่ 14 กระบวนการจัดการความรู้
ที่มา: ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548, หน้า 78)

1. **การสร้างความรู้** (Knowledge Creation **หรือ** Knowledge Generation)

การสร้างความรู้ หรือการแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) (Holsapple & Joshe, 2001) เป็นกิจกรรมที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อแสวงหาหรือสร้างความรู้ขึ้นใหม่ บราวน์และดูเกด (Brown & Dugaid, 1998) กล่าวว่าความรู้จะเกิดขึ้นเมื่อคนทำงานด้วยกันในกลุ่มมีความสัมพันธ์กันอย่างเหนียวแน่น มีการสร้างความร่วมมือ และมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

องค์การสามารถสร้างความรู้โดยวิธีการอื่น ๆ อีกเช่น (Davenport & Prusak, 1998)

(1) การซื้อกิจการของบริษัทใดบริษัทหนึ่งหรือการจ้างคนที่มีความรู้ให้มาทำงาน
(2) การให้เงินสนับสนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัยหรือสถาบันต่างๆ เพื่อแลกกับการได้สิทธิ์ในการใช้ผลการวิจัยนั้นเพื่อประโยชน์ทางการค้าเป็นรายแรก
(3) การตั้งหน่วยงานด้านความรู้โดยเฉพาะ โดยทั่วไปคือการตั้งหน่วยงานการวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ ๆ และให้นักวิจัยมีอิสระในการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ

(4) การรวมกลุ่มคนที่มีมุมมองต่างกันมาทำงานร่วมกัน และดำเนินโครงการหรือแก้ปัญหาร่วมกัน เพื่อมุ่งส่งเสริมให้เกิดความคิดที่หลากหลายในบริษัท

(5) องค์การแสวงหาพนักงานที่มีความต้องการและสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ได้ ซึ่งจะเป็นหัวใจสำคัญสำหรับองค์การที่ต้องการปรับตัว

(6) จัดตั้งเครือข่ายขึ้นภายในองค์การ โดยเครือข่ายนี้อาจพัฒนาจากเครือข่ายแบบไม่เป็นทางการมาเป็นเครือข่ายแบบเป็นทางการในภายหลังก็ได้ เครือข่ายนี้จะเป็นสิ่งที่ช่วยเผยแพร่ความรู้ให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์การได้อย่างรวดเร็ว

2. การประมวลความรู้ (Knowledge Codification)

วัตถุประสงค์ของการประมวลความรู้คือ การจัดความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงกันได้ และนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างสะดวกนักวิชาการบางท่านจะเรียกขั้นตอนนี้ว่าเป็นการให้รหัส เรือการกำหนดรหัส (Alavi, 2000) หลักการในการประมวลความรู้ที่สำคัญมี 3 ประการ คือ (Davinport & Prusak, 1998)

1) กำหนดขอบเขตและเนื้อหาของความรู้ที่ต้องการประมวล

2) กำหนดแหล่งที่มาของความรู้ดังกล่าว รวมทั้งระบุกลไกและสื่อสำหรับรวบรวมความรู้ เวลา และความถี่ในการประมวลและการปรับปรุงให้ทันสมัย

3) ระบุวิธีการและเครื่องมือในการเข้าถึงและดึงความรู้ที่ได้ประมวล

ความรู้แบบไม่ชัดแจ้งมักได้รับการประมวลและเก็บไว้ในความจำของบุคคล ส่วนความรู้แบบชัดแจ้งมักได้รับการประมวลและเก็บไว้ในเอกสารหรือแฟ้ม การจัดการความรู้ขององค์การส่วนใหญ่เน้นที่การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรวบรวม เก็บ และดึงความรู้แบบชัดแจ้งขององค์การ

3. การเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Distribution)

เมื่อได้มีการสร้างความรู้แล้วองค์การจะทำหน้าที่ในการประสานงานให้มีการเผยแพร่หรือแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งองค์การและภายนอกองค์การ หน้าที่ดังกล่าวนี้ ได้แก่ (Laudon & Laudon, 2000)

(1) จัดการและประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้

(2) เชื่อมโยงงานของผู้ปฏิบัติงานด้านความรู้กับงานทุกระดับและทุกหน้าที่ภายในองค์การ

(3) เชื่อมโยงองค์การกับองค์การภายนอก รวมถึงลูกค้า ซัพพลายเออร์ หน่วยงานรัฐบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วิธีการเผยแพร่ความรู้ มีได้หลายรูปแบบตั้งแต่การถ่ายทอดความรู้ผ่านการพูดคุยระหว่างพนักงาน พลังสร้างสรรค์อย่างไม่เป็นทางการ การใช้เทคโนโลยีผ่านอีเมล์ e-Learning, Video Conference ทั้งนี้วิธีการถ่ายทอดควรสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์การ เพราะการพูดคุยภาษาเดียวกัน จะทำให้เกิดความเข้าใจและไว้ใจกัน

4. **การใช้ความรู้** (Knowledge Utilization)

คุณค่าของความรู้อยู่ที่การนำไปใช้ (Fahey & Prudak, 1998) โดยเฉพาะเมื่อมีการประยุกต์ความรู้เพื่อสร้างความสามารถและนำไปปฏิบัติให้เกิดผล ดังนั้นองค์การจึงควรสนับสนุนการใช้ความรู้เพราะเป็นกระบวนการที่สำคัญในการจัดการความรู้ โดยองค์การควรมีการปรับประยุกต์ความรู้ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์การด้วย ดังคำกล่าวของ Peter Drucker ที่ว่า “Think Globally, Act Locally” ซึ่งหมายถึงว่าองค์การควรคิดแบบสากล โดยรับรู้และเข้าใจว่ามีความรู้อะไรใหม่ๆ เกิดขึ้นในโลก หรือในสากลประเทศ แล้วนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของตนเอง

2.5 งานวิจัย/รายงานการเฝ้าระวังที่เกี่ยวข้อง

จากการค้นคว้ารายงาน บทความที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย สามารถสรุปได้เป็น 7 ประเด็น ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ตลาดท่องเที่ยว ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม การเมือง และคุณภาพการบริการ

1.ด้านเศรษฐกิจ

จากการทบทวนข้อมูลเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ เพื่อที่จะนำมากำหนดปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยสามารถสรุปได้ 3 ปัจจัย ดังนี้

1.ปัจจัยเศรษฐกิจโลก

2.ปัจจัยเศรษฐกิจไทย

3.ปัจจัยด้านค่าเงินบาท

โดยในแต่ละปัจจัยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.ปัจจัยเศรษฐกิจโลก

มีนักวิเคราะห์ทางเศรษฐกิจได้สรุปภาวะเศรษฐกิจโดยรวมของโลกว่า ดร.ศุภวุฒิ สายเชื้อ จากบทความ “คาดการณ์แนวโน้มเศรษฐกิจโลก” สรุปได้ว่าปลายปี2552ตัวเลขเศรษฐกิจทุกตัว

ของโลก จะสะท้อนการฟื้นตัวอย่างชัดเจนในครึ่งแรกของปี2553นี้และมีการคาดหวังกันว่า การฟื้นตัวดังกล่าวจะยั่งยืนถึงปีต่อไป เพราะภาครัฐน่าจะพยายามดำเนินนโยบายที่เกื้อกูลต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจ กล่าวคือ ธนาคารกลางคงจะพยายามดำเนินนโยบายการเงินที่ผ่อนคลายโดยไม่ปรับดอกเบี้ยขึ้นมากนัก หรือตรึงดอกเบี้ยเอาไว้ที่ระดับต่ำให้นานที่สุด ในขณะเดียวกันภาครัฐบาลก็จะยังดำเนินนโยบายการคลังที่กระตุ้นเศรษฐกิจโดยเพิ่มการใช้จ่ายและการลงทุนของภาครัฐตลอดจนปรับลดภาษี แต่ประเด็นที่ผมเป็นห่วงที่สุด คือ การที่ทุกประเทศพร้อมใจกันขาดดุลงบประมาณ (สร้างหนี้สาธารณะเพิ่มขึ้น) เป็นจำนวนมหาศาลเพื่อสนับสนุนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ โดยขาดความระมัดระวังว่าการดำเนินนโยบายการคลังดังกล่าวจะสร้างปัญหาวินัยทางการคลังได้ ทั้งนี้ หากพิจารณาในภาพรวมแล้วก็อาจมองด้วยความวิตกกังวลว่าแนวทางการแก้ปัญหาเศรษฐกิจโลกที่ผ่านมา คือ การโยกหนี้สินล้นพ้นตัวของภาคเอกชนให้มาเป็นภาระของภาครัฐ จึงเป็นเพียงการโยกย้ายปัญหามากกว่าการแก้ปัญหา จริงอยู่การกระทำดังกล่าวช่วยให้การหดตัวของเศรษฐกิจในปี 2009 นั้นไม่รุนแรงและยืดเยื้ออย่างที่คิดเอาไว้เดิม กล่าวคือ ไม่เป็น the great recession ดังที่เคยกลัวกัน เพราะเห็นการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกอย่างชัดเจนตั้งแต่ไตรมาส 4 ที่ผ่านมา แต่ยุทธวิธีที่ใช้นั้นกำลังมีสัญญาณว่าอาจสร้างปัญหา ทำให้การฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกขาดความยั่งยืนหรือเพิ่มความเสี่ยงว่าเศรษฐกิจโลกจะฟื้นตัวแบบตัว "W" หรือ double-dip นั่นเอง

ความเสี่ยงที่พูดถึงนี้ คือ ความเสี่ยงที่การขยายตัวของเศรษฐกิจโลกจะอ่อนล้าลงภายในปลายปีนี้ ทำให้ต้องปรับการคาดการณ์ว่าเศรษฐกิจโลกในต้นปีหน้า จะชะลอตัวลงอย่างมีนัยสำคัญและทำให้ไม่สามารถคาดการณ์ได้อย่างมั่นใจว่าเศรษฐกิจโลกจะมีแรงขับเคลื่อนมากน้อยเพียงใดตลอดปี 2011 ทั้งนี้ ต้องขอย้ำกับท่านผู้อ่านตรงนี้ว่าความกังวลข้างต้นเป็นแนวคิดของเสียงส่วนน้อยโดย นักวิเคราะห์ส่วนใหญ่รวมทั้งไอเอ็มเอฟ ธนาคารโลก ฯลฯ ยังมั่นใจว่าเศรษฐกิจโลกในปีหน้า จะขยายตัวประมาณ 4% ไม่แตกต่างจากการขยายตัวของเศรษฐกิจโลกในปีนี้ ความมั่นใจเกี่ยวกับการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกลดลงนั้น สะท้อนได้จากการปรับตัวลงของราคาหุ้นในเดือนเมษายนและพฤษภาคมประมาณ 15% ทั้งๆ ที่ตัวเลขเศรษฐกิจทุกตัวอยู่ในเกณฑ์ดี คำตอบนั้นอาจเรียบเรียงได้ดังนี้

1. ปัญหาหนี้สาธารณะของประเทศขนาดเล็ก เช่น กรีซ โปรตุเกส ไอร์แลนด์ เป็นปัญหาใหญ่ทำให้ประเทศดังกล่าวต้องปรับลดการใช้จ่ายภาครัฐอย่างรุนแรงพร้อมกับการปรับเพิ่มภาษีตลอดจนการต้องร้องขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน ซึ่งเมื่อดำเนินการไปแล้ว ก็ได้ส่งผลให้เศรษฐกิจ

ของประเทศดังกล่าวหดตัวลงอย่างรุนแรง เพิ่มความเดือดร้อนให้กับประชาชนซึ่งแสดงความไม่พอใจโดยการนัดหยุดงาน พลอยทำให้จีดีพีทรุดตัวลงไปอีก แปลว่าการเก็บภาษีก็อาจจะต่ำกว่าเป้า ทำให้ต้องปรับขึ้นภาษีเพื่อลดการขาดดุลงบประมาณของรัฐ ข้อสรุปคือนโยบายรัดเข็มขัดทางการคลังก่อให้เกิดความฝืดเคืองทางเศรษฐกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ในกลุ่มประเทศขนาดเล็กในทวีปยุโรป

2. นักลงทุนยังถกเถียงกันว่าแม้ประเทศขนาดเล็กที่กล่าวถึง จะได้รับการช่วยเหลือเรื่องสภาพคล่องจากสหภาพยุโรป โดยการปล่อยกู้ดอกเบี้ยต่ำให้แล้ว แต่ก็ยังไม่แน่ใจว่าจะเป็นการแก้ปัญหาอย่างเบ็ดเสร็จหรือไม่ เช่นกรณีของกรีซนั้นหากทำตามเป้าหมายการรัดเข็มขัดทางการคลังได้อย่างครบถ้วนก็ยังจะต้องรับภาระหนี้สาธารณะเท่ากับ 150% ของจีดีพีในปี 2013 หากดอกเบี้ยที่จะต้องจ่ายเท่ากับ 5% (ซึ่งต่ำมากเมื่อเทียบกับปัจจุบันที่ภาคเอกชนจะปล่อยกู้ให้รัฐบาลกรีกที่ 7-8%) ก็แปลว่าเพียงภาระดอกเบี้ยของหนี้สาธารณะอย่างเดียวก็สูงถึง 7.5% ของจีดีพี ในกรณีของประเทศไทยนั้นภาระดอกเบี้ยน่าจะเพียง 1.5% ของจีดีพี ข้อสรุปคือการตั้งกองทุนฉุกเฉินนั้นสหภาพยุโรปอาจจะไม่ได้แก้ปัญหา แต่เป็นเพียงการโยกย้ายปัญหาหนี้ของรัฐบาลกรีกให้มาเป็นภาระของรัฐบาลเยอรมัน ฝรั่งเศส อิตาลี ไอเอ็มเอฟ ฯลฯ ซึ่งเป็นเจ้าของกองทุนฉุกเฉินที่ตั้งขึ้น

3. เมื่อเห็นความสูญเสียที่เกิดขึ้นในกรีซ (การเดินขบวนประท้วง การเผาธนาคาร) รวมทั้งการสูญเสียอธิปไตยทางเศรษฐกิจ ประเทศอื่นๆ ที่มีปัญหาคล้ายคลึงกับกรีซก็เร่งรัดเข็มขัดของตัวเอง เช่น สเปนซึ่งสั่งปรับลดเงินเดือนข้าราชการ 5% และลดรายจ่ายอื่นๆ ต่อมาก็มีข่าวว่าธนาคารกลางต้องเข้ายึดกิจการธนาคารหนึ่งแห่งและสั่งการให้ธนาคารอีก 4 แห่งรวมตัวกันเป็นหนึ่งแห่ง เพราะธนาคารของสเปนนั้นปล่อยกู้ภาคอสังหาริมทรัพย์เป็นจำนวนมากในอดีต เมื่อฟองสบู่แตกธนาคารจึงมีสินทรัพย์ด้อยคุณภาพเป็นจำนวนมาก และการฟื้นตัวของเศรษฐกิจก็ดูริบหรี่ เพราะก่อนการรัดเข็มขัดของภาครัฐการว่างงานก็สูงถึง 20% แล้ว แต่สิ่งที่ทำให้นักลงทุนกังวลที่สุดคือ การพบปัญหาสถาบันการเงินดังกล่าวข้างต้น เพราะจากประสบการณ์ทั่วโลกนั้น เมื่อพบว่าสถาบันการเงินมีปัญหาก็จะพบต่อมาว่าแท้จริงแล้วปัญหาได้ลามไปมากและกระทบไปทั้งระบบแล้ว

4. เมื่อธนาคารเริ่มมีปัญหา ธนาคารก็จะเริ่มไม่ไว้ใจซึ่งกันและกัน โดยในครั้งนี้เห็นได้จากการที่ดอกเบี้ยการให้กู้ยืมระหว่างธนาคาร คือ ไลบอร์ 3 เดือนปรับเพิ่มขึ้นจาก 0.25% ในกลางเดือนมีนาคมมาเป็น 0.53% ในปลายเดือนพฤษภาคม ตรงนี้เป็นสัญญาณที่น่าเป็นห่วงมาก เพราะเมื่อธนาคารไม่ปล่อยกู้ให้กันและกัน ผลที่จะตามมา คือ การขาดสภาพคล่องและการชะลอสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญซึ่งจะต้องส่งผลกระทบต่อภาคการผลิตและเศรษฐกิจโดยรวมอย่าง

หลีกเลี่ยงไม่ได้ ประเด็นนี้ เป็นประเด็นที่จะต้องติดตามอย่างใกล้ชิดที่สุด เพราะอาจเป็นจุดเริ่มต้นของการแพร่ขยายของปัญหาจากประเทศชายขอบของยุโรป (เช่นกรีซ) เข้าไปสู่ประเทศที่เป็นส่วนกลางของยุโรป กล่าวคือ "โรคติดต่อ" (contagion) จะถูกส่งผ่านระบบสถาบันการเงินที่ไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างปกติ เพราะหากธนาคารสเปนมีปัญหาก็จะทำให้ธนาคารอื่นๆ ของเยอรมัน ฝรั่งเศส อิตาลี ฯลฯ ที่ปล่อยกู้ในสเปนมีปัญหาด้วยเช่นกัน ผลที่ตามมา คือ การทำธุรกรรมในยุโรปโดยรวมก็อาจถูกกระทบไปด้วย

5. เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคมบริษัทจัดอันดับมูดี้ส์ออกรายงานกล่าวเตือนรัฐบาลสหรัฐอีกครั้งว่าควรปรับลดรายจ่ายของสหรัฐลง มิฉะนั้น อันดับความน่าเชื่อถืออาจถูกปรับลดลงได้ในระยะยาว ซึ่งเป็นการเตือนครั้งที่สอง (ครั้งแรกเตือนเมื่อเดือนกุมภาพันธ์) ทั้งนี้ สหรัฐโชคดีที่ปัญหาในยุโรปทำให้นักลงทุนหันมาซื้อพันธบัตรรัฐบาลสหรัฐเพราะเชื่อว่าปลอดภัยที่สุด แต่ก็เป็นได้มากว่าในที่สุด (คือ ปี 2011) รัฐบาลสหรัฐคงจะต้องหันมาจัดการรัดเข็มขัดตัวเอง ซึ่งจะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะกระทบต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจโลก ทั้งนี้ เพราะรัฐบาลสหรัฐขาดดุลงบประมาณเกือบ 10% ของจีดีพี

6. ความสูญเสียของเศรษฐกิจโลกที่เกิดขึ้นจากความสะเพร่าและเห็นแก่ได้ของธนาคารพาณิชย์ในยุคที่สร้างฟองสบู่ โดยการปล่อยกู้อย่างประมาท และการสร้างตราสารอนุพันธ์คุณภาพต่ำแต่มาหลอกขายว่ามีคุณภาพสูงนั้น ทำให้มีกระแสทางการเมืองที่ผลักดันให้ออกกฎหมายและกฎเกณฑ์ เพื่อควบคุมการทำธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจำกัดหรือห้ามการทำธุรกรรมที่มีความเสี่ยงสูง (ซึ่งมักจะทำกำไรสูงเช่นกัน) แม้ว่าจะยังไม่มีความชัดเจนในรายละเอียดในเรื่องนี้ แต่น่าจะเชื่อได้ว่าธนาคารในสหรัฐและยุโรปจะถูกจำกัดการทำธุรกรรมและถูกจำกัดการหารายได้และกำไร ซึ่งน่าจะส่งผลให้การปล่อยสินเชื่อ และนำเสนอสินค้าทางการเงินต่างๆ ลดน้อยลง

นอกจากนั้นความเห็นส่วนใหญ่ประเมินว่าเศรษฐกิจโลกกำลังจะฟื้นตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไปในครึ่งหลังของปีนี้ ทำให้เศรษฐกิจไทยสามารถฟื้นตัวตามไปด้วย ทั้งนี้โดยมีมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล ดอกเบี้ยต่ำ และสภาพคล่องในระบบที่สนับสนุนการฟื้นตัวอีกด้านหนึ่ง ประเด็นที่น่าสนใจจึงมิใช่คำถามว่าเศรษฐกิจจะฟื้นตัวหรือไม่ในครึ่งหลังของปีนี้ แต่ประเด็นที่ควรให้ความสำคัญคือเศรษฐกิจจะฟื้นตัวอย่างชัดเจนเพียงใดในครึ่งหลังของปีนี้ และการฟื้นตัวดังกล่าวจะยั่งยืนและต่อเนื่องไปในปี 2553 หรือไม่ ทั้งนี้เป็นห่วงว่าแรงขับเคลื่อนเศรษฐกิจอาจแผ่วตัวลงในครึ่งหลังของปีหน้า ทำให้เศรษฐกิจไทยฟื้นตัวอย่างอ่อนแอและยุบตัวลงไปอีกในครึ่งหลังของปีหน้า กล่าวคือเศรษฐกิจจะฟื้นตัวแบบ "W"

ปัจจัยที่ทำให้เศรษฐกิจโลกฟื้นตัวในครึ่งหลังของปีนี้ ได้แก่

1.**ความจำเป็นของบริษัทต่างๆ ที่จะต้องเพิ่มปริมาณการผลิต**ในไตรมาส 3 และ 4 ทั้งนี้เพราะวิกฤตการเงินในไตรมาส 4 ของปี 2551 ทำให้การบริโภคชะงักงันอย่างรุนแรง ส่งผลให้สินค้าเหลือขายมากมาย ผู้ผลิตจึงชะลอการผลิตสินค้าลงอย่างมากในไตรมาส 1 และ 2 ของปีนี้ เพื่อทยอยขายสินค้าค้างสต๊อกให้หมดไป ดังนั้นในกลางปีจึงมีสินค้าในสต๊อกต่ำและต้องเพิ่มปริมาณการผลิต ส่งผลให้เศรษฐกิจฟื้นตัวขึ้น

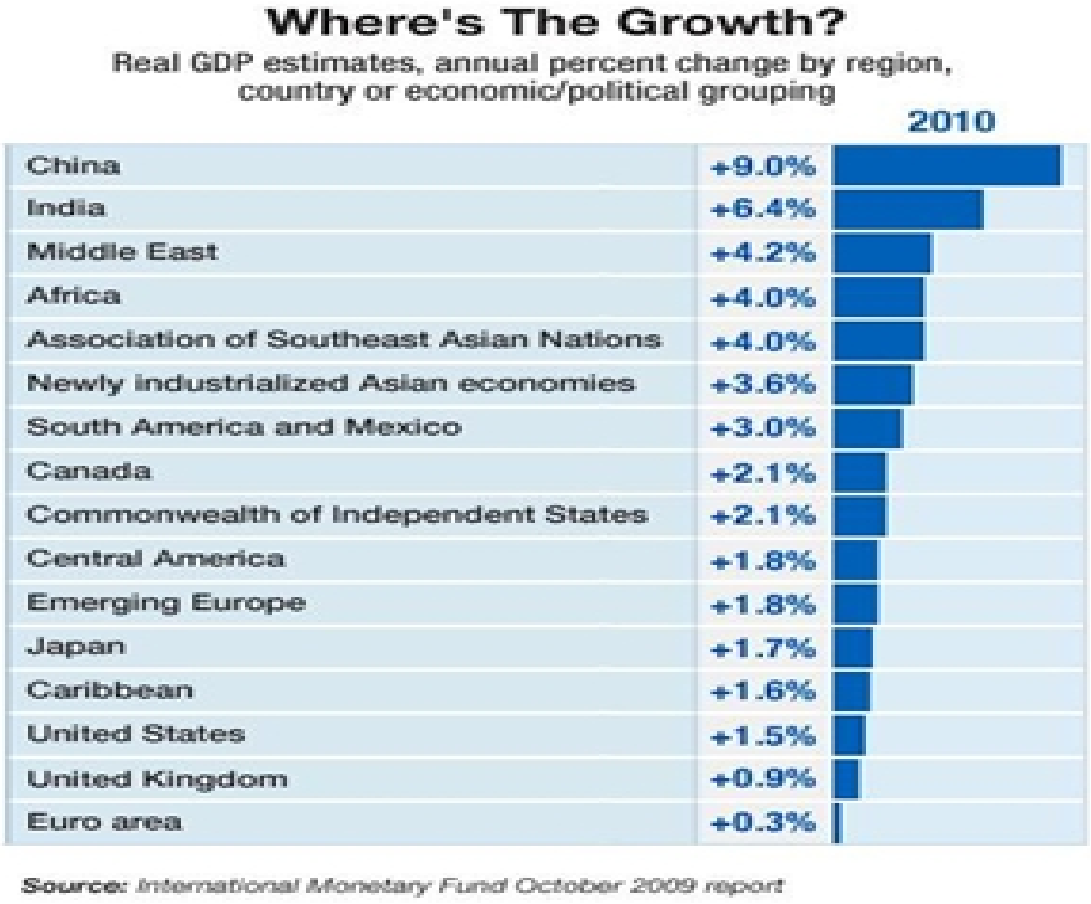
2.**สภาวะทางการเงินและสภาพคล่องคลี่คลายอย่างต่อเนื่อง** ประกอบกับนโยบายการเงินที่ผ่อนคลายอย่างมาก ช่วยให้ราคาสินทรัพย์ เช่น อสังหาริมทรัพย์ เริ่มมีเสถียรภาพและฟื้นตัว ราคาหุ้นก็ปรับเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ความมั่นใจของผู้ประกอบการและผู้บริโภคเริ่มฟื้นตัวเล็กน้อย

3.**ประเทศจีนสามารถกระตุ้นเศรษฐกิจของตนได้ดีเกินคาด** บางคนอาจให้เครดิตกับนโยบายการคลัง ซึ่งรัฐบาลประกาศว่ามีงบประมาณเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ 4 ล้านล้านหยวนภายใน 3 ปี แต่โดยข้อเท็จจริงแล้วควรยกนิ้วให้นโยบายการเงินของธนาคารกลางของจีนที่สั่งการให้ธนาคารพาณิชย์เร่งปล่อยสินเชื่อ และในช่วงครึ่งแรกของปีนี้ สินเชื่อที่เพิ่มขึ้นนั้นมีมูลค่ารวมสูงถึง 7 ล้านล้านหยวน หรือมากกว่าสินเชื่อใหม่ในประเทศอเมริกา ยุโรป และญี่ปุ่นรวมกัน ในช่วงเดียวกันสินเชื่อที่เพิ่มขึ้นอย่างมากในประเทศจีนได้ทะลักเข้าสู่ตลาดหุ้น ทำให้ราคาหุ้นของจีนเพิ่มขึ้นมากที่สุดในโลก

ดังที่กล่าวข้างต้น เศรษฐกิจ**ไทยจะได้รับอานิสงส์จากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกข้างต้นบ้าง** โดยผ่านการส่งออกที่น่าจะมีแนวโน้มดีขึ้น เช่น มูลค่าการส่งออกใน 5 เดือนแรกของปีนี้ เฉลี่ยเดือนละ 11,400 ล้านเหรียญ แต่ในเดือนมิถุนายนได้ปรับเพิ่มขึ้นเป็น 12,500 ล้านเหรียญ และน่าจะรักษาระดับ 12,500-13,000 ล้านเหรียญได้ในครึ่งหลังของปีนี้ นอกจากนั้น**การลงทุนของภาครัฐผ่านโครงการไทยเข้มแข็งน่าจะเริ่มเข้าสู่ระบบได้บ้าง** โดยอาจจะมีเม็ดเงินที่สามารถผลักดันได้ประมาณ 20,000-30,000 ล้านบาท หรือเท่ากับ 0.9-1.3% ของจีดีพีในไตรมาสดังกล่าว แต่จุดอ่อนคือการลงทุนภาคเอกชนยังไม่ฟื้นตัวเลย เพราะความไม่ชัดเจนกรณีนิคมมาบตาพุดและความไม่แน่นอนทางการเมือง ตลอดจนปัญหาที่รุมเร้าภาคการท่องเที่ยว วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตลอดจนรายได้เกษตรกรซึ่งยังไม่มีสัญญาณฟื้นตัวในปีนี้ ตัวเลขเศรษฐกิจไทยจะดูดีขึ้นอย่างมากในไตรมาส 4 ของปีนี้ และไตรมาส 2 ของปีหน้า ทั้งนี้เพราะ

ตัวเลขเศรษฐกิจในไตรมาสสุดท้ายของปี 2551 และในครึ่งแรกของปีนี้ตกต่ำลงอย่างมาก กล่าวคือ การขยายตัวของจีดีพีในไตรมาส 1 และ 2 ของปี 2553 อาจสูงถึง 4% ก็เป็นได้ เพราะจีดีพีในไตรมาส 1 และ 2 ของปี 2552 อยู่ที่ระดับต่ำมาก แต่ก็น่าจะมีการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจที่แท้จริงในระดับหนึ่งจากแรงกระตุ้นของนโยบายการคลังเป็นหลัก

ประเด็นที่สำคัญคือการฟื้นตัวของการส่งออกและการเร่งการผลิตในครึ่งหลังของปีนี้ (เพื่อชดเชยสต๊อกสินค้า) น่าจะชะลอตัวลงในครึ่งแรกของปีหน้า เพราะกำลังซื้อที่แท้จริงในประเทศสหรัฐและยุโรปยังอยู่ที่ระดับต่ำ เนื่องจากผู้บริโภคยังต้องลดการใช้จ่ายเพราะหนี้เก่ายังอยู่ที่ระดับสูงและการว่างงานก็ยังเพิ่มขึ้น เช่น ในสหรัฐอเมริกา อัตราการว่างงานในขณะนี้อยู่ที่ 9.6% และน่าจะเพิ่มขึ้นเป็น 10% ในปลายปีนี้ และปรับเพิ่มขึ้นถึงจุดสูงสุดที่ 10.5% ในกลางปีหน้า นอกจากนั้นแรงกระตุ้นเศรษฐกิจในประเทศจีนก็น่าจะแผ่วตัวลงอย่างมากเช่นกัน ทั้งนี้เพราะรัฐบาลจีนเริ่มยอมรับแล้วว่า สินเชื่อที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วในครึ่งแรกของปีนี้ ได้ทำให้เกิดการเก็งกำไรราคาสินทรัพย์ต่างๆ (เช่น หุ้นและอสังหาริมทรัพย์) จนมีสัญญาณของการก่อตัวของฟองสบู่ทางเศรษฐกิจแล้ว **จึงเชื่อได้ว่านโยบายการเงินของจีนจะตึงตัวขึ้นอย่างชัดเจนในครึ่งหลังของปี** 2553 สำหรับสหรัฐและยุโรปนั้นนโยบายการคลังเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจก็น่าจะผ่านจุดสูงสุดและอ่อนตัวลงบ้างแล้วเช่นกัน และแม้ว่านโยบายการเงินน่าจะยังผ่อนคลายอยู่ (กล่าวคือไม่มีการปรับขึ้นดอกเบี้ยนโยบาย) แต่ก็จะเป็นช่วงที่ตลาดเงินและตลาดทุนจะเริ่มคาดการณ์ถึงความจำเป็นที่ดอกเบี้ยใกล้จะต้องปรับตัวขึ้นแล้ว ดังนั้นหากจะมั่นใจว่าเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลกจะสามารถหลีกเลี่ยงการชะลอตัวของจีดีพีในครึ่งหลังของปีหน้าได้ ก็จะต้องสร้างเงื่อนไขให้ภาคเอกชนสามารถขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยพึ่งพาภาครัฐน้อยลง ทั้งนี้จากการขยายตัวทั้งของการบริโภคและการลงทุนเอกชน(ที่มากรุงเทพธุรกิจ http://www.bangkokbiznews.com/home/details/business/ceo-blogs/supavut/)



ภาพที่ 15 **แสดงการคาดการณ์จีดีพี ร้อยละการเปลี่ยนแปลงแยกตามภูมิภาค**

2.ปัจจัยเศรษฐกิจไทย

สศช.เผยจีดีพีไตรมาส 3 **โต** 6.7% **คาดปีนี้เติบโตได้ถึง** 7.9% **ส่วนแนวโน้มปี** 54 **ขยายตัว** 3.5-4.5% **พร้อมห่วง** 4 **ปัจจัยกระทบ ทั้งภาวะ ศก.โลกที่ฟื้นตัวแบบเปราะบาง การเมืองวุ่น เม็ดเงินไหลเข้า และภาวะเงินเฟ้อ**

นายอาคม เติมพิทยาไพสิฐ เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) หรือสภาพัฒน์ แถลงตัวเลขเศรษฐกิจไทยในไตรมาส 3 ของปีนี้ ว่า ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (จีดีพี) ไตรมาส 3 ขยายตัว 6.7% และคาดว่าเฉลี่ยทั้งปีในปีนี้จีดีพีจะขยายตัวสูงถึง 7.9%

ปัจจัยที่เป็นแรงส่งในการเติบโตของจีดีพีปีนี้มาจากทั้งการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกที่เอื้อต่อการส่งออก และอุปสงค์ภายในประเทศ โดยการลงทุนและการบริโภคภาคเอกชนขยายตัว 13.9% และ 4.9% ตามลำดับ

ขณะที่การส่งออกในรูปดอลลาร์ขยายตัว 25.1% นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยหนุนจากการท่องเที่ยว สภาพคล่องในระบบเศรษฐกิจที่อยู่ในเกณฑ์ที่ดีทำให้สามารถระดมทุนผ่านตลาดทุนและตลาดพันธบัตร อัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับต่ำ

"ถือว่าเศรษฐกิจไทยมีแรงขับเคลื่อนจากการส่งออกเป็นหลัก ประกอบกับการท่องเที่ยวฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว การใช้จ่ายภาคครัวเรือนอยู่ในเกณฑ์ดี และการลงทุนภาคเอกชนขายตัว" นายอาคม เติมพิทยาไพสิฐ เลขาธิการสภาพัฒน์ กล่าว

สำหรับในปี 2554 คาดว่า อัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจไทยจะอยู่ที่ 3.5-4.5% ต่อเนื่องจากปี 2553 แต่มีแนวโน้มชะลอตัวลง โดยยังมีปัจจัยที่ต้องติดตาม คือ เรื่องของเงินบาทที่แข็งค่าขึ้น โดยสภาพัฒน์ประเมินค่าเงินบาทในปีหน้าไว้ที่ 29 บาท/ดอลลาร์ ซึ่งทำให้เกิดความเสียเปรียบในการส่งออก และเรื่องของปัญหาน้ำท่วม ตลอดจนความผันผวนของสถานการณ์ราคาน้ำมันในตลาดโลก

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยเสี่ยงจากภาวะเศรษฐกิจโลกที่มีความเปราะบาง สถานการณ์ทางการเมืองในประเทศที่ความขัดแย้งในสังคมยังมีอยู่แม้จะคลี่คลายลงซึ่งจะส่งผลต่อความต่อเนื่องในการบริหารราชการแผ่นดินและความเชื่อมั่นของนักลงทุน รายได้ของเกษตรกรมีความเสี่ยงจากความผันผวนของสภาพอากาศ การขาดแคลนแรงงานในบางอุตสาหกรรม

ทั้งนี้ สิ่งที่ภาครัฐควรต้องเร่งดำเนินการ คือ เร่งฟื้นฟูน้ำท่วม การบริหารจัดการราคาสินค้าที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เนื่องจากราคาสินค้าเกษตรมีแนวโน้มปรับเพิ่มขึ้นจากผลกระทบอุทกภัย และต้นทุนการผลิตที่มีแนวโน้มปรับสูงขึ้น นอกจากนี้การส่งเสริมและจูงใจภาคธุรกิจส่งออกให้ใช้เครื่องมือบริหารความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนอย่างสม่ำเสมอ และเร่งแก้ไขปัญหาและบริหารจัดการแรงงาน ทั้งในส่วนได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมและการขาดแคลนในภาคอุตสาหกรรมต่างๆ และการเร่งรัดการการดำเนินการตามแผนปรองดองอย่างเป็นรูปธรรม

เลขาธิการ สศช.คาดว่า คณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.) จะคงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ 1.75% ในการประชุมเดือนธันวาคม 2553 นี้ และต่อเนื่องจนถึงปี 2554 เพราะยังมีความจำเป็นต้องใช้นโยบายดอกเบี้ยต่ำเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจต่อเนื่อง เพราะในปีหน้าเศรษฐกิจมีแนวโน้มที่จะชะลอตัวลงกว่าปีนี้(ที่มาผู้จัดการออนไลน์ http://www.manager.co.th/Business)

"หอการค้าไทย" พบเศรษฐกิจไทยมีสัญญาณฟื้นตัว โดยไตรมาส 3 ที่ผ่านมาขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.2 ส่วนไตรมาส 4 นี้ เศรษฐกิจขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.2 ซึ่งชะลอตัวลงจากช่วงครึ่งปีแรก ดังนั้น "หอการค้าไทย" จึงปรับเพิ่มประมาณการเศรษฐกิจไทยปีนี้ เป็นร้อยละ 7.3

นายธนวรรธน์ พลวิชัย ผู้อำนวยการศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เปิดเผยผลสรุปภาวะเศรษฐกิจภูมิภาคไตรมาสที่ 3 ปี 2553 และแนวโน้มเศรษฐกิจ พบว่า เศรษฐกิจไทยยังมีสัญญาณการฟื้นตัวอย่างชัดเจน โดยประเมินว่าเศรษฐกิจไทย ในไตรมาสที่ 3 จะขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.2 และไตรมาสที่ 4 เศรษฐกิจขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.2 ซึ่งชะลอตัวลงจากช่วงครึ่งปีแรก ส่งผลให้หอการค้าไทย ได้ปรับเพิ่มประมาณการณ์เศรษฐกิจปีนี้ เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 7.3 จากเดิมที่เคยประเมินไว้ที่ร้อยละ 6.9 เนื่องจากสถานการณ์การบริโภคที่ปรับตัวดีขึ้น รวมทั้งการส่งออกยังขยายตัวได้ต่อเนื่อง แม้ค่าเงินบาทจะแข็งค่า รวมถึงการท่องเที่ยวที่เริ่มฟื้นตัวอย่างชัดเจน โดยเศรษฐกิจในภาคกลาง จะขยายตัวมากที่สุดที่ร้อยละ 5.7-7.1 และภาคเหนือขยายตัวน้อยที่สุดที่ร้อยละ 3.2-4 (ที่มาผู้จัดการออนไลน์http://www.manager.co.th/StockMarket/)

3.ปัจจัยด้านค่าเงินบาท

สสว.ชี้ท่องเที่ยวห่วงวิกฤติการเมือง กว่าผลกระทบค่าเงินบาท

สสว.เรียกประชุมผู้ประกอบการท่องเที่ยวระดมความคิดเห็นหวังแก้ปัญหาค่าเงินบาทแข็ง สถานการณ์ทางการเมือง และความช่วยเหลือปัญหาน้ำท่วม ชี้บาทแข็งกระทบท่องเที่ยวน้อย แต่ที่เห็นได้ชัดคือต้นทุนการให้บริการเพิ่มสูงขึ้น เสนอ สสว. ช่วยประกันค่าเงิน หวังลดความผันผวนค่าเงินบาท เล็งตั้งศูนย์ช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตทุกด้าน คาดช่วยความกังวลผู้ประกอบการได้เบื้องต้น

นายยุทธศักดิ์ สุภสร ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ สสว. กล่าวภายหลังเข้าร่วมหารือกับภาคเอกชนผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยวกว่า 10 สมาคม ที่เกี่ยวข้อง ว่า ขณะนี้ปัญหาค่าเงินบาทยังไม่ส่งผลกระทบผู้ประกอบการท่องเที่ยวมากนัก แต่ปัญหาที่สำคัญคือความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่ยังมีความไม่มั่นใจในเรื่องปัญหาทางการเมืองของประเทศไทย ซึ่งปัญหาเหล่านี้ค่อนข้างใช้เวลาเรียกความเชื่อมั่นกลับคืนมา ดังนั้นผู้ประกอบการท่องเที่ยว จึงได้เสนอความต้องการความช่วยเหลือจาก สสว. ในเรื่องการประกันค่าเงินบาท เพื่อลดความผันผวนของค่าเงินบาท เนื่องจากธุรกิจท่องเที่ยวมีการวางแผนโปรแกรมการท่องเที่ยวเป็นปี ดังนั้นจึงมีโอกาสได้รับความเสี่ยงในเรื่องนี้อยู่บ่อยครั้ง และขอความช่วยเหลือให้ สสว. หรือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเข้าค้ำประกันเงินกู้ ที่ผู้ประกอบการต้องไปรับงานจากต่างประเทศกับทางธนาคาร รวมถึงต้องการวงเงินกู้ เพื่อเพิ่มสภาพคล่องในดำเนินธุรกิจ

“การเข้ารับฟังปัญหาของผู้ประกอบท่องเที่ยวในครั้งนี้ ทาง สสว.ได้ แบ่งเป็น 2 ช่วง คือ ความช่วยเหลือระยะสั้น และระยะยาว ซึ่งในระยะสั้น ทาง สสว. จะจัดตั้งศูนย์ Travel Clinic

Center ให้การช่วยเหลือผู้ประกอบการเบื้องต้นที่ได้รับผลกระทบในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะปัญหาน้ำท่วม ที่ต้องเตรียมหามาตรการช่วยเหลือหลังน้ำลดอย่างเร่งด่วน ส่วนแผนในระยะยาว ต้องให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว เพื่อเรียกความเชื่อมั่นจากนักท่องเที่ยวต่างชาติกลับคืนมา รวมถึงพัฒนาบุคคลากรให้มีคุณภาพ และมาตรฐานมากขึ้น เพื่อทำให้ภาคธุรกิจท่องเที่ยวมีการเติบโตที่ยั่งยืน" ผอ.สสว. กล่าว

นอกจากนี้ทาง สสว. ยังต้องการจัดตั้งกองทุนเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการท่องเที่ยวในเบื้องต้น โดยเงินทุนที่ต้องการประมาณ 10,000 ล้านบาท ซึ่งเป็นวงเงินที่จะเข้ามาช่วยเหลือผู้ประกอบการท่องเที่ยวในทุกๆ ด้าน เนื่องจากธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่สามารถนำเงินเข้าประเทศได้เป็นจำนวนมากอีกธุรกิจที่ภาครัฐฯ ต้องให้ความสำคัญ(ที่มาผู้จัดการออนไลน์ http://www.manager.co.th/SMEs/)

ค่าเงินบาทกับธุรกิจท่องเที่ยว

ถึงแม้ภาครัฐจะมีมาตรการลดผลตอบแทนของตราสารหนี้เพื่อชะลอการลงทุนจากต่างประเทศโดยหวังว่าจะช่วยให้ค่าเงินบาทกระเตื้องขึ้นมาบ้าง แต่ดูเหมือนข่าวจะตอบรับในช่วงสั้น หลังจากนั้นก็ยังแกว่งอยู่ในช่วงแคบ สรุปว่าสำหรับผู้ส่งออก หรือใครก็ตามที่เป็นขารับก็ยังนั่งไม่ติดเหมือนเดิม เพราะเงินบาทยังอยู่ในแดนที่แข็งเกินกว่าที่ควรจะเป็นนั่นเอง ถ้างั้นลองมาวิเคราะห์กันดูในระยะยาวว่า มีธุรกิจหนึ่งที่พึ่งพาชาวต่างชาติและเงินตราต่างประเทศจะมีแนวโน้มเป็นอย่างไร มีข่าวที่ประเมินจากหน่วยงานรัฐคาดการณ์ว่าปีหน้าจะมีนักท่องเที่ยวประมาณ 15 ล้านคนมาเที่ยวเมืองไทย แต่ไม่แน่ใจว่าได้มองลงกันไปมากกว่านี้หรือเปล่าว่า ถ้าค่าเงินเรายังเป็นแบบนี้ยังไงก็มีผลกระทบบ้างแน่นอน เพราะถ้าใครมีเพื่อนฝรั่งจะรู้ว่าเขาวางแผนกันอย่างน้อย ๆ ครึ่งปี หรือเป็นปีล่วงหน้า หมายความว่าเขาจะต้องบวก ลบ คูณ หาร แล้วว่าไปที่ไหนเขาจะได้ประโยชน์สูงสุด และแน่นอนว่า สมมติว่าปีหน้าเขาเลือกมาเที่ยวเอเชียเขาจะต้องเลือกหลาย ๆ องค์ประกอบ ทั้งสถานที่ ความปลอดภัย และแน่นอนราคาก็เป็นอีกประกอบสำคัญเช่นกัน ธรรมชาติของเขาจะเทียบข้อมูลระหว่างประเทศ และถ้าเทียบแล้วประเทศไทยแพงว่าเพื่อน ๆ แถบนี้ ก็เป็นไปได้ว่า ปีหน้าเขาเลือกที่จะไปที่อื่นก่อน ส่วนเมืองไทยก็ไว้โอกาสหน้า จังหวะเหมาะเมื่อไรค่อยมาใหม่นั่นเอง

นักท่องเที่ยวเหล่านี้จะวางแผนล่วงหน้า จองที่พักล่วงหน้า เพื่ออะไร? ราคานั่นเอง? นี่คือข้อดีของพวกเขาที่วางแผนการใช้เงินล่วงหน้า นอกจากจะรู้งบประมาณแล้ว ยังประหยัดอีกด้วย ข้อนี้คนไทยควรนำมาเป็นตัวอย่างอย่างยิ่ง เพราะบ้านเราไม่ค่อยนิสัยเรื่องการออม การทำงบประมาณ หรือการเตรียมการที่ดี เราถนัดตำข้าวสารกรอกหม้อ ผลก็คือ ต้นทุนสูง ผลออกมา

อาจจะไม่ดีเท่าที่ควร ไม่ได้เห่อฝรั่ง แต่สิ่งไหนดีก็ควรทำตาม อะไรไม่ดีก็ทำในแบบของเรากำลังจะชี้ให้เห็นว่าธุรกิจของเรากำลังจะได้รับผลกระทบระยะยาวจากค่าเงินแข็ง อย่างน้อยที่สุดกลุ่มนักท่องเที่ยวที่งบประมาณจำกัด เขาต้องเลือกไปแหล่งที่ถูกกว่าแน่นอน เพราะจากเดิมถ้าเรามองค่าเงินบาทกลาง ๆ ควรจะอยู่ที่ประมาณ 35 บาท แต่ตอนนี้ ประมาณ 30 บาท เท่ากับต่างกันประมาณ 17% นั่นจึงเป็นคำตอบว่าทำไมค่าเงินจึงอาจจะเป็นสาระสำคัญในการตัดสินใจว่าปีหน้าเขาจะมาเที่ยวเมืองไทยหรือเปล่า แต่ก็อย่าเพิ่งถอดใจกันไปล่ะ เราต้องแก้ด้วยไม้ตายและเป็นไม้เด็ดของคนไทยคือ ยิ้มประทับใจและอัธยาศัยไมตรีที่ดีแทนเพื่อกลบประเด็นอื่นไปซะ ต้องทำให้เขาซื้อคุณภาพสินค้าแทนราคาที่แพงขึ้น (ที่มา http://www.bloggang.com/viewdiary.php)

เงินบาทแข็งค่า กระทบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวหนัก ด้านททท.ฮ่องกงชี้หากเงินบาทแข็งค่าต่อเนื่องคาดเอเย่นต์ทัวร์ปรับราคาแพ็คเกจเที่ยวไทย

ปัญหาการผันแปรของค่าเงินในหลายประเทศ โดยเฉพาะในประเทศสำคัญอย่างยุโรป อเมริกา และออสเตรเลีย มีผลโดยตรงต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

นายสุรพล เศวตเศรนี ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ ททท. ยอมรับว่า ค่าเงินดอลลาร์และยูโรที่อ่อนค่าลงอาจกระทบต่อการจับจ่าย ในประเทศไทย เมื่อนำปัจจัยนี้ มาประกอบกับการลดราคาห้องพักจำนวนมาก อาจต้องทบทวนตัวเลขรายได้จากการท่องเที่ยวในช่วงปลายปีนี้อีกครั้ง ทั้งนี้ ในช่วง 1-2 ปี ที่ผ่านมา ค่าเงินสกุลยูโรอ่อนค่าลง 15-25% ค่าเงินดอลลาร์อ่อนค่าลง 10-15% และค่าเงินปอนด์สเตอร์ลิงอ่อนค่าลง 10-15% ขึ้นอยู่กับการแข็งค่าเงินแต่ละสกุลในภูมิภาคเอเชีย แนวโน้มนี้ส่งผลให้สินค้าและบริการท่องเที่ยวจะถูกลง 10-25% ซึ่งอาจทำให้กลุ่มนักท่องเที่ยว มองหาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่โดยพิจารณาจากอัตราแลกเปลี่ยนเป็นหลัก

อย่างไรก็ตาม จากรายงานสำนักงานท่องเที่ยวในลอนดอน ยังไม่มีรายงานผลกระทบด้านการท่องเที่ยวจากค่าเงินบาท เนื่องจากอัตราแลกเปลี่ยนระหว่างเงินสกุลปอนด์สเตอร์ลิงกับค่าเงินบาทไม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยยังคงอยู่ในระดับ 45-50 บาท ขณะที่ ททท.ฮ่องกง รายงานว่า เงินบาทที่แข็งค่าขึ้น จะเริ่มมีผลต่อการตัดสินใจ โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตัวเอง (FIT) ซึ่งเป็นกลุ่มใหญ่ 75% ในเบื้องต้นเชื่อว่าปัจจัยดังกล่าว แม้อาจยังไม่ทำให้นักท่องเที่ยวยกเลิกการเดินทาง แต่จะมีผลต่อการใช้จ่ายในประเทศ และหากปัจจัยดังกล่าวมีผลยืดเยื้อ 1-2 เดือน คาดว่าจะทำให้เอเย่นต์ทัวร์ปรับขึ้นราคาแพ็คเกจท่องเที่ยวประเทศไทยอย่างแน่นอน แผนและกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยวคือ ร่วมมือกับพันธมิตร มอบสิทธิประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว ทั้งแพ็คเกจสปา 1 หมื่น แพ็คเกจ, บัตรลดราคาจากคิงเพาเวอร์ 10-15% 5 พันใบ, ซิมการ์ดทรูมูฟ 1 หมื่นใบ พร้อมกับโปรโมชั่นสายการบิน เช่น บางกอกแอร์เวย์ส เพื่อเป็นส่วนหนึ่ง

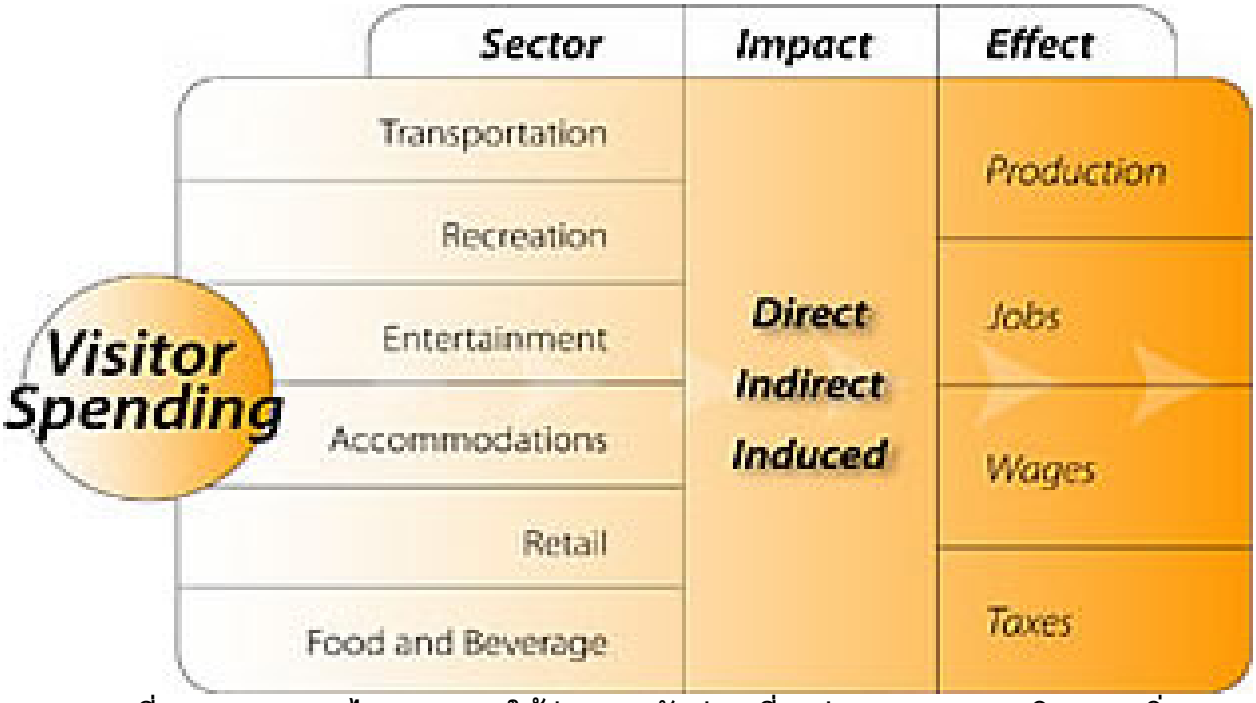
ในการกระตุ้นการตัดสินใจ อย่างไรก็ตาม แนวโน้มการเดินทางของนักท่องเที่ยวต่างประเทศเข้าประเทศไทยยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง จากการรายงานสถิติจำนวนผู้โดยสารเดินทางผ่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ยังขยายตัวในระดับสูง 18.26% เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา รวมทั้งคาดการณ์รายงานตัวเลขจำนวนที่นั่งของสายการบินต่างๆ ที่บินสู่ประเทศไทยเป็นประจำยังมีจำนวนที่เติบโต เช่น ยุโรป 1 ล้านที่นั่ง เติบโต 3%, อเมริกา 7 หมื่นที่นั่ง ติดลบ 2%, เอเชียเหนือ 2 ล้านที่นั่ง เติบโต 5%, เอเชียใต้ 6 แสนที่นั่ง เติบโต 5% และตะวันออกกลาง 5 แสนที่นั่ง เติบโต 10% เป็นต้น สะท้อนความมั่นใจของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในกลุ่มสายการบินต่อการท่องเที่ยวของไทย

คนไทยแห่เที่ยวนอก

คนไทยอาจใช้จังหวะในช่วงบาทแข็งหันไปเดินทางวางแผนเที่ยวต่างประเทศอีกครั้ง ด้วยต้นทุนการเดินทางที่ถูกลง 10-15%

เจริญ วังอนานนท์ นายกสมาคมไทยบริการการท่องเที่ยว หรือทีทีเอเอ ให้ข้อมูลว่า การเดินทางท่องเที่ยวของคนไทยในปีนี้ มีโอกาสแตะ 5.2-5.5 ล้านคน ใกล้เคียงหรืออาจเติบโต 3-4% จากปี 2551 ซึ่งเป็นปีที่ไม่มีปัจจัยกระทบรุนแรง ถึงเดือน ส.ค. 2553 คนไทยเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันในปีที่แล้ว เพิ่มขึ้นกว่า 16% ทั้งมาเลเซียเองที่จัดแพ็คเกจราคาพิเศษ และเปิดตัวเว็บไซต์ภาษาไทยครั้งแรก, ไต้หวัน จ่าย 3 พันบาทต่อเพื่อเป็นส่วนลดแพ็คเกจทัวร์คนสำหรับผู้ที่จะเดินทางเข้าไปประเทศในช่วงวันชาติจีน พร้อมแจกการ์ดเดินทางฟรี ขณะที่สิงคโปร์ ฮ่องกง เกาหลี อินเดีย นิวซีแลนด์ สวิตเซอร์แลนด์ และจีนเองก็ทำโฆษณาและการตลาดอย่างหวือหวาเพื่อชิงโอกาสทางการตลาด ในเมื่อการท่องเที่ยวยังเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่เปราะบาง จากปัญหามากมาย รวมทั้งต้องผันผวนตามค่าเงินในขณะนี้ ผลกระทบต่อเนื่องที่ควรต้องคาดการณ์ล่วงหน้า ทั้งการหยุดเดินทางของตลาดกระเป๋าหนัก อย่าง Long haul, การลดการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว, สงครามราคาในฤดูขายสินค้า, การชะลอตัวในอุตสาหกรรมไมซ์, สภาพคล่องของผู้ประกอบการ หรือการลงทุนต่างๆ อีกมากมาย ก็เป็นโจทย์ที่รอให้ทุกฝ่ายทั้งรัฐและเอกชนเตรียมพร้อมอาวุธทางปัญญาผลิตกลยุทธ์(ที่มากรุงเทพธุรกิจ http://www.bangkokbiznews.com/)

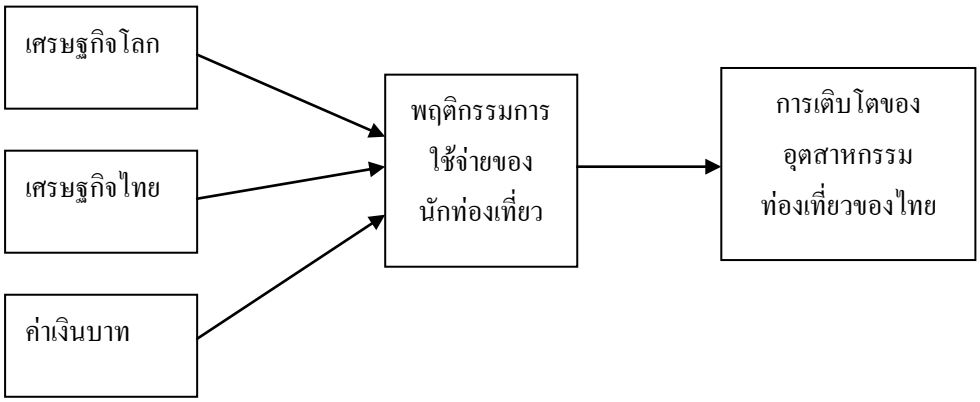
จากเอกสาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวไทยนั้นสรุปได้ว่ามี 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยเศรษฐกิจโลก ปัจจัยเศรษฐกิจไทยและปัจจัยด้านค่าเงินบาท ซึ่งจะส่งผลต่อการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวดังรูปที่ 2



ภาพที่ 16 แสดงการไหลของการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวผ่านระบบเศรษฐกิจ การเพิ่มของจีดีพี งาน ค่าจ้างและภาษี

ดังนั้นการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวจึงควรเฝ้าระวังทั้ง 3 ปัจจัยดังกล่าวเนื่องจากส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย

กรอบแนวคิดการเฝ้าระวังด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว



ภาพที่ 17 กรอบแนวคิดการเฝ้าระวังด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว

2.ด้านตลาดท่องเที่ยว

ภาพรวมสถานการณ์ตลาดท่องเที่ยว

สถานการณ์ตลาดการท่องเที่ยวของไทยในปี 2553 มีในลักษณะทรงตัวต่อเนื่องจากปี 2552 เนื่องจากมีการถดถอยลงของตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติในแทบจะทุกพื้นที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของไทย โดยเฉพาะการท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานครซึ่งได้รับผลกระทบมากที่สุดจากเหตุการณ์ชุมนุมเรียกร้องทางการเมืองตั้งแต่เดือนมีนาคม 2553 ถึงเดือนพฤษภาคม 2553 ซึ่งอยู่ในย่านธุรกิจและการค้าที่สำคัญใจกลางกรุงเทพฯ และมีผู้ได้รับความเสียหายเป็นจำนวนมาก ทำให้มีการสูญเสียรายได้จากการท่องเที่ยวไปเป็นจำนวนมหาศาล

อย่างไรก็ตาม บรรยากาศการท่องเที่ยวของไทยที่เริ่มสดใสหลังเหตุการณ์สงบลงในเดือนมิถุนายน 2553 ต่อเนื่องถึงปลายปี 2553 ที่ประเทศต้องเผชิญกับผลกระทบจากภาวะน้ำท่วมรุนแรงถึง 2 ระลอก รอบแรกเกิดขึ้นช่วงปลายเดือนตุลาคม-พฤศจิกายนในหลายจังหวัดของพื้นที่ภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และรอบหลัง เกิดขึ้นในหลายจังหวัดทางพื้นที่ภาคใต้ในช่วงต้นเดือนพฤศจิกายน แต่โดยรวมแล้วยังส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไม่รุนแรงนัก เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต่างหลีกเลี่ยงการเดินทางไปท่องเที่ยวยังพื้นที่ที่ประสบภัยน้ำท่วม โดยเลือกไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวอื่นที่น่าสนใจแทน อาทิเช่น แหล่งท่องเที่ยวทางภาคเหนือ แหล่งท่องเที่ยวชายทะเลในแถบอันดามันและฝั่งอ่าวไทย เป็นต้น

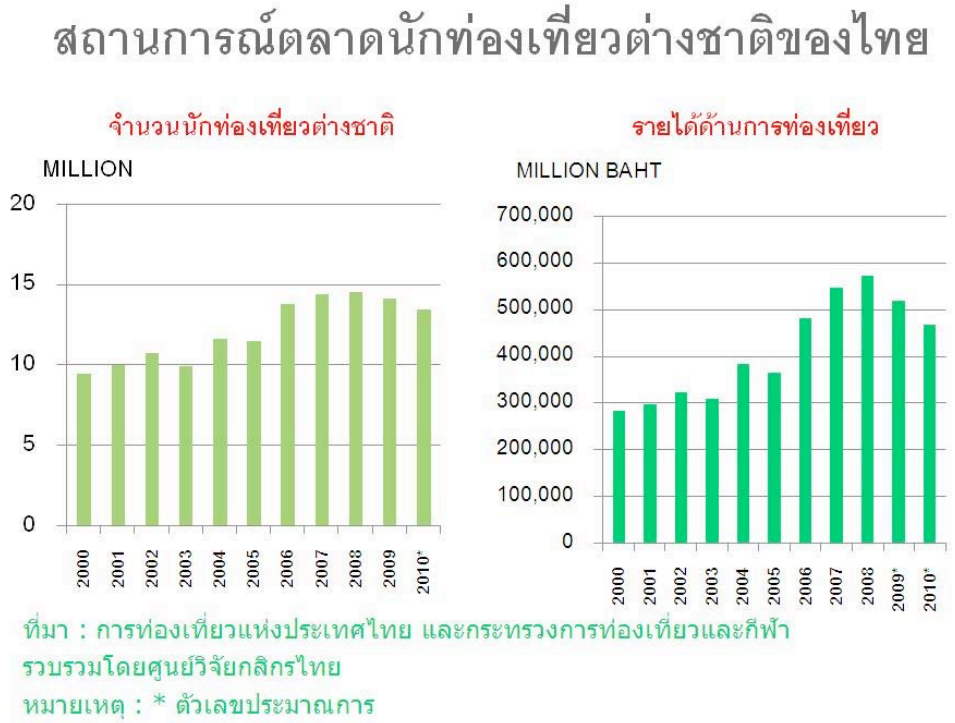
ศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่าจากความร่วมมือของทุกฝ่ายในการเร่งฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวและเส้นทางการคมนาคมขนส่งภายหลังจากน้ำลด รวมถึงการเร่งประชาสัมพันธ์ถึงความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวจะทำให้สถานการณ์ท่องเที่ยวของไทยถดถอยลงเพียงเล็กน้อยในช่วงเดือนพฤศจิกายน และคาดว่าจะสามารถฟื้นตัวกลับมาเติบโตได้ตามปกติในเดือนธันวาคม 2553 และมีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่องไปในปี 2554 แต่อยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ว่าต้องไม่มีเหตุการณ์ร้ายแรงอื่นใดมากระทบซ้ำอีก

ทั้งนี้ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นอันดับ 1 และเป็นอุตสาหกรรมที่ผลักดันให้เศรษฐกิจของประเทศดีขึ้น ดังนั้น ถ้าภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้รับผลกระทบจากปัจจัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางบวกหรือปัจจัยทางลบก็ตาม เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศก็จะกระทบตามไปด้วย ดังนั้น จึงควรมีการเฝ้าระวัง ผลักดันให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีการเติบโตที่ดีและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

ตลาดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

เมื่อพิจารณาจากสถิติของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่าในช่วง 10 เดือนแรกของปี 2553 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามายังประเทศไทยรวมทั้งสิ้นประมาณ 12.57 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 13 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า และคาดการณ์ว่าในเดือนพฤศจิกายน ตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติของไทยมีแนวโน้ม ถดถอยลงประมาณร้อยละ 2 และสามารถขยายตัวเพิ่มขึ้นเล็กน้อย คือ ประมาณร้อยละ 1 ได้ในเดือนธันวาคม ทำให้ในช่วง 2 เดือนที่เหลือของปี 2553 คาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามารวมทั้งสิ้นประมาณ 3.03 ล้านคน ซึ่งลดลงเล็กน้อย คือ ร้อยละ 0.5 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า ซึ่งเป็นฐานที่สูงกว่าทุกปีที่ผ่านมา

ทั้งนี้ ตัวเลขการคาดการณ์ข้างต้นได้สอดคล้องกับที่ศูนย์วิจัยกสิกรไทยได้คาดการณ์ว่าในปี 2553 ตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติของไทยจะมีแนวโน้มถดถอยลงเล็กน้อยจากปี 2552 โดยในปี 2553 จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามายังประเทศไทยรวมทั้งสิ้นประมาณ 14 ล้านคน ซึ่งต่ำกว่าที่คาดการณ์ไว้เดิมที่ 15.56 ล้านคนก่อนเกิดเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมืองและลดลงจากปี 2552 ที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามายังประเทศไทยรวมทั้งสิ้น 14.15 ล้านคน ส่งผลให้มีรายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเข้าประเทศใกล้เคียงกับกับปี 2552 ที่มีมูลค่าประมาณ 520,000 ล้านบาท



ภาพที่ 18 แสดงสถานการณ์ตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติของไทย

เมื่อพิจารณาแนวโน้มตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติของไทยในแต่ละภูมิภาคสำคัญพบว่า ตลาดที่มีแนวโน้มชะลอตัวและส่งผลกระทบต่อการสร้างรายได้ด้านการท่องเที่ยวเข้าประเทศของไทยในปี 2553 ได้แก่ ตลาดนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคยุโรป ซึ่งถือได้ว่าเป็นตลาดกลุ่มหลักที่สร้างรายได้เข้าประเทศสูงเป็นอันดับ 1 ตั้งแต่ปี 2550 เป็นต้นมา โดยมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 40 ของรายได้ด้านการท่องเที่ยวทั้งหมดที่เข้าประเทศปีละกว่า 5 แสนล้านบาท ทั้งนี้ เนื่องจากหลายประเทศในยุโรปกำลังเผชิญมรสุมจากวิกฤตหนี้ยุโรปและค่าเงินยูโรที่อ่อนตัวลง ทำให้ส่งผลกระทบต่อการฟื้นตัว โดยรวมของภูมิภาคยุโรป โดยมีส่วนผลักดันให้นักท่องเที่ยวยุโรปมีพฤติกรรมใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยวอย่างประหยัดมากขึ้นตามมา หรือเลือกที่จะเดินทางท่องเที่ยวระยะใกล้ในยุโรปแทนการเดินทางท่องเที่ยวระยะไกลกันมากขึ้น

ตลาดเอเชียตะวันออก เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่สร้างรายได้ให้ไทยสูงรองลงมาจากตลาดยุโรปในสัดส่วนประมาณร้อยละ 35 แม้ว่าในปี 2553 สถานการณ์เศรษฐกิจของประเทศในกลุ่มเอเชียตะวันออกจะมีโอกาสฟื้นตัวกลับมาแข็งแกร่งเหนือภูมิภาคอื่นได้ หลังจากชะลอตัวลงมากที่สุดในรอบ 8 ปีในปีที่ผ่านมา แต่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มักคำนึงถึงความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินเป็นหลัก และค่อนข้างอ่อนไหวกับเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อความไม่ปลอดภัยต่างๆ ค่อนข้างสูง ดังนั้น สถานการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้นในกรุงเทพฯ จึงมีแนวโน้มส่งผลกระทบต่อตลาดในภูมิภาคนี้ค่อนข้างมาก ซึ่งอาจจะต้องใช้ระยะเวลาพอสมควรในการเรียกความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยให้กลับคืนมาในหมู่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้

ตลาดอเมริกาเหนือ เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มที่สร้างรายได้คิดสัดส่วนประมาณร้อยละ 10 ซึ่งสหรัฐอเมริกานับว่าเป็นตลาดท่องเที่ยวหลักของภูมิภาคนี้ที่ยังคงมีทิศทางผันผวนพอสมควร เพราะการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจในประเทศสหรัฐฯ เองเริ่มแผ่วลง รวมทั้งยังมีปัญหาการจ้างงานใหม่ในภาคเอกชนที่ยังไม่เพิ่มขึ้นด้วย ขณะที่อัตราการว่างงานก็ยังคงอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างสูง

ทั้งนี้ เมื่อแยกจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าประเทศไทยเป็นรายไตรมาสในปี 2553 พบว่า ในไตรมาสที่ 1 มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 4.6 ล้านคน ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 27.8 ซึ่งถือได้ว่าเป็นการฟื้นตัวเข้าสู่แนวโน้มปกติ และต่อยอดจากปี 2551 ต่อมาในไตรมาสที่ 2 มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 2.89 ล้านคน ถือเป็นสัดส่วนลดลงร้อยละ 2.17 ซึ่งเป็นผลจากปัญหาความยืดเยื้อของเหตุการณ์ความวุ่นวายทางการเมือง ในขณะที่ไตรมาส 3 มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 3.69 ล้านคน ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 12.46 โดยเป็นการฟื้นตัวกลับมาสู่ภาวะปกติและต่อยอด

จากปี 2551 อีกครั้งหลังสิ้นวิกฤติการณ์ทางการเมือง นอกจากนั้นในช่วง 2 เดือนแรกของไตรมาสที่ 4 ของปี 2553 มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 2.78 ล้านคน อยู่ในอัตรขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.37 จากจำนวนตัวเลขนักท่องเที่ยวจะเห็นได้ว่าเกือบทุกภูมิภาคปรับตัวดีขึ้นต่อยอดจากแนวโน้มเดิม ยกเว้นภูมิภาคอเมริกาที่ยังคงทรงตัวจากวิกฤติการณ์ทางการเงินภายในประเทศเอง

จากการประเมินสถานการณ์การเดินทางของจำนวนผู้โดยสารต่างประเทศผ่านด่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงระหว่างวันที่ 1-6 ธันวาคม 2553 มีจำนวน 205,292 คน อัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.81 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ซึ่งหากสถานการณ์ยังดำเนินต่อไปเช่นนี้ คาดการณ์ว่าในเดือนธันวาคม 2553 ประเทศไทยจะได้รับจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ต่ำกว่าเดือนธันวาคม 2552 คือ จำนวน 1.68 ล้านคน ซึ่งถือได้ว่าเป็นระดับจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศเดินทางเข้าไทยสูงที่สุดในประวัติศาสตร์ ทั้งนี้ ได้มีการคาดการณ์ว่าสิ้นปี 2553 จะมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้าประเทศไทยประมาณ 15.7-15.8 ล้านคน เป็นอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 11-12 สร้างรายได้ประมาณ 5.8–6.0 แสนล้านบาท อัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 14-17 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและรายได้ท่องเที่ยว

ปี	จำนวน (คน)	อัตราการขยายตัว (%YOY)	รายได้ (ล้านบาท)	อัตราการขยายตัว (%YOY)
2549	13,821,802	20.0	482,319	31.3
2550	14,464,228	4.6	547,782	13.6
2551	14,584,220	0.8	574,521	4.9
2552	14,149,841	-3.0	510,255	-11.2
2553*	15,591,771	10.2	537,000	5.2
2554*	16,330,000	4.7	555,000	3.3

ตารางที่ 2.2 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและรายได้ท่องเที่ยว

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

รวบรวมโดย : บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

หมายเหตุ : * ประมาณการโดย บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

ปัจจัยสำคัญที่ช่วยเกื้อหนุนให้ตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติของไทยเติบโตในช่วงปลายปี 2553 ต่อเนื่องไปในปี 2554 คือ

1. ศักยภาพอันแข็งแกร่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยทำให้สามารถฟื้นตัวกลับมาเป็นปกติได้อย่างรวดเร็ว

2. ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยกลับคืนมาในหมู่นักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยเฉพาะจากตลาดท่องเที่ยวระยะใกล้ในภูมิภาคเอเชียตะวัน ออก ซึ่งได้แรงหนุนสำคัญมาจากตลาดจีนและเกาหลี

3. ความร่วมมืออย่างจริงจังและต่อเนื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขยายตลาดท่องเที่ยวใหม่ที่มีศักยภาพสูง โดยเฉพาะรัสเซีย อินเดีย และตะวันออกกลาง ควบคู่กับการรักษาตลาดนักท่องเที่ยวกลุ่มเดิมที่มีอยู่ไว้ด้วย

4. การดำเนินงานฟื้นฟูตลาดท่องเที่ยว อาทิเช่นการจัดโรดโชว์ในพื้นที่ตลาดเพื่อเร่งสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวให้กลับคืนมาโดยเร็ว การดำเนินการตลาดแบบ ฮาร์ดเซล การส่งเสริมการตลาดร่วมกับสายการบินและบริษัทนำเที่ยวในลักษณะ Hand in Hand Partnership รวมทั้งมาตรการขยายเวลายกเว้นค่าธรรมเนียมในการตรวจลงตรา เข้าประเทศไทย และการลดหย่อนค่าธรรมเนียมในการ Parking and Landing สำหรับ เที่ยวบินเช่าเหมาลำ เป็นต้น

5. การขยายตัวของธุรกิจการบินต้นทุนต่ำ รวมทั้งการเพิ่มเส้นทางบิน ทั้งเที่ยวบินประจำและเที่ยวบินเช่าเหมาลำจากต่างประเทศมายังประเทศไทย ตลอดจนการขยายเส้นทางบินระหว่างภาคต่างๆ ของไทย

6. การฟื้นตัวของภาพรวมสภาพเศรษฐกิจโลก แม้ว่าภาวะเศรษฐกิจในบางภูมิภาคจะมีการฟื้นตัวอย่างเชื่องช้าและค่อนข้างเปราะบางก็ตาม

สำหรับในปี 2554 ททท. มุ่งหาตลาดใหม่ๆ ต่อไป ทั้งมุ่งเจาะตลาดนักท่องเที่ยวระดับไฮเอนด์ด้วย ทั้งนี้ มีการเตรียมแผนเข้ารุกตลาดจีน อินเดีย อินโดนีเซีย ไต้หวัน อิหร่าน แอฟริกา ฝรั่งเศส อังกฤษ เป็นต้น ขณะที่แผนในการทำตลาดนั้นจะเน้นในเรื่องใหญ่ คือ

1. การท่องเที่ยวเชิงแต่งงาน

2. การท่องเที่ยวเชิงสีเขียว

3.การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

4. การท่องเที่ยวเชิงกอล์ฟ

5. การท่องเที่ยวเชิงช็อปปิ้ง

พร้อมทั้งมุ่งเน้นให้นักท่องเที่ยวร่วมกันอนุรักษ์สถานที่ท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรมควบคู่กันไปด้วย

ตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทย

ศูนย์วิจัยกสิกรไทยเห็นว่าในภาวะที่ตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติหลักของไทยมีแนวโน้มชะลอตัวลง ฉะนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องจะต้องร่วมมือกัน เร่งขยายตลาดนักท่องเที่ยวคนไทยโดยกระตุ้นให้คนไทยหันมาเที่ยวในประเทศกันมากขึ้น ควบคู่กับการกระตุ้นตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติที่อาจจะต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร ทั้งนี้ เพื่อบรรเทาผลกระทบต่อภาคการท่องเที่ยวของไทยที่ไม่อาจจะพึ่งรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติได้มากนักในภาวะที่ประเทศต้องเผชิญปัญหาภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยและได้รับผลกระทบจากปัจจัยเสี่ยงจากภายนอก เช่น สภาพเศรษฐกิจโลกและยุโรป เป็นต้น

ปัจจัยภายในประเทศที่สำคัญที่เอื้ออำนวยต่อการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ภาวะเศรษฐกิจที่เริ่มฟื้นตัวขึ้นจากปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจของประเทศไทยที่ยังอยู่ในเกณฑ์ดี โดยเฉพาะภาคการส่งออกที่ล่าสุดในเดือนเมษายน 2553 มูลค่าการส่งออกหลังหักการส่งออกทองคำยังเติบโตถึงร้อยละ 15.2 YoY (ในรูปเงินบาท) และมีแนวโน้มขยายตัวได้ต่อเนื่องในเดือนพฤษภาคม ส่งผลดีต่อกำลังซื้อโดยรวมในประเทศและเอื้ออำนวยต่อการ ช่วยกันออกมาจับจ่ายในด้านต่างๆ รวมทั้งการท่องเที่ยวในประเทศ ของประชาชนคนไทยเพื่อช่วยฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ

2)บรรยากาศการท่องเที่ยวในประเทศโดยรวมที่ดีขึ้นตามลำดับหลังจากสถานการณ์ความไม่สงบในกรุงเทพฯ ได้เริ่มคลี่คลายลงสู่ภาวะปกติทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างร่วมมือกันจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อฟื้นฟูภาพลักษณ์ของกรุงเทพมหานครและเพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ได้รับความเสียหาย ซึ่งส่งผลดีต่อบรรยากาศการท่องเที่ยวในประเทศของไทยโดยรวม

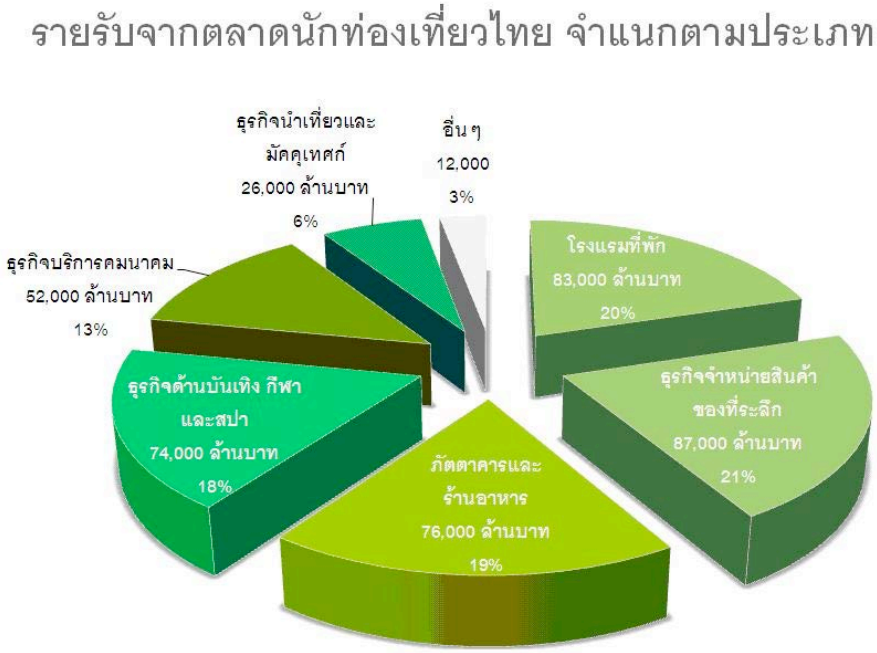
3) การท่องเที่ยวในหลายพื้นที่ท่องเที่ยวสำคัญของไทยได้รับผลกระทบไม่รุนแรงในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ รุนแรงในกรุงเทพมหานครและอีกหลายพื้นที่ในต่างจังหวัด มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวนไม่น้อยยังคงเดินทางท่องเที่ยวอยู่ตามต่างจังหวัดอย่างสงบสุขและ ปลอดภัย โดยเฉพาะตามแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลในภาคใต้ทั้งบริเวณชายฝั่งทะเล อันดามันและอ่าวไทย รวมทั้งชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก ขณะที่ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยเองก็ยังคงมีผู้ที่เดินทางท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ และเมื่อประกอบกับการประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวางยิ่งช่วยกระตุ้นการท่องเที่ยวของไทยโดยรวม

4) ภัยธรรมชาติรุนแรงที่เกิดขึ้นในต่างประเทศส่งผลกระทบทำให้การเดินทางท่องเที่ยวไปต่างประเทศของคนไทยมีแนวโน้มชะลอตัวลงซึ่งเป็นการเอื้ออำนวยต่อการส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทย

5) มาตรการช่วยเหลือสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของรัฐบาล อาทิเช่น มาตรการในเรื่องภาษีเพื่อกระตุ้นให้ประชาชนท่องเที่ยวในประเทศ ซึ่งเป็นมาตรการที่ได้ผลตอบรับดี พอสมควร เช่น การอนุญาตให้เอกชนที่ไปออกร้านหรือเข้าร่วมงาน นิทรรศการแสดงสินค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศสามารถหักรายจ่ายได้ 2 เท่า (มีผลจนถึงสิ้นปี 2554)

6) กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจท่องเที่ยว โดยเฉพาะการลดราคาในรูปแพ็กเกจสุดคุ้มให้เลือกหลายร้อยรายการทั้งรูปแบบแพ็กเกจท่องเที่ยว แพ็กเกจโรงแรม และส่วนลดพิเศษของบรรดาผู้ประกอบการท่องเที่ยว ที่หวังดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวคนไทย

ศูนย์วิจัยกสิกรไทยได้คาดการณ์ว่าหากมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อกระตุ้นคนไทยให้ท่องเที่ยวในประเทศอย่างจริงจังและต่อเนื่อง การท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวคนไทยตลอดทั้งปี 2553 จะสามารถสร้างรายได้ คิดเป็นมูลค่าประมาณ 4 แสนล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 4 ซึ่งนับเป็นอัตราการขยายตัวที่สูงขึ้นจากปี 2552 ที่เติบโต ประมาณร้อยละ 2 จากปีก่อนหน้า โดยน่าจะสามารถชดเชยรายได้จากตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ชะลอตัวลงได้บ้าง ทั้งนี้เม็ดเงินดังกล่าวส่วนใหญ่มีแนวโน้มจะกระจายไปสู่ธุรกิจหลากหลายแขนงที่สำคัญ ดังต่อไปนี้



ภาพที่19 แสดงรายรับจากตลาดนักท่องเที่ยวไทย จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ทั้งนี้ ภูมิภาคที่คาดว่าน่าจะมีศักยภาพสำหรับตลาดคนไทยท่องเที่ยวในประเทศ ได้แก่ ภาคใต้ทั้งชายฝั่งทะเลอันดามันและอ่าวไทย รวมทั้งชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกที่เหมาะสำหรับผู้ชื่นชอบในธรรมชาติของชายหาดและทะเล อาหารทะเล และกิจกรรมทางน้ำต่างๆ หรือในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่นอกจากจะมีแหล่งอารยะวัฒนธรรมต่างๆ ให้เรียนรู้แล้ว ยังมีธรรมชาติที่สวยงามตามแนวภูผาต่างๆ

ขณะที่หลายจังหวัดในภาคกลางนั้นมีจุดเด่นเรื่องวิถีการดำเนินชีวิตและวัฒนธรรมแบบไทยๆ ที่พร้อมนำคนไทยไปย้อนระลึกและเรียนรู้วิถีชีวิตของคนไทยในอดีต ไม่ว่าจะเป็นเมืองโบราณ ตลาดน้ำ และตลาดเก่าของแต่ละจังหวัดที่ชุมชนในท้องถิ่นได้อนุรักษ์ไว้ เป็นต้น

แต่ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวไม่ควรหยุดนิ่งในการพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งการสร้างจุดขายที่แตกต่างเพื่อรองรับและดึงดูดนักท่องเที่ยวโดยไม่ เลือกว่าเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างชาติ สร้างราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรม โดยควรเป็นไปในลักษณะที่ยั่งยืนไม่ใช่ชั่วคราวเฉพาะในยามที่นักท่องเที่ยวต่างชาติหดหายเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวให้กลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป หรือรับรู้ถึงความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายไปและความคุ้มค่าของเวลาที่เสียไป ซึ่งจะนำไปสู่การประชาสัมพันธ์ ในลักษณะของการบอกต่ออย่างกว้างขวาง ไม่ใช่เป็นเพราะตัดสินใจตามแรงกระตุ้นของแคมเปญต่างๆ ที่อาจจะได้ผลเป็นครั้งคราวเท่านั้น

สรุป

ภายใต้สถานการณ์ที่ตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติมีแนวโน้มลดต่ำลงกว่าที่คาดการณ์ไว้ ย่อมส่งผลกระทบต่อผลประกอบการและเงินทุนหมุนเวียนของธุรกิจที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เนื่องจากตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นแหล่งรายได้สำคัญของภาคการท่องเที่ยวของประเทศ โดยภาคส่วนที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบ ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม บริษัทนำเที่ยว ภัตตาคาร และธุรกิจค้าปลีก เป็นต้น นอกจากนี้ยังเชื่อมโยงไปถึงภาวะการจ้างงานทั้งทางตรงและทางอ้อมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเอง อาจจะมีการลดการจ้างงานและการลดผลตอบแทนของพนักงานตามมา ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเนื่องไปถึงระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย

ดังนั้น จึงเป็นการจำเป็นอย่างยิ่งที่ภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องควรจะต้องหันมาให้ความสำคัญในการขยายตลาดนักท่องเที่ยวคนไทย โดยกระตุ้นให้คนไทยหันมาเที่ยวในประเทศเพิ่มขึ้นควบคู่ไปกับการกระตุ้นตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งนี้ มีการคาดการณ์ว่าการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวคนไทยในปี 2553 อาจจะสร้างรายได้ ประมาณ 4 แสนล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 4 จากปี 2552

แต่ขณะเดียวกัน ภาครัฐก็ควรเร่งฟื้นความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในการเดินทางมาเที่ยวประเทศไทยให้กลับคืนมาในหมู่นักท่องเที่ยวต่างชาติ รวมถึงการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อฟื้นฟูภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของไทยให้สู่ภาวะปกติโดยเร็ว ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งผลกระทบที่ดีต่อภาพรวมการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไปด้วย

3.ด้านความปลอดภัย

ความหมายของความปลอดภัย

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2530:19) ให้ความหมายของ ความปลอดภัย หมายถึง การปราศจากภัยในปัจจุบัน และรวมถึงการปราศจากภัยที่อาจจะเกิดขึ้นด้วย

โสภณ เสือพันธ์ (2530:2) กล่าวไว้ว่า ความปลอดภัย คือ วิถีทางที่สิ่งมีชีวิตในโลกนี้พึงปรารถนา ไม่ว่ามนุษย์หรือสัตว์ย่อมต้องการความปลอดภัยทั้งสิ้น

อำพล ซื่อตรง (2543:2) กล่าวว่า ความปลอดภัย หมายถึง ความปราศจากความเสี่ยง ที่ยอมรับไม่ได้ ความปลอดภัยเป็นสิ่ง ที่ทุกคนต้องพร้อมใจกันทำ ทุกคนต้องให้ความสนใจและช่วยกันรักษาความปลอดภัย จนเกิดเป็นจิตสำนึกที่ไม่ต้องให้ใครมาสั่งให้ทำ สิ่งที่จะช่วยให้เกิดความปลอดภัยได้คือ การจัดกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยให้ทุกคนมีส่วนร่วม ช่วยกันคิด ช่วยกันคิด ช่วยกันหาวิธี และร่วมมือกันอย่างมีระบบ และทำอย่างเสมอ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความปลอดภัย หมายถึง การปราศจากภัย จากความเสี่ยง ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนหรือแม้กระทั่งสัตว์ต้องการ สิ่งที่จะช่วยให้เกิดความปลอดภัยได้เป็นหน้าที่ของทุกคนที่จะต้องให้ความสนใจ ช่วยกันคิด หาวิธีการ และร่วมมือกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยขึ้นในสังคม

ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว

ราณี อิสิชัยกุล (2544:226-229) กล่าวถึง ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว สาเหตุของความไม่ปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว และมาตรการรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว ไว้ดังนี้

ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ปัจจุบันแหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีการจัดการด้านความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้าไปเยี่ยมชม จึงจะทำให้นักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดรายได้แก่ท้องถิ่นและชุมชนตามมา

สาเหตุของความไม่ปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว ที่นักท่องเที่ยวอาจประสบภัยซึ่งเกิดจากสาเหตุหลายประการ ดังนี้

1. อาชญากรรม หมายถึง อันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินที่เกิดจากโจรผู้ร้าย เช่นการล้วงกระเป๋า ลักทรัพย์ ทำร้ายร่างกายนักท่องเที่ยว

2. การประสบอุบัติเหตุ ที่เกิดจากความประมาทหรือขาดความระมัดระวังในการประกอบกิจกรรมการท่องเที่ยว ทั้งที่เกิดจากผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ เช่น พนักงานขับขี่ยานพาหนะต่างๆ และที่เกิดจากนักท่องเที่ยวเอง เช่น ในการปีนภูเขา น้ำตก และการว่ายน้ำ

3. สาธารณสุข หมายถึง การเกิดโรคภัยไข้เจ็บขณะท่องเที่ยว หรือปัญหาสุขภาพที่เกิดจากการขาดสาธารณสุขที่มีมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยว เช่นในอาหารและน้ำ และจากโรคติดต่อที่แพร่หลายอยู่บริเวณแหล่งท่องเที่ยว เช่น โรคมาเลเรีย โรคไวรัสในตับ

4. ภัยธรรมชาติ หมายถึง ภัยธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยวที่มีโอกาสเกิดได้ตามธรรมชาติตามฤดูกาล เช่น น้ำท่วม ดินถล่ม ไฟไหม้ป่า

5. การหลงทาง ในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ไม่มีผู้นำทาง นักท่องเที่ยวอาจจะหลงทางได้

6. พืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว ความไม่ปลอดภัยจะเกิดขึ้นได้ในกรณีที่มีการแหย่หรือพยายามทำร้ายสัตว์ การส่งเสียงดังเกินควรในป่า การเด็ดหรือทำลายพืชพันธุ์ไม้ในป่า

ในส่วนของมาตรการรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว กล่าวไว้ว่า การรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว เป็นหน้าที่ของภาครัฐและเอกชนที่ควรพิจารณาดำเนินมาตรการรักษาความปลอดภัยให้สอดคล้องกับสาเหตุแห่งภัย ดังนี้

1. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านอาชญากรรม

1.1 จัดตั้งจุดตรวจและหน่วยรับแจ้งเหตุในแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะบริเวณที่มีความเสี่ยงสูงต่อการโจรกรรม เช่น บริเวณร้านขายสินค้า

1.2 จัดฝึกอบรมอาสาสมัครรักษาความปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายในแหล่งท่องเที่ยวให้คอยสอดส่องดูแลผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันไปตามพื้นที่ตามความเหมาะสม

1.3 จัดทำป้ายเตือนนักท่องเที่ยวในบริเวณที่มีความเสี่ยงจากโจรผู้ร้าย

1.4 จัดทำแผ่นพับเตือนนักท่องเที่ยวถึงอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้นได้ เพื่อให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังตัวเกี่ยวกับภัยที่อาจเกิดต่อชีวิตและทรัพย์สิน

2. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุ

2.1 จัดทำป้ายเตือน ป้ายชี้แจงเกี่ยวกับอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดการระมัดระวังขณะเที่ยวชม

2.2 จัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริเวณที่มีโอกาสเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ เพื่อทำหน้าที่คอยเตือน ในขณะเดียวกันก็คอยเฝ้าดูแลพื้นที่ด้วย

2.3 จัดฝึกอบรมอาสาสมัครบรรเทาสาธารณภัย พร้อมวัสดุอุปกรณ์การกู้ภัยประจำไว้ในจุดที่สามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้สะดวกที่สุด

2.4 สร้างสิ่งป้องกันถาวร เพื่อป้องกันอันตรายตามความเหมาะสม เช่น ราวบันไดและรั้วกันสำหรับทางเดินขึ้นเขา สะพานข้ามลำน้ำ

2.5 จัดตั้งหน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสมเพื่อให้การปฐมพยาบาลแก่ผู้ประสบเหตุ

2.6 กำหนดมาตรการควบคุมผู้ประกอบธุรกิจที่มีโอกาสเกิดอุบัติเหตุแก่นักท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจนำเที่ยว

3. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุข

3.1 กำหนดมาตรการควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มให้ประกอบการภายใต้สุขอนามัยและตามกฎหมาย

3.2 ตรวจสอบร้านอาหารที่มีสุขลักษณะดี และประกาศเป็นร้านที่รับรองความสะอาด เช่น โครงการ Clean Food, Good Taste โครงการร้านอาหารสะอาด

3.3 รักษาความสะอาดบริเวณแหล่งท่องเที่ยว เช่น จัดถังขยะไว้ให้ทั่วบริเวณและกำจัดขยะให้ถูกวิธี และจัดเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดแหล่งท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

4. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านธรรมชาติ

4.1 จัดตั้งหน่วยกู้ภัยในบริเวณที่มีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดภัยธรรมชาติ เช่น ไฟไหม้ป่า ดินถล่ม

4.2 จัดหาและเตรียมอุปกรณ์กู้ภัยติดตั้งไว้ตามจุดเสี่ยงต่างๆ ตามความเหมาะสมกับภัยธรรมชาติที่อาจเกิดขึ้น เช่น เชือก บันไดลิง

4.3 อบรมอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัย ณ จุดที่สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก

4.4 จัดให้มีหน่วยบรรเทาสาธารณภัยลาดตระเวนตามจุดเสี่ยง หรือกิจกรรมท่องเที่ยวที่มีโอกาสเสี่ยงต่อภัยธรรมชาติ

4.5 ติดตั้งระบบสัญญาณเตือนภัยที่สามารถรับรู้กันได้ทั่วถึงภายในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเตือนล่วงหน้าก่อนที่ภัยธรรมชาติจะถึงตัว

4.6 ติดตั้งระบบเครือข่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเกิดภัยธรรมชาติ เช่น กรมอุตุนิยมวิทยา หน่วยป้องกันไฟป่า กรมป่าไม้

5. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการหลงทาง

5.1 ปฐมนิเทศนักท่องเที่ยวก่อนการเที่ยวชมภายในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับพื้นที่

5.2 จัดฝึกอบรมอาสาสมัคร เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้นำทางนักท่องเที่ยว

5.3 จัดทำป้ายสื่อความหมายหรือนำทางทุกระยะในแหล่งท่องเที่ยว

5.4 จัดทำแผนที่แสดงที่ตั้งของสิ่งต่างๆ ภายในแหล่งท่องเที่ยวด้วยมาตราส่วนและทิศทางที่ถูกต้อง

5.5 ควบคุมดูแลการนำชมแหล่งท่องเที่ยวโดยมัคคุเทศก์ ให้ถูกต้องและเหมาะสม

5.6 จัดทำหรือก่อสร้างสิ่งกีดขวาง ป้องกันไม่ให้นักท่องเที่ยวหลุดออกไปจากแหล่งท่องเที่ยวได้

6. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านพืชและสัตว์ภายในแหล่งท่องเที่ยว

6.1 ปฐมนิเทศนักท่องเที่ยวให้ทราบล่วงหน้าภายในแหล่งท่องเที่ยวมีพืชและสัตว์อะไรบ้างที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อนักท่องเที่ยว

6.2 ทำป้ายประกาศเตือน ณ จุดที่มีพืชหรือสัตว์ที่เป็นอันตรายต่อนักท่องเที่ยว และกิจกรรมอะไรบ้างที่ไม่ควรทำเพราะอาจเกิดอันตรายตามมาได้

6.3 จัดเจ้าหน้าที่อาสาสมัครคอยเฝ้าระวังดูแลจุดที่อาจเกิดอันตราย จัดทำรั้วกั้นไม่ให้นักท่องเที่ยวรบกวนหรือทำลายพืชและทำร้ายสัตว์ระหว่างเที่ยวชม ในขณะเดียวกันเป็นการช่วยป้องกันไม่ให้สัตว์ทำร้ายนักท่องเที่ยว

4.ด้านด้านสิ่งแวดล้อม

จากการทบทวนข้อมูลเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมเพื่อที่จะนำมากำหนดปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยสามารถสรุปได้ 2 ปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยด้านการท่องเที่ยวที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

โดยในแต่ละปัจจัยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.ปัจจัยการท่องเที่ยวที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

มีนักวิเคราะห์ทางด้านสิ่งแวดล้อมได้สรุปสภาวะสิ่งแวดล้อมโดยรวมของโลกดังนี้ นางจุฑาพร เริงรณอาษา (2553) จากบทความ “ตลาดยุโรปพุ่งเป้า “ไทย” รุกหนัก ท่องเที่ยวสีเขียว ทิศทางกระแสท่องเที่ยวสีเขียวโตพรวด หน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน เชื่อมั่นอนาคตการท่องเที่ยวสีเขียวยั่งยืน โหมกระตุ้นท่องเที่ยวชุมชน เชิญผู้ประกอบการและสื่อยุโรปทดลอง CSR

Map เส้นทางสีเขียวเมืองไทยหวังฟื้น” สรุปได้ว่า อเมริกา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เปิดเผยว่า จากการที่ ททท.นำผู้ประกอบการและสื่อมวลชนยุโรปมาเยือนประเทศไทยตามโครงการฟื้นฟูประเทศหลังเหตุการณ์ไม่สงบ พบว่าส่วนใหญ่สนใจเส้นทางท่องเที่ยวสีเขียวทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเน้นการนำเสนอกิจกรรมที่เกี่ยวกับวัฒนธรรม และวิถีชีวิตธรรมชาติ สอดรับกับแผนการตลาดการตลาดของ ททท.ในปี 2554 ที่มุ่งเจาะตลาดเฉพาะกลุ่มในภูมิภาคยุโรป และอเมริกาใต้ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายสูง สำหรับเป้าหมายคาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวตลาดยุโรปถึง 5.94 ล้านคน สร้างรายได้ 3.29 แสนล้านบาท

ส่วนตลาดอเมริกาใต้นั้นเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ศักยภาพค่อนข้างสูง อย่าง บราซิล หรืออาร์เจนตินา ส่วนใหญ่ชอบท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจึงเหมาะสำหรับพื้นที่ภาคเหนือ เนื่องจากเป็นจุดขายที่มีทั้งวิถีชีวิตความเป็นอยู่ท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรมที่สวยงาม จากปัญหาความไม่สงบของไทยส่งผลให้กลุ่มอเมริกาใต้เป็นกังวลพอสมควร ปีนี้คาดว่าภูมิภาคอเมริกาใต้จะโตขึ้น 5-6% จากปีที่แล้ว และในปี 2554 ตั้งเป้าว่าจะต้องมีนักท่องเที่ยวกลุ่มเดิมเพิ่มจำนวนเป็น 8.2 แสนคน

ขณะที่ในส่วนของตลาดยุโรป บริษัททท่องเที่ยวและสื่อต่างประเทศมาไทยรวม 95 คน ซึ่งทางสมาคมไทยท่องเที่ยวอนุรักษ์และผจญภัยจะรับหน้าที่นำสำรวจในเส้นทางเขาใหญ่ จ.นครราชสีมา พร้อมกับโปรโมตเส้นทางท่องเที่ยวสีเขียวสายอีสาน หรือที่เรียกว่า “CSR-Map”

นางดวงกมล จันสุริยวงศ์ นายกสมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย (สทอ.) กล่าวว่า ผลสำเร็จจากโครงการ CSR-MAP ความร่วมมือระหว่างสหภาพยุโรปและไทยในช่วง 18 เดือนที่ผ่านมา ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวจากสหราชอาณาจักร เนเธอแลนด์ เยอรมนี และสวีเดน รวม 11 บริษัท ให้การรับรองเส้นทางท่องเที่ยวของไทย ซึ่งพร้อมด้วยองค์ประกอบครบถ้วน ทั้ง สภาพชุมชน ร้านอาหาร มัคคุเทศก์ และโรงแรม-รีสอร์ทใบไม้เขียว ที่เน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและจะขยายผลเป็นคู่ค้าระหว่างธุรกิจทัวร์ไทยและยุโรปในอนาคต

“เส้นทางสีเขียวเกิดจากการออกแบบให้อยู่ในลักษณะของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มที่รักความสบายแต่สนใจท้องถิ่น และกลุ่มคนที่สนใจการท่องเที่ยวสัมผัสวิถีคนท้องถิ่นแบบพักอาศัยในชุมชน”

ทั้งนี้ เสน่ห์ของเส้นทางย่อมแตกต่างกันไป เช่น การสัมผัสงานศิลปะพื้นบ้าน เรียนรู้วิถีชีวิตอาชีพของแต่ละท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวยุโรป

อย่างไรก็ตาม อุปสรรคที่ต้องแก้ไขณะนี้กำลังหารือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในการสนับสนุนเส้นทางท่องเที่ยวสีเขียว โดยการวางโลโก้ TEATA เพื่อเป็นการยืนยันป้องกันการ

เลียนแบบเส้นทาง ซึ่งปัญหาจากการเลียนแบบเส้นทาง หากรูปแบบทัวร์ไม่รักษาสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง ผลเสียที่ตามมานักท่องเที่ยวต่างชาติอาจจะไม่ให้การยอมรับในภายหลัง

นายสุรสิทธิ์ ดลใจไพวัลย์ ประธานเครือข่ายเยาวชนท่องเที่ยว บ้านผาหมอนอินทนนท์ จ.เชียงใหม่ กล่าวว่า "ผาหม่อน" เป็นหนึ่งสถาบันท่องเที่ยวชุมชนที่มีการบริหารจัดการเอง จุดเด่นอยู่ที่ วัฒนธรรม วีชีวิตของชุมชนกะเรี่ยงปากะญอ กว่า 600 คน ชมสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติของชุมชนที่ค่อนข้างสมบูรณ์ โดยมีบ้านพักสำหรับนักท่องเที่ยว 1 หลัง ซึ่งจะควบคุมจำนวนนักท่องเที่ยวครั้งละไม่เกิน 6-10 คน และใน 1 เดือนให้พักได้ไม่เกิน 7 ทริป

"แนวทางการบริหารจัดการของเรา จะแบ่งสัดส่วนรายได้ให้แก่ไกด์ในชุมชน ร้านขายของที่ระลึก รวมถึงการจัดสรรรายได้เป็นทุนการศึกษาแก่เด็กในชุมชนด้วย" นายสุรสิทธิ์กล่าว

ด้าน น.ส.มิรแจม เดรสเม ผู้แทนจากศูนย์ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและเกษตรแห่งยุโรป (European Center for Eco and Agro Tourism-ECEAT) กล่าวถึงความต้องการของบริษัททัวร์ยุโรปว่า สัดส่วนนักท่องเที่ยวยุโรปที่มีความสนใจ "เส้นทางสีเขียว" อยู่ที่ 5-10% ดังนั้น การต่อยอดของผู้ประกอบการยุโรปจะส่งผลทำให้ตัวเลขนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้าประเทศไทยเพิ่มขึ้น และจากภาพรวมของทัวร์ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของยุโรป ขณะนี้มีอยู่กว่า 200 บริษัท สำหรับประเทศไทยมี 84 บริษัททัวร์ยุโรปที่ให้ความสนใจ เมื่อเทียบสัดส่วนแล้วอยู่ที่ประมาณ 40%

ส่วน นายปิยสวัสดิ์ อัมระนันทน์ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า เชิญผู้ประกอบการและสื่อมวลมาเยือนประเทศช่วงนี้ ถือเป็นการทำตลาดเชิงรุกอย่างถูกต้อง ทางการบินไทยจึงร่วมสนับสนุนบัตรโดยสารเครื่องบินในราคาพิเศษ จำนวน 50 ที่นั่งต่อเที่ยวบิน ใน 11 เส้นทางจากยุโรป ให้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและสื่อมวลชนจากทั่วโลกที่ต้องการเดินทางเข้ามาประเทศไทย เพื่อช่วยเร่งฟื้นฟูภาพลักษณ์ของประเทศให้กลับมาโดยเร็ว "โครงการบัตรโดยสารราคาพิเศษ" นี้ ได้รับความร่วมมือจากบริษัทนำเที่ยวรายใหญ่กว่า 30 บริษัททั่วทั้งยุโรป เช่น Trailfinders, Kuoni, TUI, Thomas Cook ฯลฯ ร่วมจัดแพ็คเกจพิเศษเสนอขายรายการนำเที่ยวประเทศไทย ซึ่งจะทำให้ตลาดนักท่องเที่ยวในภูมิภาคยุโรปประเภทเดินทางซ้ำ เพิ่มจำนวนขึ้นในอนาคต ขณะที่รายการนำเที่ยวจะออกจำหน่ายได้พร้อมกันทั่วยุโรปในวันที่ 15 ก.ค. – 30 ก.ย. 2553

"คาดว่าโครงการนี้น่าจะส่งผลให้ยอดการเดินทางจากยุโรปมาท่องเที่ยวประเทศไทยเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่า 40,000 คน สามารถสร้างเม็ดเงินให้กับไทยไม่ต่ำกว่า 2,000 ล้านบาท" นายปิยสวัสดิ์กล่าว

"อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ต้องการผู้นำด้านสิ่งแวดล้อม การค้าที่เป็นธรรม และการท่องเที่ยวที่สร้างสรรค์"ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไทยร่วมใจกันนำเสนอเส้นทางสีเขียวให้กับตลาดยุโรปและมีการลงนามความร่วมมือระหว่างตัวแทนสมาคมท่องเที่ยวชั้นแนวหน้าของยุโรป ในงานเทศกาลท่องเที่ยวโลก ที่กรุงเบอร์ลิน ประเทศเยอรมัน สมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัยและองค์กรพันธมิตร จะนำเสนอเส้นทางสีเขียวของไทยต่อตลาดยุโรปเพื่อสร้างความร่วมมือกับผู้ประกอบการในยุโรปในการเป็นผู้นำและสร้างสรรค์การท่องเที่ยวที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมาสมาคมไทยเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัยร่วมกับองค์กรพันธมิตรได้ลงพื้นที่สำรวจและคัดสรรกิจกรรมที่สร้างสรรค์และมีนวัตกรรมใหม่ ๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่จะสร้างความสนใจและประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับนักท่องเที่ยวเมื่อได้มีโอกาสมาเยือนประเทศไทย แขกผู้มาเยือนจะได้พักในโรงแรมหรือรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองจากมูลนิธิใบไม้เขียวจะได้มีโอกาสลงไปสัมผัสวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่นรับประทานอาหารในร้านอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและมีมัคคุเทศก์นำเที่ยวที่เป็นผู้ชำนาญการด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศซึ่งเส้นทางท่องเที่ยวสีเขียวแบบบูรณการนี้ดำเนินการจัดการท่องเที่ยวโดยบริษัททัวร์ที่เป็นสมาชิกของสมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย

เส้นทางสีเขียวเพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนนี้มีการออกแบบให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่รักความสบายแต่สนใจคนท้องถิ่น และกลุ่มคนที่สนใจการท่องเที่ยวสัมผัสวิถีคนท้องถิ่นแบบพักอาศัยในชุมชนซึ่งในแต่ละเส้นทางจะมี"เสน่ห์ดึงดูดใจ"ที่แตกต่างกันเช่น การเรียนทำอาหาร เรียนรู้งานศิลปะพื้นบ้าน ทดลองลงมือทำงานหัตถกรรมท้องถิ่น ตลอดจนเรียนรู้วิถีชีวิตที่แตกต่างในแต่ละอาชีพของแต่ละท้องถิ่นซึ่งเส้นทางที่นำเสนอนั้นได้มีการประเมินความพร้อมในการรองรับ และมีศักยภาพในการพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มหรือความต้องการเฉพาะของบริษัททัวร์แต่ละแห่ง

จังหวัดที่เป็นจุดหมายปลายทางของตัวอย่างของเส้นทางสีเขียว

- ภาคเหนือ : เชียงราย แม่ฮ่องสอน ลำปาง
- ภาคกลาง : ประจวบ เพชรบุรี สมุทรสงคราม
- ภาคอีสาน : นครราชสีมา สุรินทร์ อุบลราชธานี
- ภาคใต้ : กระบี่ สุราษฎร์ นครศรีธรรมราช

เสน่ห์ที่ดึงดูดใจของแต่ละเส้นทาง อาทิ

- มหัศจรรย์วิถีชีวิตประมงพื้นบ้าน

- เรียนรู้วิถีท้องถิ่น และร่วมแบ่งปันให้กับชุมชนผ่านกิจกรรมอาสาสมัคร
- เส้นทางสีสันพรรณไม้และใยไหมของไทย

เส้นทางสีเขียวนี้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสหภาพยุโรปภายใต้โครงการ *"ความร่วมมือระหว่างภาคีในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ยุโรป-ไทยเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยให้ยั่งยืน (CSR-MAP)"*ซึ่งโครงการนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมสนับสนุนผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมด้านการท่องเที่ยวที่มีแนวคิดและแนวทางการทำงานที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมชุมชนที่ดำเนินการท่องเที่ยวเพื่อสร้างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าของบ้านกับแขกผู้มาเยือนและผู้ประกอบการในยุโรปที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการสนับสนุนการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนรวมทั้งการสร้างมาตรฐานการท่องเที่ยวไทยให้เป็นที่ยอมรับในตลาดยุโรป

ในเดือนมิถุนายน ปีนี้จะมีการเชิญผู้แทนจากบริษัททัวร์และสื่อมวลชนจากยุโรปเข้ามาทดลองเส้นทางสีเขียวและให้ความคิดเห็นต่อมาตรฐานของผู้ประกอบการไทยในแต่ละเส้นทางเพื่อที่องค์กรร่วมจัดจะได้นำความคิดเห็นเหล่านั้นไปพัฒนาให้เกิดความต่อเนื่องและผลักดันสู่หน่วยงานรัฐและภาคีที่เกี่ยวข้องต่อไป

การลงนามความร่วมมือนี้จะมีขึ้น ณ เทศกาลท่องเที่ยวโลก กรุงเบอร์ลิน ประเทศเยอรมัน ในบริเวณจัดแสดงงานส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) หมายเลข 221 หอนิทรรศการ 26 B ในวันศุกร์ที่ 11 มีนาคม ศกนี้ ระหว่างเวลา 13.00 – 14.00 น. ผู้ร่วมลงนามประกอบด้วยผู้แทนจากองค์กรที่ร่วมทำโครงการ CSR-MAP ได้แก่ สมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย (TEATA) มูลนิธิใบไม้เขียว (Green Leaf) สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT-I) ศูนย์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและเกษตรยุโรป(ECEAT) และผู้แทนจากสมาคมท่องเที่ยวยุโรป ได้แก่· สมาคมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแห่งประเทศเนเธอร์แลนด์ (ANVR) สมาคมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแห่งสหราชอาณาจักร (ABTA) และเครือข่ายพันธมิตรทางการท่องเที่ยวของประเทศเยอรมัน (ASR) โดยที่ผู้ว่าฯททท.คนใหม่ นายสุรพลเศวตเศรนี ให้เกียรติเป็นสักขีพยานในการลงนามดังกล่าว

นอกจากนี้ทางโครงการ CSR-MAP ยังได้รับเชิญไปนำเสนอผลการทำงานในงานเทศกาลท่องเที่ยว ครั้งนี้ อีก 2 เวทีในวันที่ 12 มีนาคม 2553เวลา 10.30-11.00 น. เรื่อง ***"การยกระดับมาตรฐานและการสร้างนวัตกรรมใหม่ทางการท่องเที่ยวไทย"*** ณ ห้องสนทนาด้านการค้า หอนิทรรศการ 4.1และเวลา 16.35-17.20 น. เรื่อง "***CSR ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว***" ณ หอนิทรรศการ 5.1

โครงการ CSR-MAP ได้รับการสนับสนุนภายใต้โปรแกรมความร่วมมือระหว่างสหภาพยุโรปและประเทศไทย มีระยะเวลาดำเนินการ 18 เดือน ตั้งแต่มีนาคม 2552 ถึงกันยายน 2553โดยมีงบประมาณทั้งโครงการจำนวน 236,000 ยูโรหรือประมาณ 10 ล้านกว่าบาทโดยได้รับการสนับสนุนจากสหภาพยุโรปจำนวน 75 % ของงบประมาณทั้งหมด หรือประมาณ 8 ล้านบาท

ปัญหาสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน

ในปัจจุบันสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ ทั้งภายในประเทศและในท้องถิ่นมีแนวโน้มถูกทำลายเพิ่ม มากขึ้น ในขณะเดียวกัน สิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรม (ที่มนุษย์สร้างขึ้น) กลับเพิ่มมาแทนมากขึ้นเป็นลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันจำนวนประชากรมนุษย์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการประดิษฐ์และพัฒนาเทคโนโลยีมาใช้อำนวยประโยชน์ต่อมนุษย์เพิ่มมากขึ้น ผลจากการทำลายสิ่งแวดล้อม ทางธรรมชาติ ส่งผลกระทบต่อ มนุษย์หลายประการ เช่น ปัญหาการแปรปรวนของภูมิอากาศโลกการร่อยหรอของทรัพยากรธรรมชาติภัยพิบัติมีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้นมลพิษสิ่งแวดล้อมขยายขอบเขต กว้างขวางมากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำรงอยู่และการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของมนุษย์ เพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าวทุกคนจึงต้องตระหนักถึง ปัญหาร่วมกันโดยศึกษาถึงลักษณะของปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้น ตลอดจนแสวงหาแนวทางในการ ป้องกันเพื่อแก้ปัญหา

ผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่มีต่อสิ่งแวดล้อม

เทคโนโลยี คือสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นมาเพื่ออำนวยประโยชน์หากนำมาใช้อย่างไม่ระมัดระวังก็จะส่งผล กระทบต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ในระยะที่ผ่านมามนุษย์ได้พัฒนาเทคโนโลยี มาใช้ประโยชน์ในทุก ๆ ด้าน แต่ในทางตรงกันข้าม ผลจากการใช้อย่างขาดสติก็ได้ส่งผลกระทบต่อทั้งมนุษย์ และสิ่งแวดล้อมเช่นเดียวกัน ดังนี้

1. ผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ ทำให้ทรัพยากรธรรมชาติอันเป็นปัจจัยสำคัญ ในการ ดำรงชีวิตของทั้ง มนุษย์และสิ่งมีชีวิตทั้งมวลถูกทำลาย และส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม คือ

(1) การสูญเสียทรัพยากรธรรมชาติ ได้แก่

- การสูญเสียทรัพยากรดิน เกิดปัญหาการพังทลายของดิน ดินเสื่อมคุณภาพ อันเป็นผลจากการใช้เครื่องจักรกลทางการเกษตร การใช้สารเคมีในการเกษตร

- การสูญเสียทรัพยากรน้ำ เช่น แหล่งต้นน้ำลำธารถูกทำลาย ปัญหาภัยแล้ง ปัญหาน้ำเน่าเสีย การทิ้งสิ่งปฏิกูลที่ย่อยสลายได้ยาก และปล่อยสารเคมีลงสู่แหล่งน้ำ

- การสูญเสียทรัพยากรป่าไม้และสัตว์ป่าอันเนื่องมาจากการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการทำลายป่าอันเป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์ป่า

- การสูญเสียทรัพยากรแร่ธาตุ และพลังงานจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบันทำให้มีการนำทรัพยากรแร่ธาตุมาใช้อย่างแพร่หลายโดยเฉพาะพลังงาน ปีหนึ่ง ๆ ต้องสูญเสียงบประมาณในการ จัดหาพลังงานมาใช้เป็นจำนวนมหาศาล

(2) สูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ

หลังจากที่สิ่งมีชีวิตก่อกำเนิดขึ้นบนโลก จากนั้นได้วิวัฒนาการเพิ่มจำนวนและชนิดมากขึ้นเป็นลำดับ ต่อจากนั้น ผลจากการเปลี่ยนแปลงทางสิ่งแวดล้อม ตามธรรมชาติทำให้สิ่งมีชีวิตมีแนวโน้มสูญพันธุ์อย่างช้า และมีการคาดการณ์ว่าสิ่งมีชีวิต จะมีอัตราการสูญพันธุ์ เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 1,000 เท่า

(3) การเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศโลก กิจกรรมของมนุษย์หลายประการมีผลต่อการเปลี่ยนแปลง ภูมิอากาศ ซึ่งจะส่งผลต่อมนุษย์และสิ่งมีชีวิตทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ดังนี้ การเกิดภาวะเรือนกระจก (Greenhouse Effect) สาเหตุสืบเนื่องมาจากการสะสมของ ก๊าซที่มีคุณสมบัติในการดูดซับความร้อนจากดวงอาทิตย์ เช่น ก๊าซคาร์บอน ที่เกิดจากการเผาไหม้เชื้อเพลิง ที่เป็นซากสิ่งมีชีวิตและก๊าซมีเทนซึ่งเกิดจากการเน่าเปื่อยของสิ่งมีชีวิตเป็นต้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการตั้งถิ่นฐานมนุษย์ เนื่องจากระดับน้ำทะเลสูงขึ้น ระบบนิเวศจะเปลี่ยนแปลงจากภาวะปัจจุบันบรรยากาศโอโซนถูกทำลาย ในปัจจุบันได้เกิดภาวะที่รุนแรงขึ้นกับโลก และกำลังมี ผลกระทบต่อสิ่งมีชีวิตต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่บนโลกทั้งบนบก และในทะเลคือ การที่รังสีอัลตราไวโอเลตส่องผ่าน ชั้นบรรยากาศลงสู่พื้นโลกมากเกินไป เนื่องจากบรรยากาศชั้นโอโซนถูกทำลาย

(4) เกิดปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม

หมายถึง ของเสียหรือสิ่งแปลกปลอมที่ปนเปื้อน และก่อให้ เกิดอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วยมลพิษจากแหล่งชุมชน มลพิษจากแหล่งอุตสาหกรรม และมลพิษ จากแหล่งเกษตรกรรม

2. ผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยีที่มีต่อสิ่งแวดล้อมทางสังคม นอกจากจะส่งผลกระทบต่อ สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติแล้ว หากนำมาใช้อย่างไม่
ระมัดระวังก็จะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทางสังคม และวัฒนธรรมของมนุษย์ได้ เช่น

(1) ปัญหาการเพิ่มประชากรอย่างรวดเร็ว เนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางการแพทย์ หากไม่มีการป้องกันหรือ
แก้ไข ในอนาคตก็จะเกิดปัญหาวิกฤติประชากรได้

(2) สูญเสียความหลากหลายทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น เกิดจากความเจริญก้าวหน้า ด้านการคมนาคม ขนส่ง การสื่อสาร ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมอย่างรวดเร็ว จนกระทั่งคนรุ่นหลัง ไม่มีเวลาในการคัดเลือกสิ่งดี ๆ ของภูมิปัญญาดั้งเดิมมาปรับใช้

(3) สูญเสียความเข้มแข็งของสถาบันทางสังคม สถาบันต่าง ๆ

ทางสังคม เช่น ครอบครัว ชุมชนศาสนาการศึกษามีบทบาทต่อวิถีชีวิตของสมาชิกในสังคมน้อยลง สื่อและเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาทำให้เกิด ปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น ปัญหายาเสพติด อาชญากรรม โสเภณี คอร์รัปชั่น การว่างงาน

โฮมสเตย์ดันท้องเที่ยวชุมชนโต เตือนผลกระทบสิ่งแวดล้อม

สพท. เผยผลการศึกษา โฮมสเตย์ ทำธุรกิจท่องเที่ยวและเศรษฐกิจชุมชนเติบโต แต่เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การกว้างซื้อที่ดินของนายทุน เหตุขาดความรู้ด้านการบริหารจัดการที่ดี แถมยังกระจุกตัวเฉพาะ กลุ่มผู้มีอำนาจและมีเงิน ส่วนรากหญ้า ยังท้องแห้งเหมือนเดิม

นางธนิฏฐา มณีโชติ (2551) ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว(สพท.) จากบทความ โฮมสเตย์ดันท้องเที่ยวชุมชนโต เตือนผลกระทบสิ่งแวดล้อม เปิดเผยว่า รายงานผลการศึกษาจากเครือข่ายบริหารงานวิจัยภาคเหนือตอนบน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทำการศึกษาและติดตามประเมินผลหมู่บ้านโฮมสเตย์ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย พบผลกระทบ 4 ข้อหลัก โดยทำการศึกษาจาก 61 หมู่บ้าน ใน 31 จังหวัดครอบคลุม 5 ภาค ได้แก่

1. ด้านสิ่งแวดล้อม เมื่อชุมชนมีชื่อเสียงด้านท่องเที่ยว เกิดการกส้างซื้อที่ดินของนายทุน พร้อมกับจำนวนนักท่องเที่ยยวที่เพิ่มขึ้น เกิดความเสื่อโทรของทรัพยากรธรรมชาติ ของเสียและสิ่งปฏิกูล ทำลายสิ่งแวดล้อม ซึ่งหากชุมชนไม่มีการบริหารจัดการที่ดี ก็จะเกิดเป็นมลภาวะ

2. ผลกระทบด้านวัฒนธรรม การดัดแปลงวิถีชุมชน ประเพณีวัฒนธรรม มาใช้เพื่อการแสดงให้นักท่องเที่ยวได้รับชมเป็นจุดขาย โดยปรับระยะเวลาการแสดงให้เหมาะสมกับเวลาของนักท่องเที่ยว ทำให้ พิธีการใหญ่ถูกปรับย่อให้เหลือสั้นลง ซึ่งข้อดีคือทำให้ได้อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมสู่เยาวชนได้เรียนรู้และสืบต่อไป

3. ผลกระทบด้านสังคม ผู้ได้รับประโยชน์ และหรือ เข้าถึงทรัพยากร คือชนชั้นนำในชุมชน คือคนที่มีประสบการณ์ มีความรู้ความสามารถ และจะเป็นผู้กำหนดเกณฑ์เพื่อให้เกิด

มาตรฐาน ที่ทำให้คนระดับกลางหรือล่างในชุมชนขาดโอกาส กลุ่มผู้นำจะไม่ค่อยทำงานสนับสนุนกันและกัน เช่น หากผู้ใหญ่บ้าน/กำนันทำโฮมสเตย์ อบต.จะไม่เข้ามาสนับสนุน จึง เกิดช่องว่างระหว่างกลุ่มต่างๆในด้านข้อมูลข่าวสารและที่ยืนบนพื้นที่สาธารณะ การมีพี่เลี้ยงที่มีกระบวนการทำงานเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม หรือชุมชนมีฐานงานอื่นที่เหนียวแน่น เป็นทุนที่สำคัญในการสร้างฐานที่เข้มแข็งเรื่องการบริหารจัดการ

4.ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ เช่น รายได้จากการท่องเที่ยวยังเป็นรายได้เสริม กลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนไทย/ดูงาน รายได้กระจุกอยู่ในกลุ่มที่เกี่ยวข้องที่มีจำนวนไม่มาก จึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาความยากจนได้ทั้งหมด ธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องในชุมชนได้รับผลประโยชน์จากการมีโฮมสเตย์ และการเติบโตของร้านค้าหรือร้านขายของที่ระลึก จะสัมพันธ์กับระบบเศรษฐกิจ ภาพรวมมากกว่าการท่องเที่ยวจากการประมวลผล ทั้ง 4 ข้อดังกล่าว พบว่า ทรัพยากรธรรมชาติเป็นทรัพยากรท่องเที่ยว หากใช้ประโยชน์ก็ต้องมีการดูแลรักษาและสร้างกติกาเพื่อการใช้อย่างยั่งยืน การท่องเที่ยวสร้างโอกาสให้เกิดการอนุรักษ์/ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมชาติท้องถิ่น การจัดการทางวัฒนธรรมมีความจำเป็นและต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนเพื่อเลือกนำเสนอในสิ่งที่เป็นสาระและสอดคล้องกับวิถีชุมชน

โดยผลทางสังคมยังพบเห็นลักษณะมือใครยาวสาวได้สาวเอา จึงควรมีข้อกำหนด หรือมาตรการด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ที่คนในชุมชนมีความตระหนักและร่วมมือกันสร้างกฎ ระเบียบ ที่มีการกระจายรายได้อย่างยุติธรรม และการท่องเที่ยวยังเป็นรายได้เสริมและมีส่วนร่วมกระตุ้นเศรษฐกิจในชุมชน สร้างรายได้ที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยว

ททท. ผุดโครงการ“ปฏิญญารักษาสิ่งแวดล้อม” กระตุ้นผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวร่วมลดโลกร้อนภายใต้แนวคิด7Greensเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เร่งรณรงค์ทุกภาคส่วนด้านการท่องเที่ยว ร่วมลดปัญหาภาวะโลกร้อน พร้อมส่งเสริมสินค้าที่ใส่ใจในการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน บ่ายวันนี้ (5 มิถุนายน 2552) ณ ห้องจูปิเตอร์ 4-7 อาคารซาเลนเจอร์ เมืองทองธานี จังหวัดนนทบุรี นายชุมพล ศิลปอาชา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ให้เกียรติเป็นประธานงานแถลงข่าวพิธีลงนามบันทึกข้อตกลง และเปิดตัวโครงการปฏิญญารักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยมี นายวีระศักดิ์ โควสุรัตน์ ประธานกรรมการ ททท. คุณอรพินท์ วงศ์ชุมพิศ อธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม คุณ

ประเสริฐสุข จามรมาน รองผู้อำนวยการองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก คุณดวงกมล จันสุริยวงศ์ นายกสมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย นายสิทธิพร หาญญานันท์ ผู้แทนสมาคมโรงแรมไทย พร้อมแขกผู้มีเกียรติร่วมในพิธีลงนาม ภายในงานมีกิจกรรมที่น่าสนในมากมาย อาทิ พิธีลงนามในบันทึกข้อตกลง “โครงการปฏิญญารักษาสิ่งแวดล้อม (MOU)” ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในการร่วมมือกันดำเนินงานรักษาสิ่งแวดล้อมและลดปัญหาภาวะโลกร้อนอย่างบูรณาการรวมทั้งเปิดเวทีให้ผู้ที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อมและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ร่วมถ่ายทอดประสบการณ์ในหัวข้อเกี่ยวกับการท่องเที่ยวกับภาวะโลกร้อน ผลกระทบที่เกิดขึ้น และหนทางในการนำแนวคิด 7 Greens เป็นบันไดไปสู่ “การท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและลดปัญหาภาวะโลกร้อน” บนเวทีการท่องเที่ยวโลก ในการเสวนา “ก้าวสีเขียวเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน…วาระของคนทั้งชาติ ” โดยวิทยากรรับเชิญ อาทิ พจนา สวนศรี การท่องเที่ยวโดยชุมชน Community - Based Tourism วริสร รักษ์พันธ์ โรงแรมชุมพรคาบาน่า รีสอร์ต และ หนุ่ม-คงกระพัน แสงสุริยะ นักเดินทางและพิธีกรรายการบางอ้อซึ่งกิจกรรมดังกล่าวจัดขึ้นในช่วงเช้านอกจากนี้ ยังมีพิธีมอบรางวัลผู้ชนะการประกวดออกแบบตราสัญลักษณ์ “ เที่ยวไทยต้านภัยโลกร้อน”ตามแนวคิด 7 Greens ซึ่ง ททท. จัดขึ้นเพื่อเป็นการสร้างกระแสการรับรู้โครงการฯ และเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไป ได้เข้ามามีส่วนร่วมในโครงการฯ โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นผู้มอบรางวัล ให้กับ นายธีรพร ศรีพลพรรค ผู้ที่ได้รับรางวัลชนะเลิศในการประกวด จากจำนวนผลงานทั้งสิ้น 298 ผลงาน และเพื่อเป็นการเผยแพร่แนวคิด 7 Greens ให้ทุกภาคส่วนได้ทราบ เพื่อยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติลดภาวะโลกร้อน ททท.จึงได้จัดกิจกรรม 7 Greens showcase นำเสนอ

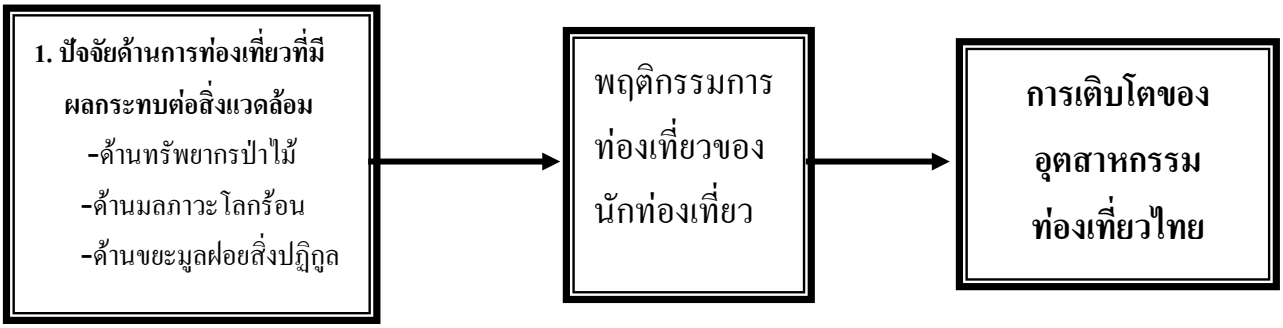
แบบอย่างของ สถานที่ กลุ่มบุคคล และหน่วยงานที่ปฏิบัติสอดคล้องกับแนวความคิด 7 Greens Green Market สินค้าสีเขียวลดภาวะโลกร้อน เช่น ผัก และไข่ออแกนิกส์ ธัญพืช อุปกรณ์เพื่อการท่องเที่ยว-สื่อเดินทาง และหนังสือท่องเที่ยวสีเขียว รวมไปถึงนิทรรศการจากหน่วยงานภาคี อาทิ องค์การบริหารก๊าซเรือนกระจก มูลนิธิใบไม้เขียว ฯลฯ นายวีระศักดิ์ โควสุรัตน์ ประธานกรรมการ ททท. กล่าวว่าวิกฤตภาวะโลกร้อน(Global warming) เป็นประเด็นที่นานาประเทศทั่วโลกกำลังให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากภาวะโลกร้อน ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศและจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ หากทุกภาคส่วน ยังขาดมาตรการและการปฏิบัติ เพื่อควบคุมการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งเป็นสาเหตุหลักของการเกิดภาวะโลกร้อน ผลกระทบที่เห็นได้ชัด คือ ฤดูร้อนที่ยาวนานขึ้น ฤดูหนาวสั้นลง ฝนตกหนักเป็นระยะเวลานาน ชายหาดถูกกัดเซาะ และปรากฏการณ์ปะการังฟอกขาว สำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนั้นถูกมอง

ว่าเป็นทั้งเหยื่อและผู้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสภาพการณ์และมีส่วนช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ องค์การท่องเที่ยวโลก (UNWTO) ประมาณการว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของโลกมีส่วนในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศรวมทั้งสิ้น 1,307 ล้านตันในปี ค.ศ. 2006 หรือราวร้อยละ 5 ของก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด ในจำนวนนี้เป็นการปล่อยจากการคมนาคมทางอากาศร้อยละ 40 การขนส่งทางบกร้อยละ 32 การขนส่งอื่น ๆ รวมกันร้อยละ3ที่พักแรมร้อยละ21และกิจกรรมท่องเที่ยวร้อยละ4นอกจากนี้ที่ประชุม PATA CEO Challenge 2008 ซึ่งจัดขึ้นในกรุงเทพมหานครเมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2551 ได้หยิบยกปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศกับการท่องเที่ยวขึ้นมาเป็นประเด็นหารือ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบภาคส่วนต่างๆ ได้แก่ ธุรกิจการบิน การขนส่ง ธุรกิจนำเที่ยว โรงแรม รีสอร์ท และหน่วยงานการท่องเที่ยวของประเทศภาคีสมาชิก PATA ได้นำไปพิจารณากำหนดแนวทางและมาตรการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามความจำเป็นอย่างเร่งด่วน ฉะนั้นจึงสรุปได้ว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศหรือภาวะโลกร้อนเป็นประเด็นปัญหาต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องต้องยอมรับและหาวิธีการปรับตัวควบคู่ไปกับการปฏิบัติที่นำไปสู่การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เป็นสาเหตุสำคัญของวิกฤตการณ์ภาวะโลกร้อนททท.ในฐานะหน่วยงานหลักของชาติด้านการส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องการส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนมาโดยตลอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปกป้องรักษาสิ่งแวดล้อม และเฝ้าติดตามความเคลื่อนไหวในเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมาอย่างใกล้ชิด จึงได้จัดเตรียมและดำเนิน โครงการปฏิญญารักษาสิ่งแวดล้อม “เที่ยวไทยต้านภัยโลกร้อน” ขึ้นเพื่อเป็นการแสดงจุดยืนและภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยให้นานาประเทศได้รับทราบและเป็นช่องทางทางการตลาดหรือเป็นจุดหมายปลายทางที่เป็นทางเลือกของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและอยู่ในระดับบนมากขึ้นอันจะเป็นการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลกทั้งนี้การดำเนินโครงการดังกล่าวททท.ได้กำหนดแนวทางการเนินงานในการรักษาสิ่งแวดล้อมและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก7ประการหรือเรียกว่าแนวคิด7Greens(Seven Greens Concept) นางศศิอาภา สุคนธรัตน์ ผู้อำนวยฝ่ายส่งเสริมสินค้าการท่องเที่ยว ททท. กล่าวเพิ่มเติมว่าโครงการปฏิญญารักษาสิ่งแวดล้อม กำหนดระยะเวลาดำเนินงาน 3 ปี คือ ตั้งแต่ พ.ศ. 2551 – 2553 ซึ่งปีที่ผ่านมา ได้เริ่มดำเนินการโครงการนำร่องที่เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ร่วมกับโครงการ Green Island ของพื้นที่ที่ก่อตั้งขึ้น โดยความร่วมมือของผู้ประกอบการการท่องเที่ยว หน่วยงานราชการ และชุมชน ในการรณรงค์ให้ผู้ประกอบการ นักท่องเที่ยว และคนในชุมชน ร่วมใจกันรักษาสิ่งแวดล้อม และลดภาวะโลกร้อน

รวมทั้งบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของเกาะสมุยให้ดีขึ้นเนื่องจากขณะนี้เกาะสมุยกำลังประสบกับปัญหางแวดล้อม อันเป็นผลมาจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและขาดการจัดการที่ดี นอกจากนี้ ยังได้มีการรับรองมาตรฐานจากสถาบันที่มีเกณฑ์การพิจารณาให้ความสำคัญในด้านสิ่งแวดล้อม อาทิ มูลนิธิใบไม้เขียว (Green Leaf) รางวัล Thailand Tourism Awards ของ ททท. โครงการชายหาดติดดาว ของกรมควบคุมมลพิษ หรือรูปแบบการนำเที่ยวอย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ทัวร์รถไฟ ทัวร์จักรยานเป็นต้น ส่วนการดำเนินงานในปีนี้ จะมีการประกวดตราสัญลักษณ์โครงการ เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้โครงการฯสู่สาธารณชนในวงกว้าง จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติสำหรับองค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จัดกิจกรรมท่องเที่ยวรณรงค์ใส่ใจสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ภูมิภาค การลงนามในบันทึกข้อตกลง (MOU) ระหว่างหน่วยงานภาคี ในการร่วมดำเนินการให้การท่องเที่ยวไทยลดปัญหาจากภาวะโลกร้อน และที่สำคัญคือการจัดทำฐานข้อมูล โดยว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษา ในการศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการด้านการท่องเที่ยวในนานาประเทศ ที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมและการลดภาวะโลกร้อน เพื่อนำมาวิเคราะห์ และกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการคัดสรรสินค้าการท่องเที่ยวที่มีรูปแบบการบริหารจัดการหรือดำเนินการที่สอดคล้องกับแนวคิด 7 Greens เพื่อที่จะนำข้อมูลสินค้านั้น ไปทำการส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศอันเป็นการเพิ่มศักยภาพด้านการแข่งขันในตลาดโลก“นอกจากรณรงค์ให้ประกอบการดำเนินกิจการที่ไม่ทำลายแวดล้อม และก่อให้เกิดภาวะโลกร้อนแล้ว นักท่องเที่ยวก็เป็นอีกกลุ่มเป้าหมายหนึ่งที่จะต้องรณรงค์ควบคู่กันไป เพราะหากนักท่องเที่ยวไม่มีจิตสำนึกในการรักษาสิ่งแวดล้อม และร่วมลดปัญหาภาวะโลกร้อน แหล่งท่องเที่ยวก็จะถูกทำลายไปเรื่อยๆ ดังนั้นการดำเนินงานของโครงการฯ ที่กำหนดการดำเนินงานไว้ 3 ปี ตั้งแต่ปี 2551 – 2553 ได้ตั้งเป้าไว้ว่าจะทำให้นักท่องเที่ยวมีคุณภาพ รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ทราบข้อมูลว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้เกิดภาวะโลกร้อน และคาดว่าประเทศไทยจะเป็นหนึ่งในประเทศที่น่าท่องเที่ยว” นางศศิอาภากล่าวในที่สุด

จากเอกสาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวไทยนั้นสรุปได้ว่ามี 1 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ปัจจัยด้านการท่องเที่ยวร่วมต้านสภาวะโลกร้อน ซึ่งจะส่งผลต่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวดังรูปที่ 20

กรอบแนวคิดการเฝ้าระวังด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว



รูปที่ 20 กรอบแนวคิดการเฝ้าระวังด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว

5. ด้านวัฒนธรรม

การเฝ้าระวังทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวกำลังเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว มีการประสานงานกันอย่างดีระหว่างภาครัฐและเอกชน รายได้จากการท่องเที่ยวส่งผลให้ผู้ประกอบการทุกฝ่ายกระตือรือร้นอย่างยิ่ง รัฐก็สนับสนุนตั้งแต่ระดับนโยบายจนถึงองค์กรย่อย ๆ ที่เกี่ยวข้องในเชิงปฏิบัติ ความเคลื่อนไหวดังกล่าวส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมหรือวิถีชีวิตของประชาชนอย่างเห็นได้ชัดทั้งด้านที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ อย่างไรก็ตาม วัฒนธรรมกับการท่องเที่ยวมีความเกี่ยวข้องกันจนไม่อาจแยกเป็นคนละส่วนได้ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมเป็นทรัพยากรเพื่อการท่องเที่ยวอย่างหนึ่ง แต่การจัดการท่องเที่ยวที่มุ่งประโยชน์เพื่อการท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว อาจส่งผลร้ายต่อวัฒนธรรมอันเป็นวิถีชีวิตของผู้คนซึ่งมีรากเหง้า ความดีงาม ความมีคุณค่าที่เปี่ยมด้วยจิตวิญญาณ

องค์การสหประชาชาติ (UN) ได้ตกลงให้ประเทศสมาชิกเรียกผู้เดินทางว่า “ผู้มาเยือน” (Visitors) โดยแยกผู้มาเยือนออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. นักท่องเที่ยว (Tourists) ได้แก่ผู้เดินทางมาเยือนชั่วคราวพักอยู่ในประเทศที่มาเยือนตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป

2. นักทัศนาจร (Excursionists) ได้แก่ผู้มาเยือนชั่วคราวและพักอยู่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ศึกษาแล้วนั้น อาจสรุปปัจจัยทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวได้ ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้าง การเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบหรือความสัมพันธ์ภายในสังคมในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการเฝ้า

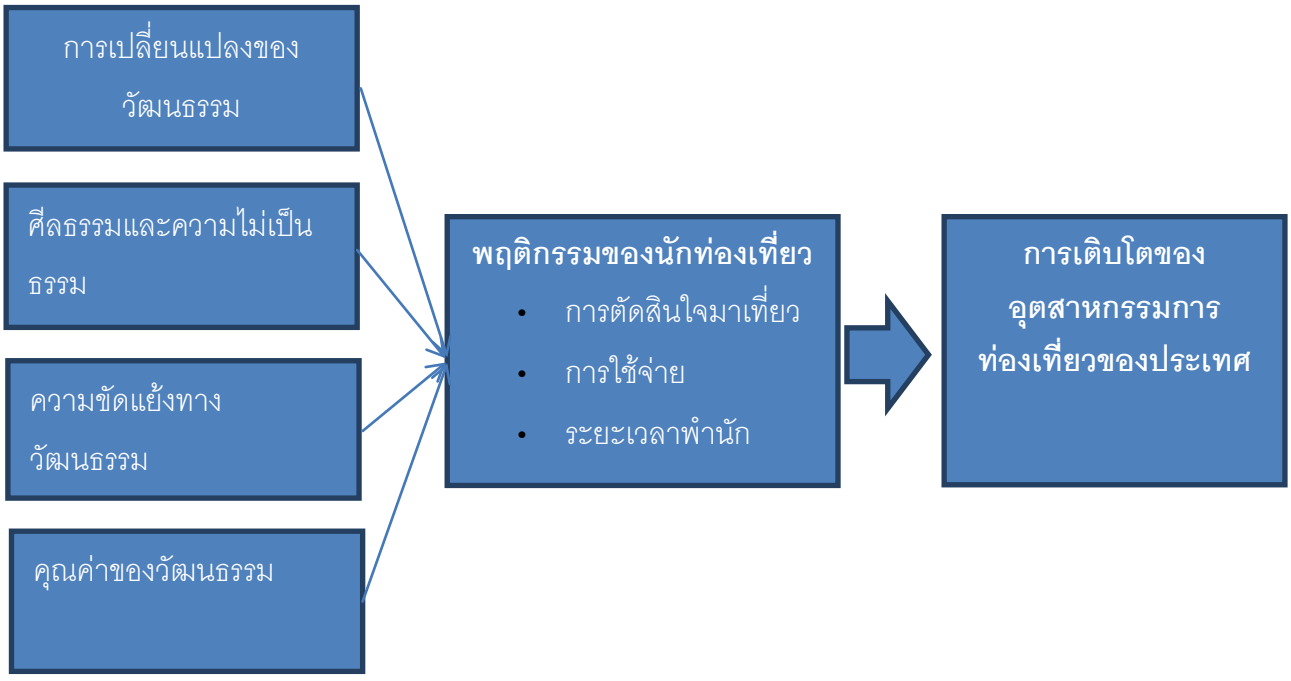
ระวังต่อการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม 3 ประการ คือ ความหลากหลายทางวัฒนธรรม อัตลักษณะเฉพาะตัวของวัฒนธรรม และการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรม ประเพณีในท้องถิ่น

2. ศีลธรรมและความไม่เป็นธรรม หมายถึง การกระทำที่ขัดต่อจารีต ประเพณี ดั้งเดิมของสังคมและการเอาเปรียบกันของคนในสังคม ที่ก่อให้เกิดปัญหาในด้านต่าง ๆ คือ การเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การค้าประเวณี การก่ออาชญากรรม เป็นต้น

3. ความขัดแย้งทางวัฒนธรรม หมายถึง ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมไม่ว่าจะเป็นค่านิยม ความประพฤติ การแต่งกาย ระหว่างนักท่องเที่ยวกับประชาชนในท้องถิ่น จึงสรุปได้ 2 ลักษณะ คือ ความแตกต่างของวัฒนธรรมระหว่างนักท่องเที่ยวและท้องถิ่น และความขัดแย้งทางวัฒนธรรมระหว่างนักท่องเที่ยวและท้องถิ่น

4. คุณค่าของวัฒนธรรม หมายถึง การประเมินคุณค่าด้านวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ของท้องถิ่น ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ศิลปหัตถกรรม พิธีกรรม ความเป็นอยู่ และความเชื่อ เป็นต้น อาจสรุปได้ 2 ลักษณะ คือ คุณค่าของวัฒนธรรมที่มีผลต่อการท่องเที่ยว และการท่องเที่ยวมีผลต่อคุณค่าของวัฒนธรรม

จากการศึกษาข้างต้น อาจสรุปเป็นกรอบแนวคิด การเฝ้าระวังทางวัฒนธรรมที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวได้ ดังนี้



ภาพที่ 21 แสดงความสัมพันธ์การเฝ้าระวังทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยว

6.ด้านการเมือง

จากการทบทวนข้อมูลเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับการเมืองเพื่อที่จะนำมากำหนดปัจจัยทางด้านการเมืองที่ส่งกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยสามารถสรุปได้ 2 ปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยด้านการเมืองในภูมิภาค

2. **ปัจจัยด้านการเมืองในประเทศไทย**

โดยในแต่ละปัจจัยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. **ปัจจัยด้านการเมืองในภูมิภาค**

ข้อมูลจากกองอาเซียน รายงานผลจากการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 14 (The 14th ASEAN Summit) ซึ่งประเทศไทยเป็นเจ้าภาพระหว่างวันที่ 27 กุมภาพันธ์ ถึงวันที่ 1 มีนาคม 2552 ประเทศอาเซียนได้มีมติเห็นชอบที่จะให้ความสำคัญในเรื่องการส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวภายในภูมิภาค (Intra-ASEAN Travel and Tourism) เพื่อให้เกิดการกระตุ้นทางเศรษฐกิจของประเทศในภูมิภาคแนวทางการส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวของอาเซียน ได้แก่ การส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับเยาวชน การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของอาเซียน ระหว่าง ปี 2554-2558 การเชื่อมโยงเส้นทางท่องเที่ยวของอาเซียน และการสร้างมาตรการจูงใจให้นักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติอาเซียนเดินทางในภูมิภาคมากขึ้น การส่งเสริมการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวทางเรือสำหรับเยาวชน การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวกับ จีน ญี่ปุ่น เกาหลี อินเดียและรัสเซีย โดยเน้นการกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนและประเทศเครือข่ายให้มากขึ้น ทั้งนี้ ประเทศไทยจะได้รับประโยชน์จากตลาดท่องเที่ยวอาเซียนและการสร้างจุดขายร่วมกับประเทศอาเซียนให้กับนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก โดยขณะนี้อาเซียนได้มีการจัดทำกรอบความตกลงยกเว้นการตรวจลงตรา (visa exemption) ให้กับนักท่องเที่ยวอาเซียนและกำลังเจรจาจัดทำความตกลง single visa ให้กับนักท่องเที่ยวจากประเทศที่สาม

การส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมโยงของเส้นทางท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน (ASEAN Tourism Connectivity Corridors) จะสอดคล้องกับนโยบายการจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงในระดับจังหวัด กลุ่มจังหวัดของประเทศไทยและสมาชิกอาเซียน โดยแต่ละประเทศอาเซียนจะจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงระหว่างกันเพื่อส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวภายในภูมิภาค (Intra-ASEAN Travel and Tourism) ทั้งนี้ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาของไทยก็ได้จัดทำ

โครงการ ASEAN Family Car Rally ระหว่างวันที่ 1-3 มีนาคม 2552 ที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และวันที่ 8-10 มีนาคม 2552 ที่จังหวัดพิษณุโลก เพื่อสนับสนุนนโยบายดังกล่าวของอาเซียน

เนื่องจากการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการบรรเทาปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจ อาเซียนจึงสนับสนุนการเดินทางท่องเที่ยวของเยาวชนโดยประกาศให้ปี 2552-2553 เป็นปีแห่งการท่องเที่ยวเยาวชน (Youth Travellers'Years 200-2010) ทั้งนี้ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาของไทยก็ได้จัดทำโครงการเพื่อสนับสนุนการเดินทางของเยาวชน 2 โครงการ ได้แก่ โครงการยุวทูตท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Youth Ambassadors) ระหว่างวันที่ 15-24 มกราคม 2552 และโครงการฟุตบอลเยาวชนอาเซียน (ASEAN Youth Football Cup) ในเดือนมิถุนายน 2552อาเซียนได้ร่วมหารือกันในการหาแนวทางการกระตุ้นธุรกิจการท่องเที่ยวที่กำลังได้รับผลกระทบจากสภาพเศรษฐกิจของโลกอยู่ในขณะนี้ โดยพยายามฟื้นฟูการท่องเที่ยวและจัดให้มีการนำเที่ยวในรูปแบบใหม่เพื่อดึงดูดลูกค้า นอกจากนี้ยังได้มีการหารือกันถึงเรื่องการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวอาเซียน พ.ศ. 2554-2558 (ASEAN Tourism Strategic Plan 2011-2015) การส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมโยงของเส้นทางท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน การจัดตั้ง ASEAN Tourism Investment Corridor และวางแผนร่วมกันในการคัดเลือกโรงแรมในประเทศอาเซียนให้ใช้ชื่อ ASEAN Green Hotel การจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของอาเซียน จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม รวมทั้งจัดฝึกอบรมภาษาให้กับมัคคุเทศก์ของสมาชิกอาเซียน และจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในเรื่องการตลาดให้กับเจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยวของอาเซียน

2. **ปัจจัยด้านการเมืองในประเทศไทย**

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ประเมินปัญหาการเมืองไทย ส่งผลกระทบการท่องเที่ยวครึ่งปีหลัง 3.5-7.0 หมื่นล้านบาท การเมืองไทยกับผลกระทบด้านการท่องเที่ยวกับ Travel Affiliate Programsดังนี้หลังจากการปะทะที่รุนแรก ของพันธมิตรเสียชีวิตและบาดเจ็บสาหัส ภาพกระจายไปทั่วโลก สิบประเทศประกาศห้ามประชากรของเขาเดินทางมายังประเทศไทยทันที เป็นผลให้เมืองท่องเที่ยว เช่น สถานประกอบการในพัทยา เช่น บาร์เบียร์ โชว์ และอื่นๆ เริ่มงอแง เพราะนักท่องเที่ยวหายไปอย่างน่าใจหาย ผู้ประกอบการเรือเร็ว และจัดกรุ๊ปทัวร์ ลูกค้ายกเลิกจองทั้งหมดถึงเดือน พฤศจิกายน 2553 ยอดจองโรงแรมของเดือน ณ ตุลาคม 2553 โรงแรมหลักๆในพัทยายอดจองห้องพักลดลงมากกว่า 40% เคราะห์ซ้ำ เศรษฐกิจทั่วโลกเข้าสู่ภาวะดิ่งลงเหว แต่ทีแน่ๆ มีผลกับเราทั้งทางตรงละทางอ้อม ยอดจองต่างๆของห้องพักเรานั้นน้อยลง

ปัญหาการเมืองในปัจจุบัน

การเมืองไทยเวลานี้กำลังเผชิญกับปัญหาหลายๆ ด้านพร้อมๆ กันไป เรื่องแรกก็คือ การดิ้นรนต่อสู้ของ พ.ต.ท.ทักษิณที่จะกลับมามีอำนาจอีกครั้งหนึ่ง เรื่องที่สองก็คือ การดิ้นรนของนักการเมืองกลุ่มหนึ่งที่ถูกลงโทษเพราะกระทำผิดรัฐธรรมนูญ เรื่องที่สามได้แก่ การนำเอาเรื่องความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้านมาเป็นปัจจัยการเมืองภายในประเทศ เรื่องที่สี่คือ การขยายความขัดแย้งในสามจังหวัดภาคใต้ เรื่องที่ห้าได้แก่ การรวมตัวของนายทหารที่เกษียณอายุแล้ว และการก่อตัวของพรรคการเมืองใหม่

ปรากฏการณ์เหล่านี้มีผลทำให้การเมืองในปีหน้าคุกรุ่นยิ่งขึ้น เพราะแต่ละปัจจัยล้วนมีส่วนขับดันการเคลื่อนไหวที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งทั้งสิ้น ที่สำคัญก็คือ ความขัดแย้งในปัจจุบันเป็นความขัดแย้งสองขั้วที่ชัดเจน และลึกๆ แล้วก็มีมิติทางอุดมการณ์ด้วย

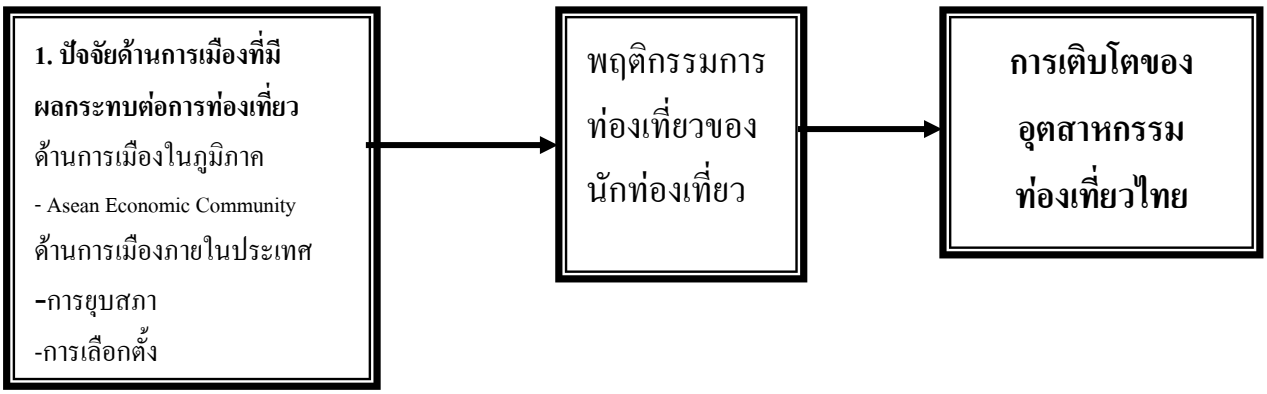
ในส่วนที่เกี่ยวกับการแก้รัฐธรรมนูญนั้น ประเด็นเรื่องการยุบพรรคน่าจะไม่เป็นปัญหา เพราะคงจะมีการผ่อนปรนกันได้ แต่เรื่องสำคัญก็คือ วิธีการเลือกตั้งว่าจะเป็นการแบ่งเขต ส.ส.เขตละคน หรือจะเป็นเขตใหญ่มี ส.ส. 2-3 คน เพราะวิธีการแต่ละวิธีจะมีผลต่อพรรคการเมืองแต่ละพรรค

แต่เดิมพรรคเพื่อไทยก็แสดงทีท่าว่าจะร่วมแก้ไขรัฐธรรมนูญกับรัฐบาล แต่ต่อมากลับลังเลและถอนตัว ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะไม่อยากจะมีการเลือกตั้งแบบเขตเดียวคนเดียว นัยว่ากลัวพรรคการเมืองใหม่จะได้ที่นั่งมาก เพราะพรรคการเมืองใหม่มีผู้สนับสนุนในเขตหนึ่งในตัวเมืองของจังหวัดต่างๆ มาก มีผู้คาดว่าคะแนนที่พรรคจะได้รับทั่วประเทศอาจมีถึง 12 ล้านเสียง และหากมีการเลือกตั้งแบบเขตเดียวคนเดียวแล้ว พรรคการเมืองใหม่ก็น่าจะได้ ส.ส.เข้ามาถึง 70-80 คน

การเลือกตั้งครั้งต่อไป น่าจะลงเอยด้วยการมีพรรคการเมือง 5-6 พรรคเช่นเคย คือ พรรคประชาธิปัตย์ พรรคเพื่อไทย พรรคภูมิใจไทย พรรคชาติไทย และพรรคการเมืองใหม่ การรวมตัวกันภายหลังการเลือกตั้ง ก็จะเป็นสองขั้วเหมือนเดิม แต่พรรคการเมืองใหม่อาจวางยุทธวิธีไม่เข้าร่วมรัฐบาลในระยะแรก

จากเอกสาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางด้านการเมืองที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวไทยนั้น สรุปได้ว่ามี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการเมืองในภูมิภาค ปัจจัยด้านการเมืองภายในประเทศ ซึ่งจะส่งผลต่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวดังรูปที่ 22

กรอบแนวคิดการเฝ้าระวังด้านเมืองทางการท่องเที่ยว



ภาพที่ 22 กรอบแนวคิดการเฝ้าระวังด้านเมืองทางการท่องเที่ยว

7.ด้านคุณภาพบริการ

จากการทบทวนข้อมูลเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการเพื่อที่จะนำมากำหนดปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยสามารถสรุปได้ 2 ปัจจัยดังนี้

1. **ปัจจัยด้านที่พัก**
2. **ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ**

โดยในแต่ละปัจจัยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พูดถึงการบริการและการสำรวจคุณภาพงานบริการสำหรับโรงแรมในครั้งที่แล้ว ครั้งนี้จะพูดถึงหัวข้อที่มักถูกบรรจุอยู่ในการสำรวจนี้ “การบริการ” เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เป็นการปฏิบัติงาน เป็นผลงาน ซึ่งถึงแม้ไม่สามารถนับเป็นจำนวนได้แต่การกระทำนั้นสามารถบ่งบอกถึงระดับของคุณภาพได้ การบริการยังมีจุดเด่นอีกอย่างหนึ่งก็คือมีความแตกต่างระหว่างพนักงานแต่ละคนในการให้บริการถึงแม้จะทำหน้าที่เดียวกันก็ตาม ความต่างนี้เองทำให้การบริการเป็นงานที่ควบคุมได้ยาก ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นในขณะเวลาที่ได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ หลังจากนั้นก็เป็นการยากที่จะบอกว่าการบริการที่ดีจะยังคงอยู่ต่อไปหรือไม่ เมื่อพนักงานคนนั้นเลิกงานไป หรือลูกค้าคนนั้นจากไป การฝึกอบรมและการกระตุ้นเตือนหรือการสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นและต้องกระทำต่อกันอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในโรงแรมหรืออุตสาหกรรมที่เน้นการบริการเป็นหลักและไม่ได้ขายสินค้าที่นำติดตัวผู้ซื้อกลับบ้านไปได้ หัวข้อที่มักอยู่ในการสำรวจคุณภาพงานบริการ

จะครอบคลุม 5 หัวข้อหลัก คือ สิ่งของทางกายภาพที่จับต้องได้ภายในโรงแรม ถ้าเป็นห้องพัก ก็จะได้แก่ สภาพเตียงนอน หมอน ผ้าห่ม ของใช้ที่จัดเตรียมไว้ให้แขกในห้องพัก ในล็อบบี้ ก็จะรวมถึงการตกแต่ง การดูแลรักษาเฟอร์นิเจอร์ ความสะอาด ความเงียบสงบในโรงแรม

กลุ่มที่เหลือจะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าต้องมีการติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการ หัวข้อ ความไว้ใจได้ เชื่อถือได้ เช่น ความแม่นยำของข้อมูลเมื่อทำการสำรองห้องพัก การบันทึกข้อความเมื่อมีข้อความฝากถึงแขกที่มาพัก การให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่แขกต้องการ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆสำหรับแขกใช้งานได้ดี หัวข้อความรับผิดชอบ เช่นเมื่อแจ้งให้ทราบว่าอาหารเช้าจะเสริฟถึงห้องพักเวลาเท่าไร ก็สามารถเสริฟได้จริงตามเวลาที่แจ้งไว้ ต้องมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการเสมอ และหากแขกต้องการความช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือใหญ่ต้องพร้อมที่จะช่วยเหลือเสมอ คือไม่เกี่ยงงอนที่จะให้บริการนั่นเอง และหัวข้อ ความเข้าอกเข้าใจ เช่นเวลาที่แขกไม่ได้รับบริการตามที่คาดหวังและมีการร้องเรียน พนักงานที่รับเรื่องต้องแสดงความเข้าอกเข้าใจแขกได้จริง มีความเคารพลูกค้า และปฏิบัติต่อแขกอย่างดีเอาใจใส่ในทุกรายละเอียด รวมไปถึงเวลาในการบริการต้องยืดหยุ่นได้โดยถือความต้องการของแขกเป็นสำคัญ

จะเห็นได้ว่า"คุณภาพการบริการ"นั้นเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนมาก มีรายละเอียดมากกว่าคำว่า"การบริการ"อยู่มาก โรงแรมที่ต้องการเป็นที่หนึ่งในใจลูกค้าเสมอคงต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการเป็นอันดับที่หนึ่ง

ผลการวิจัยนี้สร้างความประหลาดใจอย่างมาก เราเคยคิดว่าคนไทยได้เปรียบในงานบริการทุกชนิด เพราะเรามี"น้ำใจ"เป็นพื้นฐานอยู่ในตัว แค่พนักงานบริการเติมความอ่อนโยนความกระตือรือร้นลงไปในการทำงานก็เพียงพอแล้ว แต่ผลที่ได้จากการสำรวจนี้สามารถสรุปได้ง่ายๆว่า โรงแรมจะนิ่งเฉยอยู่ต่อไปไม่ได้แล้ว อย่าคิดเอาเองว่าเรามีดี โรงแรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเริ่มอย่างเร่งด่วนในการสำรวจว่าเราบกพร่องตรงไหน อ่อนที่จุดใด แล้วรีบเสริมในส่วนที่ขาด ทั้งนี้ก็เพื่อสร้างให้แขกเกิดความพึงพอใจสูงสุด ให้แขกสามารถไปบอกเล่าความพึงพอใจเกี่ยวกับโรงแรมของเราให้เพื่อนๆฟัง ให้มีการกลับมาใช้บริการซ้ำ และผลสุดท้ายสถานะทางเศรษฐกิจของโรงแรมของเราก็จะดี อยู่รอดได้ไม่ว่าสถานการณ์การแข่งขันจะรุนแรงแค่ไหนก็ตาม

คุณภาพการให้บริการของโรงแรม

จากการทบทวนข้อมูลเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเพื่อที่จะนำมากำหนดปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย

โดยสามารถสรุปได้ 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับ ห้องพัก และผู้ให้บริการ โดยในแต่ละปัจจัยมีลักษณะต้องเอื้อต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กล่าวถึงความสำคัญของการบริการและการสำรวจคุณภาพงานบริการสำหรับโรงแรม ว่า “การบริการ” เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เป็นการปฏิบัติงาน เป็นผลงาน ซึ่งถึงแม้ไม่สามารถนับเป็นจำนวนได้แต่การกระทำนั้นสามารถบ่งบอกถึงระดับของคุณภาพได้ การบริการยังมีจุดเด่นอีกอย่างหนึ่งก็คือมีความแตกต่างระหว่างพนักงานแต่ละคนในการให้บริการถึงแม้จะทำหน้าที่เดียวกันก็ตาม ความต่างนี้เองทำให้การบริการเป็นงานที่ควบคุมได้ยาก ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นในขณะเวลาที่ได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ หลังจากนั้นก็เป็นการยากที่จะบอกว่าการบริการที่ดีจะยังคงอยู่ต่อไปหรือไม่เมื่อพนักงานคนนั้นเลิกงานไป หรือลูกค้าคนนั้นจากไป การฝึกอบรมและการกระตุ้นเตือนหรือการสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นและต้องกระทำต่อกันอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในโรงแรมหรืออุตสาหกรรมที่เน้นการบริการเป็นหลัก และไม่ได้ขายสินค้าที่นำติดตัวผู้ซื้อกลับบ้านไปได้ หัวข้อที่มักอยู่ในการสำรวจคุณภาพงานบริการจะครอบคลุม 5 หัวข้อหลัก คือ สิ่งของทางกายภาพที่จับต้องได้ภายในโรงแรม ถ้าเป็นห้องพัก ก็จะได้แก่ สภาพเตียงนอน หมอน ผ้าห่ม ของใช้ที่จัดเตรียมไว้ให้แขกในห้องพัก ในล็อบบี้ ก็จะรวมถึงการตกแต่ง การดูแลรักษาเฟอร์นิเจอร์ ความสะอาด ความเงียบสงบในโรงแรม

กลุ่มที่เหลือจะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าต้องมีการติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการ หัวข้อ ความไว้ใจได้ เชื่อถือได้ เช่น ความแม่นยำของข้อมูลเมื่อทำการสำรองห้องพัก การบันทึกข้อความเมื่อมีข้อความฝากถึงแขกที่มาพัก การให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่แขกต้องการ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆสำหรับแขกใช้งานได้ดี หัวข้อความรับผิดชอบ เช่นเมื่อแจ้งให้ทราบว่าอาหารเช้าจะเสริฟถึงห้องพักเวลาเท่าไร ก็สามารถเสริฟได้จริงตามเวลาที่แจ้งไว้ ต้องมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการเสมอ และหากแขกต้องการความช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือใหญ่ต้องพร้อมที่จะช่วยเหลือเสมอ คือไม่เกี่ยงงอนที่จะให้บริการนั่นเอง และหัวข้อ ความเข้าอกเข้าใจ เช่นเวลาที่แขกไม่ได้รับบริการตามที่คาดหวังและมีการร้องเรียน พนักงานที่รับเรื่องต้องแสดงความเข้าอกเข้าใจแขกได้จริง มีความเคารพลูกค้า และปฏิบัติต่อแขกอย่างดีเอาใจใส่ในทุกรายละเอียด รวมไปถึงเวลาในการบริการต้องยืดหยุ่นได้โดยถือความต้องการของแขกเป็นสำคัญ จะเห็นได้ว่า”คุณภาพการบริการ”นั้นเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนมาก มีรายละเอียดมากกว่าคำว่า”การบริการ”อยู่มาก โรงแรมที่ต้องการเป็นที่หนึ่งในใจลูกค้าเสมอคงต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการเป็นอันดับที่หนึ่ง

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้มีปัญญาปฏิบัติ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงแรม กล่าวว่า “ขณะที่เราเคยคิดว่าคนไทยได้เปรียบในงานบริการทุกชนิด เพราะเรามี”น้ำใจ”เป็นพื้นฐานอยู่ในตัว แค่พนักงานบริการเติมความอ่อนโยน ความกระตือรือร้นลงไปในการทำงานก็เพียงพอแล้ว อย่างไรก็ตาม โรงแรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเริ่มอย่างเร่งด่วนในการสำรวจว่าเราบกพร่องตรงไหน อ่อนที่จุดใด แล้วรีบเสริมในส่วนที่ขาด ทั้งนี้ก็เพื่อสร้างให้แขกเกิดความพึงพอใจสูงสุด ให้แขกสามารถไปบอกเล่าความพึงพอใจเกี่ยวกับโรงแรมของเราให้เพื่อนๆฟัง ให้มีการกลับมาใช้บริการซ้ำ และผลสุดท้ายสถานะทางเศรษฐกิจของโรงแรมของเราก็จะดี อยู่รอดได้ไม่ว่าสถานการณ์การแข่งขันจะรุนแรงแค่ไหนก็ตาม”

ปัญหาของการที่มีคู่แข่งเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อการบริหารจัดการโรงแรมอย่างมาก ดังนั้นทีเอชเอร้องรัฐจัดระเบียบธุรกิจโรงแรมไทย แก้ 3 ปมปัญหาฉุดการแข่งขันธุรกิจตกต่ำสุดในภูมิภาคนี้ โดยเสนอคุมกำเนิดโรงแรมใหม่ รับมือปัญหาโอเวอร์ซัพพลาย หลังมีการลงทุนต่อเนื่อง ล่าสุดสำรวจพบ พื้นที่กทม.-ภูเก็ตช่วง 2 ปีเปิดอีกไม่ต่ำกว่า 30 แห่ง รวมห้องพัก 6 พันห้อง ทั้งจี้ให้เร่งออกใบอนุญาตที่ยังค้างอยู่ร่วม 4.3 พันแห่งทั่วประเทศและให้เอาจริงกับเซอร์วิสอพาร์ตเมนต์ที่เร่ขายห้องรายวันแข่งโรงแรมอย่างโจ่งครึ่ม โดยการนำของ นายประกิจ ชินอมรพงษ์ นายกสมาคมโรงแรมไทย(ทีเอชเอ) เปิดเผยกับ "ฐานเศรษฐกิจ"ว่าได้หารือกับนางอัญชลี วานิช เทพบุตร เลขาธิการนายกรัฐมนตรี ถึงข้อเสนอที่ต้องการให้ภาครัฐเข้ามาจัดระเบียบธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยอย่างจริงจัง เพื่อให้มีการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย รัฐบาลสามารถเก็บภาษีได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย และเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในธุรกิจโรงแรมไทยให้สามารถแข่งขันได้ในภูมิภาคนี้ โดยได้เสนอให้เกิดการแก้ไขปัญหาหลัก 3 ประเด็นที่เป็นอุปสรรคต่อการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมไทยที่ถือว่าตกต่ำสุดในภูมิภาคนี้ ได้แก่ 1.การแก้ปัญหาโอเวอร์ซัพพลาย ด้วยการคุมกำเนิดการก่อสร้างโรงแรมใหม่ 2.การพิจารณาการออกใบอนุญาตโรงแรม ที่มีการยื่นขอไปแล้วรวมกว่า 4.3 พันแห่งทั่วประเทศ และ3.การดำเนินคดีกับธุรกิจเซอร์วิสอพาร์ตเมนต์ที่มาขายห้องพักแบบรายวันแข่งกับธุรกิจโรงแรม

ทั้งนี้ ปัญหาโอเวอร์ซัพพลาย นั้นสมาคมต้องการให้รัฐบาลมีการคุมกำเนิดการก่อสร้างโรงแรมใหม่ ในพื้นที่ที่มีปัญหาห้องพักเกินความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยรัฐบาลควรทำการศึกษาถึงดีมานด์และซัพพลายที่แท้จริงของเมืองท่องเที่ยวหลัก เช่น กรุงเทพฯ ภูเก็ต สมุย หากพื้นที่ใดมีห้องพักเกินความต้องการ ก็ไม่ควรสนับสนุนให้มีการลงทุนในพื้นที่ดังกล่าวอีกและจูง

ใจให้ไปลงทุนในพื้นที่ที่ยังขาดแคลนห้องพักอยู่แทน เหมือนที่สิงคโปร์และหลายประเทศที่มีการควบคุมในเรื่องนี้ พื้นที่ที่มีปัญหาโอเวอร์ซัพพลายมากยกตัวอย่างเกาะสมุยมีห้องพักราว 2 หมื่นห้อง แต่ผลการศึกษาพบว่าหากรวมสายการบินที่ทำการบินเข้าสมุย ซึ่งเป็นช่องทางหลักในการเดินทางของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ตกอยู่ที่ราว 3 พันคนต่อวัน 1ห้องพัก 2 คน เฉลี่ยมีการใช้ห้องพักอยู่เพียง 1.5 พันห้องเท่านั้น ขณะที่พื้นที่เมืองท่องเที่ยวอื่นๆเช่นกรุงเทพฯ ภูเก็ต พัทยา เชียงใหม่ต่างก็มีปัญหาโอเวอร์ซัพพลายมากน้อยแตกต่างกันไป" นายประกิจกล่าวและยังระบุอีกว่า ทั้งนี้ยังไม่นับรวมโรงแรมใหม่ที่จะเปิดในช่วง 2 ปีนี้ ซึ่งจะส่งผลให้โรงแรมต้องเผชิญกับภาวะวิกฤติมากขึ้นหากรัฐยังไม่มีนโยบายคุมกำเนิดโรงแรม โดยจากการสำรวจของสมาคมพบว่า ในปี 2554-2555 เฉพาะโรงแรมในกรุงเทพฯและภูเก็ต จะมีโรงแรมใหม่เปิดให้บริการไม่ต่ำกว่า 30 แห่ง รวมจำนวนห้องพักไม่ต่ำกว่า 6,057 ห้อง ส่วนอยู่ในแนวรถไฟฟ้าและเลียบชายหาด โดยพบว่าโรงแรมในกทม. ในปีนี้จะเปิดอีก 12 แห่งรวมห้องพัก 2,362 ห้อง ปีหน้าอีก 7 แห่ง รวมห้องพัก 1,929 ห้อง ส่วนภูเก็ตพบว่าปีนี้จะมีโรงแรมเปิด 11 แห่งมีห้องพัก เพิ่มขึ้น 1,766 ห้อง

นายประกิจ ยังกล่าวอีกว่า ประเด็นที่สอง คือ การออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม ซึ่งในขณะนี้มีโรงแรมที่รอการพิจารณาใบอนุญาตโรงแรมรวมร่วม 4.3 พันแห่งทั่วประเทศ เป็นโรงแรมในกรุงเทพฯ 373 แห่ง อีกราว 4 พันแห่งเป็นโรงแรมในต่างจังหวัด ซึ่งทีเอชเอ ต้องการเรียกร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งหาข้อสรุปในประเด็นที่ติดขัดข้อกฎหมาย เพื่อให้ธุรกิจได้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกกฎหมายและขณะเดียวกันภาครัฐก็ควรจะมีการปลดล็อกกฎเกณฑ์ต่างๆให้สอดคล้องกับความเป็นจริงในปัจจุบัน เพื่อสนับสนุนให้โรงแรมต่างๆมีการยื่นขอใบอนุญาต รัฐจะได้เก็บภาษีในการดำเนินธุรกิจได้เต็มที่ " ปัญหาที่โรงแรมร่วม 4.3 พันแห่งยังไม่ได้รับอนุญาต เป็นเพราะบางแห่งมีปัญหาติดขัดในเรื่องมาตรฐานด้านความปลอดภัย เช่น ระยะห่างของพื้นที่ของบันไดหนีไฟ ซึ่งหากรัฐเห็นว่าไม่ถูกต้อง ก็ควรสั่งให้ธุรกิจมีการแก้ไขและเร่งพิจารณาใบอนุญาตให้โดยเร็ว หรือหากบางราย ติดปัญหาผิดกฎหมายในเรื่องพื้นที่ระยะถอยร่นระหว่างรั้วและโรงแรมหากผิดไม่สามารถแก้ไขได้ ก็ไม่ควรมีการอนุญาตให้ก่อสร้าง ส่วนบางรายติดปัญหาเรื่องผังเมือง โดยเฉพาะโรงแรมบริเวณใกล้ๆท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งในอดีตเป็นพื้นที่สีเขียวและสีเหลืองเพราะเป็นโซนด้านเกษตรกรรม แต่ปัจจุบันเมืองมีการขยายไปหลังเปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รัฐก็ควรจะพิจารณาเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ เพื่อให้สอดคล้องกับการลงทุนในสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ขณะเดียวกันก็ขอเรียกร้องให้รัฐบาลสนับสนุนให้หน่วยราชการ ใช้บริการที่พักและที่ประชุมสัมมนา กับโรงแรมที่มีใบอนุญาตถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ที่ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องปัจจุบันมีโรงแรมที่มีใบอนุญาตประกอบการถูกต้องเพียง 6,127 แห่ง

ทั่วประเทศเท่านั้น" นายประกิจ ยังกล่าวต่อว่า ส่วนการแก้ปัญหาประเด็นสุดท้าย คือ การดำเนินคดีอย่างจริงจังกับธุรกิจเซอร์วิสอพาร์ตเมนต์ที่ขายห้องพักรายวันแข่งกับโรงแรม ซึ่งถือว่าผิดกฎหมาย เพราะเซอร์วิสอพาร์ตเมนต์ต้องขายห้องพักเป็นรายเดือน แต่ขณะนี้จะเห็นว่าไม่เพียงแต่ขายห้องพักเป็นรายวัน ยังมีการทำโปรโมตขายผ่านอินเตอร์เน็ตกันอย่างแพร่หลาย

อย่างไรก็ตามปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจโรงแรมอย่างมาก โดยเฉพาะการตกต่ำของราคาค่าห้องพักเฉลี่ยของโรงแรมไทยที่ต่ำที่สุดในภูมิภาคนี้ ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจของสถาบันวิจัยฮอร์วาร์ท (Horwath) ผู้เชี่ยวชาญและให้คำปรึกษาด้านธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม ประเทศนิวซีแลนด์ ที่คาดว่าแม้อัตราการเข้าพักเฉลี่ยของโรงแรมในกรุงเทพฯจะเพิ่มขึ้น แต่ราคาค่าห้องพักเฉลี่ยในปีนี้คงไม่ต่างไปจากปีที่ผ่านมาซึ่งอยู่ที่ 93 ดอลลาร์สหรัฐฯต่อคืนและภูเก็ต อยู่ที่ 118 ดอลลาร์สหรัฐฯต่อคืน ขณะที่ประเทศอื่นในภูมิภาคนี้มีราคาค่าห้องพักเฉลี่ยมากกว่าภูเก็ต

ทั้งที่ปีนี้แม้การท่องเที่ยวไทยมีแนวโน้มการขยายตัวที่ดี หากไม่เกิดความรุนแรงจากปัญหาการเมือง คาดว่าแม้อัตราการเข้าพักเฉลี่ยของธุรกิจโรงแรมในปีนี้จะเพิ่มขึ้นทุกเมืองท่องเที่ยวหลัก เช่น กรุงเทพฯ คาดว่าจะมีการขยายตัวของอัตราการเข้าพักเฉลี่ยราว 10-15% แต่ราคาค่าห้องพักเฉลี่ยจะปรับเพิ่มขึ้นได้ราว 3-5% เท่านั้นถือว่าน้อยมาก นายกสมาคมโรงแรมกล่าวในที่สุด

ผู้มีปัญญาปฏิบัติกล่าวถึง การเฝ้าระวังด้านคุณภาพการบริการของโรงแรมเน้นเรื่องความปลอดภัยของตัวอาคารที่พักและคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการที่เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคอยดูแลให้เกิดความพร้อมอยู่ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวในการเข้าพักความรู้สึกปลอดภัยและมีความสุขตลอดเวลาในการพักในโรงแรม ในส่วนของคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นในขณะเวลาที่ได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมขาดแคลนพนักงานเป็นจำนวนมากเกือบทุกระดับ ทั้งระดับล่าง ระดับหัวหน้างานและพนักงานบริหารระดับกลางยิ่งแล้วใหญ่ ปัจจุบันขาดเป็นจำนวนมาก โรงแรมที่บริหารโดยการจ้างเชนจากต่างประเทศมาบริหาร ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติจึงได้ตำแหน่งงานผู้บริหารระดับสูงและระดับกลาง เป็นที่น่าคิดว่าทำไมชาวต่างชาติจึงได้เงินเดือนสูงกว่าคนไทย ทำอย่างไรสถาบันการศึกษาจะสามารถผลิตนักศึกษาให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่โรงแรมต้องการ ทำอย่างไรให้พนักงานโรงแรมได้รับการพัฒนาและเรียนรู้เพื่อขึ้นไปเป็นผู้บริหารที่มีความสามารถและได้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ขณะที่การเข้าสู่เวที

ของ Asians ส่งผลให้มีแรงงานจากเพื่อนบ้านไหลเข้ามาจำนวนมาก การบริหารกำลังคนในภาคธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้แรงงานไทยสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาธุรกิจร้านอาหาร

ปัจจุบันธุรกิจร้านอาหารของไทยยังไม่สามารถขยายธุรกิจให้เติบโตและเข้มแข็งได้ เนื่องจากมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่

• ด้านกฎ ระเบียบ กฎหมาย ความล่าช้าและซ้ำซ้อนของหน่วยงาน ราชการเช่น การเสียภาษี (เหล้า บุหรี่ เบียร์) การขออนุญาตสถานประกอบการ กฎหมายลิขสิทธิ์ เป็นต้น

• ด้านบุคลากร ผู้ประกอบการขาดความรู้เรื่องการบริหารจัดการการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต และมาตรฐานการผลิต รวมทั้งแรงงานมีอัตราการเข้าออกสูง และขาดความชำนาญด้านภาษาต่างประเทศ

• ด้านเงินทุนหมุนเวียน ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำได้เนื่องจากขาดข้อมูลข่าวสารเรื่องแหล่งเงินทุน และความรู้ในด้านการเขียนแผนธุรกิจ

• ด้านการตลาด มีการลอกเลียนแบบสูงมาก ขาดความคิดในกาเริ่มสร้างสรรค์ ทำให้ ขาดความเป็นเอกลักษณ์ของร้าน และเกิดการแข่งขันกันเองสูงมาก

• ด้านการรวมกลุ่ม ขาดการรวมกลุ่มเพื่อสร้างแนวร่วมและพันธมิตรในการประกอบ ธุรกิจ รวมทั้งสร้างอำนาจในการต่อรองด้านอื่น ๆ

ผลการศึกษารายงาน บทความที่เกี่ยวข้องกับการเฝ้าระวังด้านต่างๆในประเทศไทย มีดังนี้

รายงานการเฝ้าระวังการเฝ้าระวังโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง พ.ศ. 2550 - 2552

สำนักระบาดวิทยา ได้ดำเนินการเฝ้าระวังโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง คือเบาหวาน ความดันโลหิตสูง หัวใจขาดเลือด หลอดเลือดสมอง และโรคเรื้อรังทางเดินหายใจส่วนล่างโดยใช้โปรแกรม (Chronic Disease Surveillance) จัดการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล 12 แฟ้ม และ 18 แฟ้ม จากสถานบริการสาธารณสุขในแต่ละจังหวัด และรวบรวมข้อมูลส่งสำนักระบาดวิทยาผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักป้องกันควบคุมโรค วิเคราะห์และแปลผลในระดับประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการเฝ้าระวังฯ เพื่อทราบขนาดปัญหาและความรุนแรงของโรค และติดตามประเมินสถานการณ์ ในพื้นที่รับผิดชอบ กลุ่มเป้าหมาย คือผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในที่รับการรักษาที่สถานบริการสาธารณสุขที่มีแพทย์ออกตรวจ ซึ่งผู้ป่วยต้องได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์ว่าเป็นโรคดังกล่าว

รายงานฉบับนี้ วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล 44 จังหวัดที่ส่งผ่านสำนักงานป้องกันควบคุมโรคเขต คือ สิงห์บุรี สระบุรี ชัยนาท อ่างทอง ลพบุรี ตราด สระแก้ว ระยอง ฉะเชิงเทรา ชลบุรี นครปฐม ประจวบคีรีขันธ์ สมุทรสงคราม ราชบุรี กาญจนบุรี เพชรบุรี สุพรรณบุรี เลย ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด มุกดาหาร อำนาจเจริญ ศรีสะเกษ นครสวรรค์ กำแพงเพชร อุตรดิตถ์ เพชรบูรณ์ พิษณุโลก สุโขทัย ตาก พะเยา ลำพูน ระนอง ภูเก็ต พังงา ชุมพร กระบี่ สงขลา นราธิวาส ปัตตานี ตรัง พัทลุง และยะลา ซึ่งเป็นฐานข้อมูลผู้ป่วยสะสมจนถึงปี 2552

ข้อเสนอแนะ

รายงานฉบับนี้ เป็นเพียงการรายงานสถานการณ์การป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง จาก 44 จังหวัดเท่านั้น หากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดได้ดำเนินการเฝ้าระวังได้ครอบคลุมทุกสถานบริการในทุกจังหวัด จะสามารถประเมินแนวโน้มการป่วยในในแต่ละพื้นที่ และระดับประเทศได้ โดยเฉพาะผู้ป่วยใหม่ และใช้ข้อมูลติดตามภาวะแทรกซ้อนในผู้ป่วยเก่า เพื่อประเมินคุณภาพการรักษาพยาบาล นอกจากนี้ยังใช้ข้อมูลในการติดตามผู้ป่วยให้ได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญยังเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงความสำเร็จของแผนงานโครงการป้องกันควบคุมโรค รวมทั้งการควบคุมปัจจัยเสี่ยงและการคัดกรองผู้ป่วยในชุมชน

รวบรวมและวิเคราะห์โดย : วนัสสนันท์ รุจิวิพัฒน์
กลุ่มงานระบาดวิทยาโรคไม่ติดต่อ สำนักระบาดวิทยา กรมควบคุมโรค
กระทรวงสาธารณสุข
กันยายน 2553

(ที่มา: http://epid.moph.go.th/ncd/chronic/chronic_52_1009170940.doc ค้นเมื่อ 4 มกราคม 2554)

ระบบการเฝ้าระวังการเกิดอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา

การดำเนินงานเฝ้าระวังและติดตามอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลเชียรใหญ่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างระบบการเฝ้าระวัง ติดตามและป้องกันอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา ลดความรุนแรงของอาการไม่พึงประสงค์จากยา และลดอุบัติการณ์การเกิดการแพ้ยาซ้ำ การดำเนินงานในช่วงแรกมีลักษณะในเชิงตั้งรับ (spontaneous report) และทำตามแนวทางของกระทรวงสาธารณสุข คือ เมื่อบุคลากรทางการสาธารณสุขพบเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา และแจ้งมายังฝ่ายเภสัชกรรม เพื่อให้เภสัชกรทำการประเมินและเก็บรวบรวมเป็นประวัติ รวมทั้งรวบรวมข้อมูลส่งกระทรวงสาธารณสุข ระยะต่อมามีการดำเนินงานโดยเน้นการป้องกันการแพ้ยาซ้ำโดยการใช้สัญลักษณ์เตือนแพ้ยา เพื่อให้เป็นจุดสังเกตสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ซักประวัติ และแพทย์ผู้ตรวจและสั่งใช้ยา พบว่ามีอุบัติการณ์การแพ้ยาซ้ำลดลงอย่างชัดเจน ในปลายปี 2548 ทางโรงพยาบาลได้นำโปรแกรม Hos xP มาใช้ในทุกระบบของกระบวนการตรวจรักษา ตุลาคม 2549 เริ่มลงข้อมูลแพ้ยาในคอมพิวเตอร์ และในต้นปี 2551 ได้มีการใช้ระบบนี้อย่างเต็มรูปแบบ คือแพทย์สั่งยาผ่านทาง computer ด้วยโดยทดลองใช้ที่คลินิกพิเศษ และประมาณเดือนพฤษภาคม 2551 เริ่มใช้ทุกแผนก ระยะแรกการเตือนการแพ้ยาจะแสดงที่เวชระเบียน ใบสั่งยา POP UP ALERT ในคอมพิวเตอร์ แต่ไม่มีในใบประวัติที่พิมพ์ ในเดือนสิงหาคม ระบบเตือนแพ้ยาแสดงในใบประวัติที่พิมพ์จากห้องตรวจ การเตือนของโปรแกรมนี้จะมีการเตือนในผู้ป่วยที่มีประวัติแพ้ยา และไม่อนุญาตให้สั่งยาที่ผู้ป่วยแพ้ ยกเว้นมีเหตุจำเป็นต้องใช้ ซึ่งแพทย์ผู้สั่งใช้ยาต้องให้เหตุผลประกอบการสั่งใช้ยานั้นๆ นั่นคือเราสามารถป้องกันการแพ้ยาซ้ำได้ตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นของการรักษาได้กิจกรรมการพัฒนาระบบเฝ้าระวังและติดตามอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา

1. ทบทวนบทบาทของสหวิชาชีพในคณะกรรมการพัฒนาระบบความปลอดภัยด้านยา (Drug safety)

2. ซักประวัติและประเมินความสัมพันธ์ พิจารณาออกบัตรแพ้ยาพร้อมให้คำแนะนำ

3. อบรมให้ความรู้เรื่อง “การติดตามอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา เน้นยาเบาหวาน/ความดัน” แก่บุคลากรทางการแพทย์

4. พัฒนาระบบเตือนแพ้ยาแบสติ๊กเกอร์ และPop up alert ในคอมพิวเตอร์

5. เฝ้าระวังเพื่อลดความรุนแรงของการแพ้ยาจากการใช้ยากลุ่มเสี่ยง (เริ่ม มกราคม .2551)

6. สอบถามความคิดเห็นของบุคลากรทางการแพทย์เกี่ยวกับการใช้สัญลักษณ์เตือนแพ้ยาแบบ sticker

7.รายงานไปยังศูนย์ เฝ้าระวัง APR กระทรวงสาธารณสุข

8. สรุปผลการดำเนินงาน ADR และเผยแพร่ผ่านแผ่นพับ www.chianyai/hospital

(ที่มา:http://www.thaihp.org/adr/index.php?lang=th&option=showtopic&wid=148&sub=5&forum=16 ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2554)

งานเฝ้าระวังของโครงการ Child Watch ได้มีส่วนสำคัญในการกระตุ้นเตือนรนให้สังคมไทยได้ตระหนักว่า สังคมในปัจจุบันต้องเผชิญกับสภาวะการณ์ปัญหาเด็กและเยาว[148]สลับซับซ้อนและมีแนวโน้มวิกฤตมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างข้อมูลจากดครงการติดตามสภาวะการณ์เด็กและเยาวชนหลายจังหวัดหรือ Child Watch ใสนรอบ 3 ปีที่ผ่านมา 2547-2548 ได้ชี้ถึงสภาวการณ์ทางสังคมที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของเด็กและเยาวชนอย่างเด่นชัด ไม่ว่าจะเป็นพื้นที่ทางสังคมที่มีพื้นที่เสี่ยงมากกว่าพื้นที่ดีหลายเท่า รวมไปถึงสื่อลามก การติดอบายมุข การพนันต่างๆ เป็นต้น

ข้อมูลที่สะท้อนจากรายงานในโครงการ Child Watch ของสถาบันรวมจิตติ 2548 ดังกล่าวยังชี้ว่า ปัจจัยต้นทางหลายประการได้นำไปสู่ปัญหาเด็กและเยาวชน เริ่มจากต้นทางความไม่มั่นคงของสถานบันครอบครัวหรือการตกอยู่ในวงล้อมของ พื้นที่อบายมุขที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเสี่ยงของเด็กและเยาวชนตั้งแต่การเที่ยวกลางคืน การใช้สารเสพติดที่ล้วนแล้วนำไปสู่ปัญหามากมาย เช่น การละเมิดทางเพศ การตั้งครรภ์โดยไม่พร้อม การก่อคดีอาชญากรรมและการเกิดอุบัติเหตุนำสู่ความพิการหรือเสียชีวิต เป็นต้น

ความรู้ความเข้าใจใน “ปัจจัยเสี่ยง – ปัจจัยสร้าง”ที่มีอิทธิพลต่อเด็กและเยาวชน ตลอดจนภาพรวมของแนวโน้มปัญหาเด็กและเยาวชนผ่านข้อมูลเฝ้าระวังของ Child Watch ดังที่กล่าวมาไม่เพียงตอกย้ำความสำคัญของาระบบการเฝ้าระวังเด็กและเยาวชนเท่านั้น แต่ยังนำไปสู่การขับเคลื่อนกระบวนทัศน์และกลไกการทำงานด้านเด็กและเยาวชนควบคู่กับการเฝ้าระวังด้วย อาทิ การดำเนินยุทธศาสตร์ “ขจัดร้าย ขยายดี มีภูมิคุ้มกัน” ร่วมกับหลายหน่วยงานโดยการ “ขจัดร้าย” เป็นการลดปัจจัยเสี่ยงและพื้นที่เสี่ยงโดยการมีมาตรการทางสังคมที่เหมาะสมเป็นรูปธรรมการ

“ขยายดี” เป็นการเพิ่มพื้นที่ดี สื่อ กิจกรรมสร้างสรรค์สำหรับเด็กและเยาวชน โดยโรงเรียน สถานบันศาสนา ชุมชน ภาคเอกชนให้การสนับสนุน และ “มีภูมิคุ้มกัน” โดยการส่งเสริมความเข้มแข็งในภาคส่วนต่างๆ ในสังคมรวมถึงการลงทุนในระบบการวิจัย และติดตามเฝ้าระวังทางสังคม

(ที่มา: http://www.vcharkarn.com/varticle/38253 ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2554)

รายงานผลการพัฒนาระบบเฝ้าระวังโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม(เชิงรับ) สำนักระบาดวิทยา กรมควบคุมโรค พ.ศ. 2544-2549

การพัฒนาระบบเฝ้าระวังโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม ได้กำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังแบบเชิงรับ (Passive surveillance) โดยกำหนดให้มีการรายงานผู้ป่วยโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม จากสถานบริการสาธารณสุขตั้งแต่ PCU/CUT/CUS โดยใช้แบบรายงาน 506/2 และส่งรายงานตามระดับเครือข่าย ตั้งแต่หน่วยรายงาน (สอ./ CUT/CUS) ส่งข้อมูลให้ สสอ. (ศูนย์ข้อมูล CUP) /สสจ.สคร.และสำนักระบาดวิทยา ซึ่งกำหนดให้ส่งรายงานเป็นรายสัปดาห์ หรือกรณีที่เป็นโรคสำคัญให้รายงานทันที

การกำหนดโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม ที่อยู่ในข่ายการเฝ้าระวังแบบเชิงรับได้กำหนดไว้ 10 กลุ่มโรค(35 รายโรค) ได้แก่ กลุ่มโรคปอดและทางหายใจ

(ที่มา:http://www.envocc.org/html/modules.php?name=Downloads&d_op=viewownload&cid=9 ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2554)

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องโครงการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทยท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง ทางคณะผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยตามคำถามวิจัยแต่ละข้อดังนี้

คำถามที่ 1 ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทยเป็นอย่างไร

1.1 วิธีการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้เทคนิคการปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research - PAR) ในการสร้างระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย ตั้งแต่ขั้นตอนการคัดเลือกผู้มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key Person) การสร้างเครื่องมือวัดการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย (Thai Tourism Barometer) การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากผู้มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key Person) เพื่อจัดทำสารสนเทศ

1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาในการวิจัยนี้ คือผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key Person) หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์ด้านที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว และเศรษฐกิจของประเทศไทยที่สั่งสมประสบการณ์มายาวนาน

กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge key person) หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว และเศรษฐกิจของประเทศไทย จำนวน 20 คน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่ม ดังนี้

การสุ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง(Purposive sampling) เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างที่ตรงตามวัตถุประสงค์ คือ ผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key person)

หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์ที่เกี่ยวกับ การท่องเที่ยว และเศรษฐกิจของประเทศไทย จำนวน 20 คน ร่วมกับการใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่างแบบลูกโซ่(Snowball Technique) ซึ่งเป็นวิธีการเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่น่าเชื่อถือเพื่อตอบในประเด็นปัญหาการวิจัย โดยผู้วิจัยเลือกผู้เชี่ยวชาญที่ผู้วิจัยเห็นว่ามีความเชี่ยวชาญจริงๆ มาก่อน 1 คน แล้วขอร้องให้ผู้เชี่ยวชาญท่านนั้นระบุรายชื่อผู้เชี่ยวชาญท่านต่อไป จากนั้นผู้วิจัยร้องขอให้ผู้เชี่ยวชาญท่านใหม่ระบุชื่อผู้เชี่ยวชาญท่านต่อไปจนกระทั่งครบจำนวนตามที่ผู้วิจัยต้องการ (ธนดล ภูสีฤทธิ์ ,2553 : http://ajthanadol.blogspot.com)

1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบมาตรวัดที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเฝ้าระวังการท่องเที่ยว (Tourism Watch) ทั้งในและต่างประเทศ

2. สัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) กับเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวเพื่อหาประเด็นในการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยว รวมทั้งสำรวจข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและประเมินสภาพการท่องเที่ยวในอนาคต

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก(In depth interview) กับเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวมาจัดประชุมระดมสมอง(Brainstorming) กับผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key person) จำนวนรวม 20 ท่าน เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2553 ณ โรงแรมสยามซิตี้ เพื่อหาแนวทางในการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวรวมทั้งสรุปประเด็นที่จะใช้ในการเฝ้าระวังและการสร้างมาตรวัดที่จะใช้ในการเฝ้าระวัง โดยทางคณะผู้วิจัยนำเสนอประเด็นที่ได้จากการรวบรวมในข้อที่ 1 และ 2 แล้วให้ผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key person) ได้ให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำ

4. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างมาตรวัด เพื่อเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทย โดยแบ่งเป็นด้านหลักๆ ที่สำคัญ คือ

1.ด้านเศรษฐกิจ
2.ด้านตลาดท่องเที่ยว
3.ด้านความปลอดภัย
4.ด้านด้านสิ่งแวดล้อม
5.ด้านวัฒนธรรม
6.ด้านการเมือง

7.ด้านคุณภาพบริการ

โดยนำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนและสำรวจมาสร้างเป็นคำถามปลายปิดแบบประมาณค่า(Rating scale) 3 ระดับ เพื่อให้พยากรณ์ผลกระทบของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในแต่ละด้านพร้อมให้ระบุเหตุผลในการตอบในแต่ละข้อคำถาม เพื่อให้ผู้มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key person) ได้กรอก

5.จัดประชุมวิพากษ์มาตรวัด เพื่อเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทย เพื่อให้ผู้มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key person) ได้ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

คำถามที่ 2 ข้อมูลสารสนเทศในการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยเป็นอย่างไร

2.1 วิธีการศึกษา

โดยการสร้างระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย ผ่านกระบวนการวิเคราะห์สังเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา(Content analysis) เพื่อนำไปจัดทำจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (e-Newsletter) และส่งไปยังผู้ประกอบธุรกิจด้านการท่องเที่ยวผ่านการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ที่ได้สร้างขึ้นมา

2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาในการวิจัยนี้ คือผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key Person) หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์ด้านที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว และเศรษฐกิจของประเทศไทยที่สั่งสมประสบการณ์มายาวนาน

กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge key person) หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว และเศรษฐกิจของประเทศไทย จำนวน 20 คน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่ม ดังนี้

การสุ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดแบบเฉพาะเจาะจง(Purposive sampling) เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างที่ตรงตามวัตถุประสงค์ คือ ผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key person) หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์ที่เกี่ยวกับ การท่องเที่ยว และเศรษฐกิจของประเทศ

ไทย จำนวน 20 คน ร่วมกับการใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Technique) กรณีที่การเลือกแบบเฉพาะเจาะจงทำได้ไม่ครบตามจำนวน

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยการส่งแบบมาตรวัดเพื่อเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทยที่ได้ผ่านการวิพากษ์แล้วให้ผู้มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key person) ในแต่ละด้านได้กรอกแล้วส่งคืนกลับมา หรือการใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

2.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจัดประชุมเพื่อสรุปวิเคราะห์และสังเคราะห์ร่วมกับตัวแทนผู้มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key person) ในแต่ละด้านเพื่อวางแนวทางในการจัดทำจดหมายข่าว (News letter) ก่อนที่จะการรายงานการเฝ้าระวังผ่านเว็บไซต์ชื่อ http://program.npru.ac.th/twt/ และประชาสัมพันธ์โครงการโดยการส่งข้อความผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail address) ไปยังผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

คำถามที่ 3 การประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยเป็นอย่างไร

3.1 วิธีการศึกษา

โดยการสร้างเว็บไซต์(Website) ขึ้นมาในชื่อ http://program.npru.ac.th/twt/ เพื่อใช้ในการประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยโดยการให้กลุ่มตัวอย่างได้เข้ามาเยี่ยมชมและใช้สารสนเทศที่อยู่ในเว็บไซต์

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการวิจัย คือ กลุ่มนักธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่เป็นสมาชิกของสมาคมทางด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ สมาคมโรงแรมไทย (THA) สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA) และสมาคมการบริหารโรงแรมไทย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ตัวแทนกลุ่มนักธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่เป็นสมาชิกของสมาคมทางด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ สมาคมโรงแรม

ไทย(THA) สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA) สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.) สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยและสมาคมภัตตาคาร จำนวน 1,000 ราย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือตัวเว็บไซต์ http://program.npru.ac.th/twt/ ซึ่งจะประกอบไปด้วยหน้าหลักที่จะบรรจุข่าวการเฝ้าระวังฉบับย่อ (snapshot) หน้าความเป็นมาของโครงการ หน้าวัตถุประสงค์ หน้าหัวข้อข่าวการเฝ้าระวัง หน้ารายนามผู้มีปัญญาปฏิบัติ หน้าแบบสอบถาม และหน้าติดต่อเรา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างสามารถที่จะเข้ามาเยี่ยมชม ใช้ประโยชน์จากข้อมูลของข่าวการเฝ้าระวัง รวมทั้งกรอกแบบสอบถามโดยเป็นข้อคำถามปลายปิดที่มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัด 5 ระดับ ร่วมกับคำถามปลายเปิดเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงเพื่อประเมินโครงการร่วมกับการประเมินการเข้าชมเว็บไซต์

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์และการกรอกแบบประเมินไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากการเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ (%) ในแต่ละช่วงเวลาที่กำหนดไว้

2. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินโดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการนำสารสนเทศจากระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยไปใช้

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best 1981: 182) ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในส่วนข้อเสนอแนะโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ทางคณะผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทยโดยดึงความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่เป็นความรู้ที่แฝงอยู่ในผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจที่สั่งสมประสบการณ์มายาวนาน จนสามารถที่จะพยากรณ์แนวโน้มเหตุการณ์ในอนาคตได้ ซึ่งจะเรียกบุคคลเหล่านี้ว่า ผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge key Person) โดยเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย ผู้วิจัยมีหน้าที่ในการสังเคราะห์เพื่อจัดทำสารสนเทศแล้วส่งต่อให้กับภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้นำไปใช้และดำเนินการตรวจสอบประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยที่ได้พัฒนาขึ้นมาโดยการตอบคำถามวิจัยตามวัตถุประสงค์ในแต่ละข้อดังนี้

คำถามวิจัยข้อที่ 1. ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทยเป็นอย่างไร

ผลการศึกษาสำหรับตอบคำถามวิจัยข้อที่ 1 ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูล คือ การใช้แบบสอบถามแบบสัมภาษณ์เชิงลึก สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน จำนวน 20 ราย และนำมาดำเนินการจัดประชุมระดมสมองจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 20 ท่าน คณะผู้วิจัยขอนำเสนอ ผลการวิเคราะห์ แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ในส่วนของความหมายและประเด็นการเฝ้าระวังของระบบเฝ้าระวัง ทางการท่องเที่ยวไทย

ส่วนที่ 2 ผลการคัดเลือกผู้มีปัญญาปฏิบัติ

ส่วนที่ 3 ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวเบื้องต้น และแนวทางในการทำให้โครงการเกิดความยั่งยืน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ในส่วนของความหมาย และประเด็นการเฝ้าระวังของระบบเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวไทย

ผลการสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชนจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ตัวแทนจากภาครัฐ จำนวน 4 ราย ตัวแทนจากกองการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร จำนวน 2 ราย ตัวแทนจากภาคโรงแรม จำนวน 4 ราย ตัวแทนจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จำนวน 4 ราย ตัวแทนจากมัคคุเทศก์ จำนวน 4 ราย และนักวิชาการ จำนวน 2 ราย โดยการนัดสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ตัวแทนจากทั้งภาครัฐและภาคเอกชนทั้งหมด ให้ความสำคัญกับการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยว ด้วยเหตุผลว่าการท่องเที่ยวกำลังขยายตัวอย่างรวดเร็ว ดังนั้นปัญหาและอุปสรรคที่พบในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงมีหลากหลายปัจจัยที่มาเกี่ยวข้อง หากมีหน่วยงานที่คอยดูแลและให้คำแนะนำ มีการเสนอแนวทางในการเตือนภัยและแนวทางในการป้องกัน จะเกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการอย่างยิ่ง เมื่อสอบถามความคิดเห็นถึงความหมายของระบบการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยว ในส่วนของตัวแทนของเจ้าหน้าที่ภาครัฐเสนอความคิด ดังนี้

“ระบบการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยว คือ ระบบเตือนภัย ที่คอยเฝ้าระวังอันตรายที่จะเกิดกับการท่องเที่ยวได้ เช่น สึนามิ ที่เกิดขึ้นที่ผ่านมา ถ้ามีระบบเฝ้าระวังดี ข้อมูลชัดเจน รายงานรวดเร็วจะเตรียมการป้องกันให้มีความเสียหายน้อยที่สุด”

“การวิเคราะห์และการนำเสนอ ต้องชี้ให้เห็นถึงระดับความรุนแรง และการหาแนวทางในการปฏิบัติแต่ละระดับ ผลกระทบมากน้อยอย่างไร เพื่อสามารถเตือนเป็น ระบบการเตือนภัยที่ดี รวดเร็ว ทันการณ์และมีผู้เฝ้าระวังและรายงานอย่างต่อเนื่อง”

ตัวแทนจากมัคคุเทศน์ให้ความคิดเห็น ดังนี้

“หน่วยเฝ้าระวังนี้ต้องป็นศูนย์ศึกษาข้อมูลข่าวสารทั่วโลก ที่เกี่ยวข้องหรืออาจกระทบต่อการท่องเที่ยวของเราทั้งในระยะสั้นและยาว”

“ศูนย์เฝ้าระวังนี้ต้องรายงานสถาณการณ์ทางการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวหรืออาจมีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวทั้งในระยะสั้นและยาว ซึ่งกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา สามารถเป็นหลักเพื่อประสานงานทุกจังหวัด เพราะจังหวัดจะมี กองบรรเทาสาธารณภัย

ป้องกันภัยจังหวัดเป็นผู้ดูแล ภาครัฐควรให้ความสำคัญและจริงใจกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มาก หากไม่เร่งดำเนินการ จะสู้กับคู่แข่งในอาเซียนที่กำลังรุกเข้ามา”

ตัวแทนจากภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ความคิดเห็น ดังนี้

“ศูนย์การเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวไทย ควรติดตามข่าวสารทางการตลาดเพื่อตามให้ทันกับความต้องการของภาคธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อไม่ให้เป็นการเสียโอกาสทางธุรกิจ เพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทยท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปรกติ สามารถเสนอแนวทางในการพัฒนาและรักษาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับการจัดการวิกฤตต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นและเป็นทางออกหนึ่งสำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่จะสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย”

“ ความสำคัญอยู่ที่ใครเป็นเจ้าภาพ รับผิดชอบดูแล ผลักดันให้เกิดประสิทธิผล คิดว่าองค์กรภาคสังคมมากกว่าองค์กรของรัฐ การบริหารจัดการสามารถทำได้อย่างรวดเร็วกว่า หรือเป็นหน่วยงานอิสระที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ และควรมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน”

“ ระบบเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวจะเป็นประโยชน์ต่อ stakeholder ทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ เจ้าบ้าน และแขกที่มาเยือน และเป็นประโยชน์ต่อการจัดการการท่องเที่ยวโลกด้วย ดังนั้น ภาคเอกชนที่เป็นผู้ดำเนินธุรกิจควรมีส่วนร่วม หรือเป็นหลักในการจัดตั้งศูนย์นี้ จะมีความคล่องตัวมากกว่าให้ภาครัฐดำเนินการ”

ผลจากการวิเคราะห์ แสดงให้เห็นว่า ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญต่อ การเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทย (Tourism Watch for Thailand) โดยแยกเป็นเป็นคำจำกัดความ ความสำคัญ และประโยชน์ที่จะได้รับ ดังนี้

คำจำกัดความของ ระบบการเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทย (Tourism Watch for Thailand System)

ระบบการเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทย (Tourism Watch for Thailand System) หมายถึง การติดตามความเคลื่อนไหวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งประเด็นที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย ได้แก่ ประเด็นทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม นำข้อมูลเหล่านั้นมาสร้างเครื่องมือวัดการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย (Thai Tourism Barometer) เพื่อให้ ผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key Person) เข้ามามีส่วนร่วมในการให้คำตอบที่จะชี้ให้เห็นระดับความรุนแรงของภัยที่มาจากด้านต่างๆเพื่อการเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทย และนำเสนอแก่ผู้ประกอบการ โดยผู้ประกอบการ หรือภาคส่วนต่างๆ สามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการวางแผน การตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ การรายงานผลทำโดยผ่านเครือข่ายทางการท่องเที่ยวต่างๆ ทางจดหมายข่าว อิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายสามเดือน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับตัวของทุกภาคส่วน

ความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ความเป็นศูนย์รวบรวมข่าวสารข้อมูลที่มีผลต่อการท่องเที่ยว และการมีหน่วยหรือกลุ่มคนเฝ้าดูสถาณการณ์ ด้านต่างๆที่มีผลต่อการท่องเที่ยว อย่างต่อเนื่อง จะทำให้การวิเคราะห์เป็นไปอย่างมีระบบ สามารถพัฒนาเครื่องมือวัด (Barometer) ได้อย่างแม่นยำ จะเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจไทยในภาพรวม
2. สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวได้ เนื่องจากมีศูนย์สามารถแสดงให้เห็นภัยที่จะเกิดขึ้น ระดับความรุนแรง และแนวทางการแก้ปัญหา แสดงให้เห็นถึงความพร้อมในการให้บริการทางการท่องเที่ยว ด้านความสงบสุข สามารถมาเที่ยวได้อย่างปลอดภัย มีมาตรฐานทางการท่องเที่ยว
3. สามารถกระตุ้นให้เกิดการเฝ้าระวังรักษาแหล่งท่องเที่ยว ที่เป็นทรัพยากรของชาติ เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไป

ผลการวิเคราะห์ในส่วนของประเด็นการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวไทย

จากการสอบถามถึงประเด็นที่สำคัญ สถานการณ์ที่ต้องเฝ้าระวังที่สามารถบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวไทย หรือคาดว่าจะเกิดปัญหาหากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม ได้แก่ ประเด็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมวัฒนธรรม ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม คณะผู้วิจัยสรุปประเด็นจากการสอบถามจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้ความคิดเห็น ดังนี้

“ ควรมีมาตรการในการเตือนภัยหรือเครื่องมือในการเตือน หรือระบบการจัดการเฝ้าระวังที่เกี่ยวกับเรื่องที่จะเกิดขึ้น เช่น เรื่องเกี่ยวกับมลภาวะ ภัยธรรมชาติ ภัยโรคร้อน สภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การที่หิมะละลาย ระดับของความหนาวเย็นที่เปลี่ยนไปกระทบต่อสภาพอากาศ”

“ ต้องมีการเฝ้าระวังทุกด้าน โดยควรเน้นการป้องกัน ไม่ให้เกิดความเสียหาย เช่น จากการประท้วงที่ผ่านมา ต้องมีแผนการรองรับเพื่อสื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ ไม่ตกใจ มีวิธีการท่องเที่ยวในสถาณการณ์นั้นอย่างไร การประสานงานให้ความช่วยเหลือ ควรมีแนวปฏิบัติไว้ชัดเจน”

“ การเฝ้าระวังที่มีฝ่ายวิเคราะห์เมื่อมีเหตุการณ์ผิดปรกติเกิดขึ้น ต้องวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อการท่องเที่ยวว่าเป็นอย่างไร โดยเน้นการนำเสนอที่ชัดเจนเข้าใจง่ายผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้ได้”

“ระบบการเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทยควรมี การติดตามข่าวสารทุกด้านเช่น เศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม โดยต้องมีกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเฝ้าดูสถาณการณ์รวมทั้ง ต้องติดตามข่าวสารของประเทศเพื่อนบ้าน และของโลกด้วย”

“ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญนำเสนอแนวทางในการป้องกันเหตุและแผนรองรับ แผนเพื่อการฟื้นฟู มีการวิเคราะห์ประเด็นที่เฝ้าระวังว่าแต่ละประเด็นมีสถาณการณ์เป็นอย่างไร รวมทั้งแสดงระดับความรุนแรงของแต่ละประเด็นที่เฝ้าระวัง เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาของแต่ละระดับไว้”

“การเฝ้าระวังแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความปลอดภัย เป็นการสร้างความเชื่อมั่น ความสงบสุขในแหล่งท่องเที่ยว มีการเตรียมพร้อมให้เกิดมาตรฐานทางการท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวรู้จะสนใจกลับมาเที่ยวซ้ำ และมีการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง”

“ หน่วยเฝ้าระวัง ควรมีมาตรการ หรือเครื่องมือในการเตือน เพื่อหาทางป้องกัน เพื่อให้ผู้ประกอบการปรับตัวได้ทัน และควรมีการนำเสนอที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เช่น กรณี สึนามิ เป็นบทเรียนที่สำคัญ ต้องมีการวางแผนป้องกัน เตือนภัย ทำอย่างไรเพื่อไม่ให้นักท่องเที่ยวตกใจ ลำดับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถประสานงานได้อย่างรวดเร็ว เพื่อช่วยให้ฟื้นตัวได้เร็ว”

“ควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว ด้านความสงบสุข สามารถมาเที่ยวได้อย่างปลอดภัย มีมาตรฐานทางการท่องเที่ยว ด้วยกฎระเบียบภายในประเทศ ที่ดูแลนักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัย ป้องกันการหลอกลวงนักท่องเที่ยว การจัดการคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับราคา”

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ในส่วนของมาตรวัดการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวไทย

เมื่อคณะผู้วิจัย ได้รวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ และผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากเครือข่ายทางการท่องเที่ยวแล้ว จึงดำเนินการจัดประชุมเพื่อหาแนวทางในการจัดทำระบบการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยว ในการประชุมครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการคัดเลือกผู้มีปัญญาปฏิบัติ และจัดทำมาตรวัดการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยว ผลจากการประชุมมี ดังนี้

การคัดเลือกผู้มีปัญญาปฏิบัติ

ผู้มีปัญญาปฏิบัติ หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจท่องเที่ยวที่สั่งสมประสบการณ์มายาวนาน จนสามารถที่จะพยากรณ์แนวโน้มเหตุการณ์ในอนาคตได้ โดยผู้มีปัญญาปฏิบัติดังกล่าวจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. ผู้มีความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่เป็นความรู้ที่แฝงอยู่ในผู้นั้น เพราะเป็นผู้ที่อยู่ในภาคธุรกิจด้านการท่องเที่ยวที่สั่งสมประสบการณ์มายาวนาน จนสามารถที่จะพยากรณ์แนวโน้มเหตุการณ์ในอนาคตได้ ซึ่งจะเรียกบุคคลเหล่านี้ว่าผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key Person) โดยเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ตอบแบบมาตรวัดของแต่ละประเด็นของการเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทย
2. ผู้มีปัญญาปฏิบัติต้องสามารถให้ความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง หรือไม่มีการเปลี่ยนผู้เชี่ยวชาญโดยไม่มีความจำเป็น

รายชื่อผู้มีปัญญาปฏิบัติในแต่ละด้านและคณะที่ปรึกษารวม 26 ท่าน

ด้านเศรษฐกิจ

1. คุณกงกฤช หิรัญกิจ ประธานนโยบายสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. ดร.จิระพันธ์ สกุณา ผู้จัดการส่วนประจำสำนักงานกรรมการผู้จัดการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย(SME Bank)
3. คุณเจริญ นัดพบสุข อุปนายกสมาคมโรงแรมไทย

ด้านความปลอดภัย

1. พ.ต.ท.ชาคร ศรีวัฒนประยูร ผู้กำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
2. ว่าที่ ร.ต.ต. ธนา มาศดิตถ์ รองสารวัตรสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 1
3. คุณสายัณห์ ทับละม่อม ประธานชมรม HOSEG (Hotel Security Executive Group)

ด้านตลาดการท่องเที่ยว

1. ดร.เกรียงพล พัฒนรัฐ รองผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร
2. คุณมัยรัตน์ พีระญาณ์โกเศส นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.)
3. คุณยุวดี นิรัตน์ตระกูล ผู้อำนวยการกองวิจัยการตลาด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ด้านสิ่งแวดล้อม

1. คุณสุรจิต ชิรเวทย์ สมาชิกวุฒิสภา จ.สมุทรสงคราม (ผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและท้องถิ่น)
2. ดร.มณทิพย์ ศรีรัตนา ทาบูกานอน หัวหน้าผู้ตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
3. อาจารย์ ดร.พัชรศักดิ์ อาลัย วิศวกรด้านสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ด้านวัฒนธรรม

1. คุณศุภากร รัชพงศ์ เลขาธิการคณะกรรมาธิการการท่องเที่ยววุฒิสภา
2. คุณลัดดา ตั้งสุภาชัย ผู้อำนวยการศูนย์เฝ้าระวังทางวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม

ด้านการเมือง

1.คุณ สุวิทย์ คุณกิติ นักการเมือง
2. อาจารย์ไชยันต์ ไชยพร อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. คุณสมชาติ พรรณพัฒน์ คณะกรรมาธิการพัฒนาการเมืองวุฒิสภา

ด้านคุณภาพบริการ(อาหาร)

1. คุณชุมพร สุขประสงค์ผล สมาคมภัตตาคาร
2. คุณมยุรี ทองสงฆ์ ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบริการ กรมการท่องเที่ยว
3. คุณธนู กุลชล กรรมาธิการท่องเที่ยว

ด้านคุณภาพบริการ(โรงแรม)

1. มล.สุรวุฒิ ทองแถม รองประธานฝ่ายขายเครืออมารี
2. คุณรัตนา ปรีชาวุฒิ โรงแรมดุสิตธานี
3. คุณสนั่น เจริญวงษา สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.)

คณะที่ปรึกษา

1. คุณภราเดช พยัฆวิเชียร ประธานมูลนิธิสถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน
2. คุณขจร วีระใจ กรมการท่องเที่ยว
3. คุณเสงี่ยม เอกโชติ สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว
4. คุณวิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์ สมาคมมัคคุเทศก์
5. คุณมัยรัตน์ พีระญาณ์โกเศส นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.)
6. คุณธเนศ วรศรัณย์ กรรมการสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
7. ดร.เกรียงพล พัฒนรัฐ รองผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร

มาตรวัดการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยว

การจัดทำมาตรวัดทางการท่องเที่ยว ที่คณะผู้วิจัยนำเสนอในที่ประชุม รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจเพื่อการท่องเที่ยว ตลาดท่องเที่ยว วัฒนธรรมและศาสนาเพื่อการท่องเที่ยว ความปลอดภัยเพื่อการท่องเที่ยว และสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยว คณะผู้วิจัยสืบค้นข้อมูลสถานการณ์ปัจจุบันของการท่องเที่ยวไทย พบว่า ประเด็นทั้งห้าด้านนี้มีผลกระทบต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวไทยในปัจจุบัน จึงสามารถนำข้อมูลมาสร้างเป็นมาตรวัดทางการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวได้ โดยแบ่งมาตรวัดออกเป็นห้าด้านเช่นเดียวกัน นำมาตรวัดเหล่านี้ไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญแต่ละด้านก่อนทดลองให้ผู้มีปัญญาปฏิบัติพยากรณ์หรือตอบแบบมาตรวัดนั้นๆ ผลจากการประชุมครั้งนี้ ที่ประชุมลงมติเพิ่มประเด็นการชี้วัดอีก 2 ประเด็น คือ การเมือง และคุณภาพการบริการ รวมเป็น 7 ประเด็น คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านตลาดท่องเที่ยว ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรม ด้านการเมือง และด้านคุณภาพบริการโดยแสดงแบบมาตรวัดได้ดังภาคผนวก จ.

ส่วนที่ 3 ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยและแนวทางในการทำให้โครงการเกิดความยั่งยืน

จากผลของการประชุมระดมสมองกับผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ(Tacit Knowledge key Person) และการทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และรายงานการเฝ้าระวังในด้านต่างๆ สามารถสรุปเป็นระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวเบื้องต้นที่จะนำไปใช้กับการท่องเที่ยวของไทยในเชิงกิจกรรมว่าลำดับขั้นตอนของการเฝ้าระวังต้องทำอย่างไร และใช้ทรัพยากรจากแหล่งใด มีขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้

1.นักเฝ้าระวัง ในโครงการนี้จะใช้นักวิจัยทำการเฝ้าระวังทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และมีระบบการส่งข้อมูลให้กับผู้มีปัญญาปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

2. นักวิจัยจะทำงานร่วมกับผู้มีปัญญาปฏิบัติในแต่ละด้านเพื่อกำหนดสถานการณ์ที่ต้องเฝ้าระวัง ซึ่งหมายถึง ประเด็นหรือเหตุการณ์ที่สำคัญ และสามารถบ่งชี้ถึงปัญหา หรือคาดว่าจะเกิดปัญหาหากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม จากนั้นนำมาสร้าเครื่องมือที่ใช้ในการเฝ้าระวัง

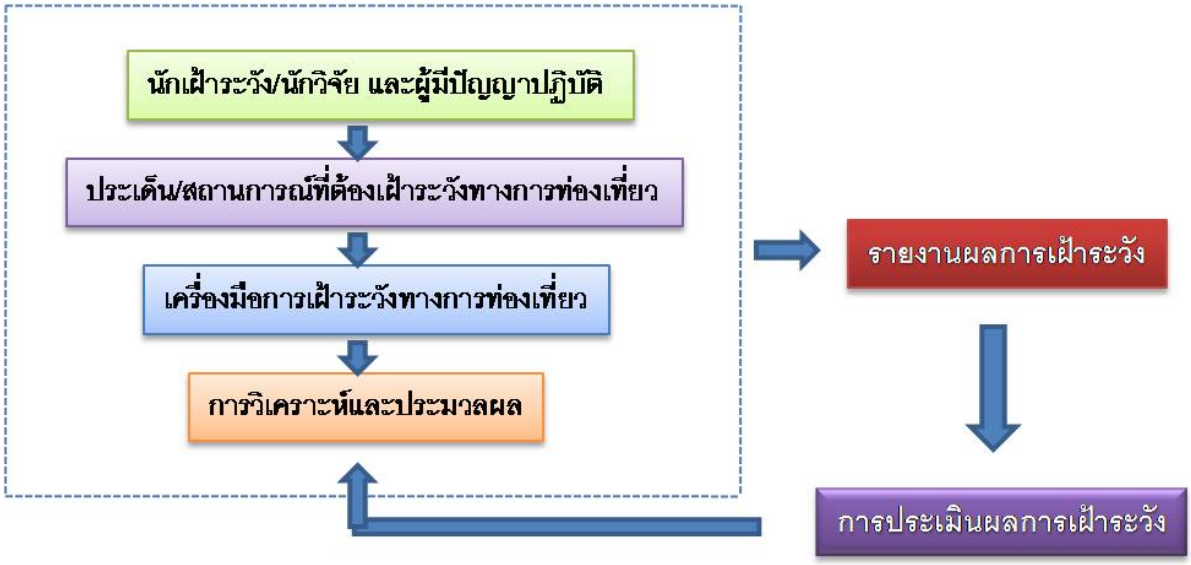
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเฝ้าระวังจะเป็นมาตรวัดการเฝ้าระวังที่ผ่านการทบทวนเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้มีปัญญาปฏิบัติได้กรอกข้อมูล

4. นำผลที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผล จากนั้นสังเคราะห์ออกมาเป็นจดหมายการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยว(e-news letter)

5. การรายงานผลผ่านเว็บไซต์ที่ได้จัดทำขึ้นในที่นี้คือ http://program.npru.ac.th/twt/ และประชาสัมพันธ์โครงการโดยการส่งข้อความผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์(e-mail address)ของผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

6.การประเมินผลจากข้อมูลที่ให้ผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวที่ได้เข้ามาอ่านจดหมายการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยว(e-news letter)

ซึ่งเมื่อนำมาเขียนเป็นขั้นตอนจะแสดงได้ดังภาพที่ 23



ภาพที่ 23 ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย

ส่วนแนวทางในการทำให้โครงการเกิดความยั่งยืน ทางคณะผู้วิจัยขอนำเสนอแนวทางดังนี้

1. นำเสนอผลระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยต่อภาคราชการที่เกี่ยวข้อง คือกรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ทางกรมฯนำระบบนี้ไปใช้ต่อ โดยการบรรจุลงไปในแผนยุทธศาสตร์ของทางกรมการท่องเที่ยวผ่านทางนักวิจัยร่วมซึ่งเป็นผู้บริหารที่มาจากกรมการท่องเที่ยว
2. ทางสกว.นำระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยเสนอผ่านรัฐบาลเพื่อของบสนับสนุนในการจัดตั้งหน่วยเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย หรือให้ทางสถาบันการศึกษาที่มีภาควิชาทางด้านการท่องเที่ยวนำระบบไปใช้พร้อมงบประมาณสนับสนุน

คำถามวิจัยข้อที่ 2. ข้อมูลสารสนเทศในการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยเป็นอย่างไร

จากการใช้เครื่องมือคือมาตรวัดเพื่อเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทยในการจัดทำจดหมายข่าว (News letter) จากนั้นคณะผู้วิจัยได้ทำร่างจดหมายข่าว(News letter)ขึ้นแล้วให้คณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยผู้มีปัญญาปฏิบัติได้ร่วมวิพากษ์วิจารณ์ ปรับแก้ก่อนที่จะรายงานผ่านเวบไซค์ ซึ่งในจดหมายข่าวฉบับที่ 1สำหรับไตรมาสสอง(เดือนเมษายนถึงมิถุนายน) ได้มีการประชุมในการพิจารณา 2 ครั้ง เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2554 ณ ห้องจามจุรีบอลรูม โรงแรมปทุมวันปริ๊นเซส โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 14 คนและ วันที่ 11 เมษายน 2554 ณ โรงแรมสยามซิตี้ โดยมี

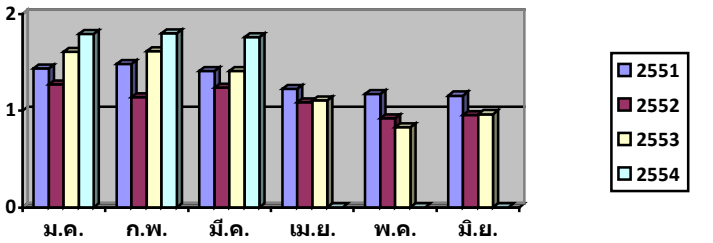
ผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 10 คน จากนั้นนำข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมประชุมมาปรับแก้แล้วจัดทำเป็นข่าวฉบับย่อ(snapshot news)เพื่อลงในหน้าหลักของเวบไซค์ และข่าวฉบับเต็ม(Full news) สำหรับการดาวน์โหลดในกรณีที่สนใจในรายละเอียดทั้งหมดในแต่ละด้าน ดังรายละเอียด

ข่าวฉบับย่อ(Snapshot news)ด้านเศรษฐกิจ

เศรษฐกิจไทยไตรมาสสอง ยังเติบโตต่อเนื่อง

เศรษฐกิจโลกในช่วงไตรมาสอง ของปี2554 ยังคงอยู่ในภาวะเติบโต ตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจประเทศสหรัฐอเมริกา ส่วนเศรษฐกิจไทยก็มีแนวโน้มเติบโตในไตรมาสสอง เช่นกัน เพราะมีสัญญาณที่ดีจากการส่งออกในไตรมาสหนึ่ง ถึงแม้ว่าการเกิดแผ่นดินไหวและซึนามิที่ประเทศญี่ปุ่นจะทำให้กระทบต่อการส่งออกบ้างแต่เป็นเพียงชั่วคราวเท่านั้นจากการปิดทำการของท่าเรือและสนามบิน แต่อาจจะมีสินค้าบางอย่างเช่น อาหารที่จะได้รับอานิสงค์ ที่ญี่ปุ่นจะต้องนำเข้าจากไทยเพิ่มขึ้น ส่วนปัญหาน้ำท่วมภาคใต้ที่เกิดขึ้นจะทำให้จีดีพีของไทยปรับลดลงร้อยละ 0.2 - 0.3 และเมื่อรวมผลกระทบจากภัยพิบัติในญี่ปุ่น คาดว่าจะส่งผลให้จีดีพีของประเทศไทยปี 54 ลดลงมาอยู่ที่ร้อยละ 3.5 – 4.0 จากเดิมที่คาดการณ์ว่าอยู่ที่ร้อยละ 4.2 (ที่มา :หอการค้าไทย ,2554) แต่แนวโน้มก็ยังคงเติบโต

นอกจากนั้นการที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีจำนวนที่เพิ่มขึ้น จากภาพที่ 1 ทำให้แนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวในครึ่งปีแรกของปี2554 ทั้งจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ และนักท่องเที่ยวไทยน่าจะมีจำนวนที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี2553 อันเป็นผลมาจากการเติบโตของเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทย



ภาพที่ 1 สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ
(International tourist arrivals)
หน่วย:ล้านคน
ที่มา: กรมการท่องเที่ยว

แต่สิ่งที่ผู้มีปัญญาปฏิบัติเป็นกังวลในอนาคตอันใกล้ก็คือการเปิดเสรีทางการค้าโดยเฉพาะด้านการบริการ ถึงแม้ถ้ามองภาพรวมจะส่งผลดีทำให้เศรษฐกิจโดยรวมของอาเซียนเติบโตขึ้น จากการเคลื่อนย้ายเงินลงทุน แรงงาน การเดินทางไปมาหาสู่กันมากขึ้น แต่อีกด้านหนึ่งก็จะส่งผลต่อการแข่งขันของธุรกิจต่างๆโดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยวที่จะต้องปรับตัว จากข้อกำหนดที่มีเป้าหมายที่ชัดเจนว่า ประเทศสมาชิกในอาเซียนทุกประเทศ จะต้องอนุญาตให้นักลงทุนอาเซียน

สามารถถือหุ้นในนิติบุคคลในกิจการธุรกิจบริการได้อย่างน้อย 70% ภายในปี พ.ศ. 2558 โดยให้แนวทางการปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ในอนาคตที่จะเกิดขึ้นดังนี้

1.การรวมตัวกันของสมาคมต่างๆต้องให้มีความเข้มแข็งทั้งภายในเครือข่ายและเชื่อมโยงระหว่างเครือข่าย เพื่อช่วยกันรักษาผลประโยชน์ของธุรกิจ

2.ปรับกลยุทธ์ให้ตรงกับสภาพทางการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไป ควรจะต้องเพิ่มศักยภาพทางด้านภาษาต่างประเทศรวมทั้งศึกษาวัฒนธรรมต่างชาติที่คาดว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ให้มากขึ้น

3.ใช้สิ่งที่เป็นจุดแข็งของประเทศ เช่น สุขภาพ วัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ มาใช้กับการท่องเที่ยวเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

4.เพิ่มขีดความสามารถในด้านต่างๆของธุรกิจเพื่อรองรับการแข่งขัน เนื่องจากสภาพตลาดมีแนวโน้มแข่งขันกันรุนแรงขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กจึงควรต้องให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพ มาตรฐาน และความคุ้มค่าของการบริการให้มากขึ้น

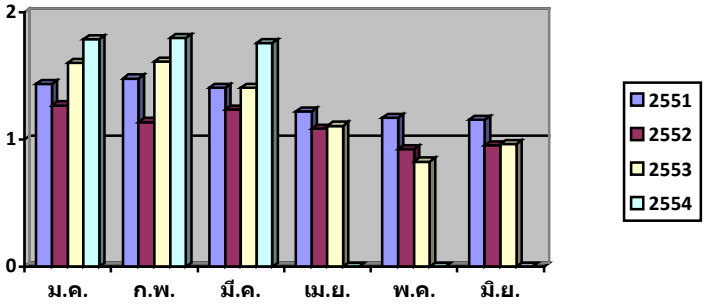
ข่าวฉบับเต็ม(Full news) ด้านเศรษฐกิจ

เศรษฐกิจไทยไตรมาสสอง ยังเติบโตต่อเนื่อง

จากการคาดการณ์ของผู้มีปัญญาปฏิบัติ ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเศรษฐกิจผ่านมาตรวัดการเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทยนั้นสรุปได้ว่าในไตรมาสสองของปี 2554 นั้นเศรษฐกิจโลกยังอยู่ในภาวะฟื้นตัวอยู่ในช่วงขาขึ้นถ้าเทียบกับรูปตัววี ก็อยู่ในช่วงเลยจุดต่ำสุดขึ้นมา แต่ยังไม่ถึงจุดสูงสุด ซึ่งเป็นผลมาจาการเข้ามาช่วยเหลือของภาครัฐในเกือบทุกประเทศในการดำเนินนโยบายทางการเงินโดยการคงอัตราดอกเบี้ยต่ำ และการดำเนินนโยบายขาดดุลงบประมาณโดยการสร้างหนี้สาธารณะเพิ่มขึ้น รวมทั้งการอัดฉีดเงินเข้าสู่ระบบผ่านงบประมาณต่างๆ แต่ในหลายประเทศก็เริ่มที่จะต้องหันมาเฝ้าระวังการฟื้นตัวของเศรษฐกิจเพราะอาจมีความเสี่ยงว่าการฟื้นตัวจะเป็นแบบไม่ถาวร หรือมีลักษณะเป็นตัว W แต่โดยภาพรวมผู้มีปัญญาปฏิบัติก็แสดงความเห็นว่าไม่น่าจะเกิดขึ้นตามที่นักวิเคราะห์บางส่วนแสดงความกังวล สรุปแล้วเศรษฐกิจในไตรมาสสองของปี 54 ก็น่าจะเติบโตไปได้แต่จะเป็นแบบค่อยเป็นค่อยไปตามที่ กองทุนการเงินระหว่างประเทศ(IMF) และธนาคารโลก(World bank) คาดการณ์ว่าเศรษฐกิจในปี54 จะเติบโตประมาณร้อยละ 4 ซึ่งก็เป็นตัวเลขที่ไม่ได้มากนักเพราะในบางประเทศก็ยังไม่ฟื้นตัวอันเนื่องมาจากการใช้เงินเป็นจำนวนมากของภาครัฐในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจ แต่ผลของการเติบโตของเศรษฐกิจโลกจะทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ (Inbound tourist) ทั้งระบบมีการเติบโตตามไปด้วย

ส่วนเศรษฐกิจไทยก็มีแนวโน้มเติบโตในไตรมาสสอง นี้เช่นกันเพราะมีสัญญาณที่ดีจากการส่งออกในไตรมาสหนึ่ง และก็น่าจะเติบโตตามที่สภาพัฒน์คาดการณ์ที่ 3.5-4.5% ในปี 2554 แต่ในความคิดเห็นของผู้มีปัญญาปฏิบัติบอกว่าน่าจะเห็นตัวเลขที่มากกว่านี้ถ้าไม่มีปัญหาการเมืองเข้ามากระทบและแรงกดดันจากค่าเงินบาทที่แข็งค่าขึ้นทำให้ส่งผลกระทบต่อภาคการส่งออก

ถึงแม้ว่าการเกิดแผ่นดินไหวและซึนามิที่ประเทศญี่ปุ่นจะทำให้กระทบต่อการส่งออกบ้างแต่เป็นเพียงช่วงสั้นๆเท่านั้น จากการปิดทำการของท่าเรือและสนามบิน แต่จะเป็นเพียงชั่วคราว เนื่องจากท่าเรือและสนามบินหลักไม่ได้รับผลกระทบ โดยท่าเรือหลักของญี่ปุ่น เช่น ชิบะ นาโกย่า โยโกฮามา โตเกียว โอซาก้า และโกเบ ล้วนแต่ไม่ได้รับความเสียหาย เช่นเดียวกับสนามบินนานาชาติส่วนใหญ่ อาจจะมีสินค้าบางอย่างเช่น อาหารที่จะได้รับอานิสงค์ ที่ญี่ปุ่นจะต้องนำเข้าจากไทยเพิ่มขึ้น ส่วนปัญหาน้ำท่วมภาคใต้ที่เกิดขึ้นจะทำให้จีดีพีของไทยปรับลดลงร้อยละ 0.2 - 0.3 และเมื่อรวมผลกระทบจากภัยพิบัติในญี่ปุ่น คาดว่าจะส่งผลให้จีดีพีของประเทศไทยปี 54 ลดลงมาอยู่ที่ร้อยละ 3.5 – 4 จากเดิมที่คาดการณ์ว่าอยู่ที่ร้อยละ 4.2 (ที่มา :หอการค้าไทย,2554) แต่แนวโน้มก็ยังอยู่ในภาวะที่เติบโต นอกจากนั้นการที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีจำนวนที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีที่ผ่านมา จากภาพที่ 1 ทำให้แนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวในครึ่งปีแรกของปี54 ทั้งจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ และนักท่องเที่ยวไทยน่าจะมีจำนวนที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี53 อันเป็นผลมาจากการเติบโตของเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจของไทย



ภาพที่ 24 สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ (International tourist arrivals)

หน่วย:ล้านคน

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว

ส่วนค่าเงินบาทที่แข็งค่าขึ้นนั้นผู้มีปัญญาปฏิบัติให้ความคิดเห็นไปในทางเดียวกันว่าไม่ได้ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทยโดยตรง และไม่ได้ทำให้ต้นทุนดำเนินการของธุรกิจท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด เพราะโดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการไทยตั้งราคาค่าบริการเป็นเงินบาท ยกเว้นการขายลักษณะแพคเก็จทางการท่องเที่ยวให้กับต่างประเทศแล้วรับเป็นเงินดอลล่าร์หรือยูโรจึงจะ

มีผลกระทบ ส่วนที่มีความกังวลว่าจะทำให้นักท่องเที่ยวชะลอตัวตัดสินใจไปเที่ยวประเทศอื่น เพราะทำให้ต้นทุนมาเที่ยวเมืองไทยสูงขึ้นนั้น ก็ไม่น่าที่จะกังวลเพราะส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีกำลังที่จะจ่าย ประกอบกับการเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำในปัจจุบันทำให้ราคาตั๋วเดินทางถูกลงก็สามารถชดเชยได้ ผู้มีปัญญาปฏิบัติยังย้ำอีกว่าถึงแม้ต้นทุนการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยจะเพิ่มขึ้นแต่เมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆที่เป็นคู่แข่งก็ยังถูกกว่าและคุ้มค่ากว่า และปัจจุบันรัฐบาลให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเป็นอันดับต้น ๆ การทำตลาดของททท. การเติบโตของธุรกิจจัดประชุม(MICE) การได้รับรางวัลของกรุงเทพมหานครในการเป็นเมืองที่คุ้มค่าในการมาท่องเที่ยวมากที่สุดในโลก การนิยมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวทำให้ปริมาณนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในปี54 ซึ่งนั่นต้องอยู่บนสมมติฐานทางการเมืองที่สงบด้วย

ส่วนประเด็นที่ผู้มีปัญญาปฏิบัติกังวลในอนาคตอันใกล้ก็คือการเปิดเสรีทางการค้าโดยเฉพาะด้านการบริการ ถึงแม้ถ้ามองภาพรวมจะส่งผลดีทำให้เศรษฐกิจโดยรวมของอาเซียนเติบโตขึ้น จากการเคลื่อนย้ายเงินลงทุน แรงงาน การเดินทางไปมาหาสู่กันมากขึ้น แต่อีกด้านหนึ่งก็จะส่งผลต่อการแข่งขันของธุรกิจต่างๆโดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยวที่จะต้องปรับตัว จากข้อกำหนดที่มีเป้าหมายที่ชัดเจนว่า ประเทศสมาชิกในอาเซียนทุกประเทศ จะต้องอนุญาตให้นักลงทุนอาเซียนสามารถถือหุ้นในนิติบุคคลในกิจการธุรกิจบริการได้อย่างน้อย 70% ภายในปี พ.ศ. 2558 โดยในปีนี้ประเทศไทยและอาเซียนทุกประเทศจะต้อง ลด/เลิกกฎระเบียบหรือมาตรการที่เป็นอุปสรรคในการประกอบธุรกิจของต่างชาติในธุรกิจบริการต่างๆ ออกไป ที่สำคัญคือต้องอนุญาตให้นักลงทุนถือหุ้นในธุรกิจได้อย่างน้อย 51% ในทุกสาขาบริการ โดยให้แนวทางการปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ในอนาคตที่จะเกิดขึ้นดังนี้

1.การรวมตัวกันของสมาคมต่างๆต้องให้มีความเข้มแข็งภายในเครือข่ายและเชื่อมโยงระหว่างเครือข่าย เพื่อช่วยกันรักษาผลประโยชน์ของธุรกิจ

2.ปรับกลยุทธ์ให้ตรงกับสภาพทางการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไป ควรจะต้องเพิ่มศักยภาพทางด้านภาษาต่างประเทศรวมทั้งศึกษาวัฒนธรรมต่างชาติที่คาดว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ให้มากขึ้น

3.ใช้สิ่งที่เป็นจุดแข็งของประเทศ เช่น สุขภาพ วัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ มาใช้กับการท่องเที่ยวเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

4.เพิ่มขีดความสามารถในด้านต่างๆของธุรกิจเพื่อรองรับการแข่งขัน เนื่องจากสภาพตลาดมีแนวโน้มแข่งขันกันรุนแรงขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กจึงควรต้องให้

ความสำคัญในเรื่องคุณภาพ ราคา และความคุ้มค่าของการบริการให้มากขึ้น นอกจากนี้ก็ยังได้ฝากไปยังผู้ประกอบอาชีพธุรกิจท่องเที่ยวว่าควรจะต้องเพิ่มศักยภาพทางด้านภาษาต่างประเทศให้มากขึ้นเพราะอาจส่งผลต่อการเสียโอกาสทางการทำธุรกิจ และอาจทำให้แรงงานต่างชาติที่มีความสามารถด้านภาษาแต่มีค่าแรงที่ไม่แพงเข้ามาในประเทศของเรามากขึ้น เพราะเราจะอยู่กันแบบเดิมๆโดยไม่เตรียมความพร้อมคงจะไม่ได้ แต่โดยภาพรวมเศรษฐกิจของโลกและของไทยในไตรมาสสองก็ยังเติบโตต่อเนื่อง

ข่าวฉบับย่อ(Snapshot news)ด้านความปลอดภัย
เพิ่มประสิทธิภาพการดูแลนักท่องเที่ยวแบบบูรณาการ
เพื่อการท่องเที่ยวไทยปลอดภัยไตรมาสสอง

ศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดการณ์ว่า หากไม่มีเหตุการณ์ร้ายแรงใดมากระทบแล้วตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติของไทยยังคงมีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่องไปในปี 2554 โดยคาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามายังประเทศไทยประมาณ 16.33 ล้านคนเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

ปี	จำนวน (คน)	อัตราการขยายตัว (%YOY)	รายได้ (ล้านบาท)	อัตราการขยายตัว (%YOY)
2549	13,821,802	20.0	482,319	31.3
2550	14,464,228	4.6	547,782	13.6
2551	14,584,220	0.8	574,521	4.9
2552	14,149,841	-3.0	510,255	-11.2
2553*	15,591,771	10.2	537,000	5.2
2554*	16,330,000	4.7	555,000	3.3

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
รวบรวมโดย : บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด
หมายเหตุ : * ประมาณการโดย บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

จากแนวโน้มการขยายตัวของตลาดท่องเที่ยวที่กล่าวมาในเบื้องต้น เราจะเห็นได้ว่าปัจจัยสำคัญที่เกื้อหนุนจำนวนนักท่องเที่ยวคือ ความปลอดภัย ซึ่งมีข้อมูลที่ปรากฏในหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์และสมาคมโรงแรมไทย ในไตรมาสแรกนั้นปัญหาเรื่องความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวด้านการล่อลวง ลักทรัพย์ ฉ้อโกง และการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวมีจำนวนมากที่สุดกว่า 10 ฉบับ ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่น่าเป็นห่วงมากที่สุด เนื่องจากเมื่อเกิดคดีการลักทรัพย์นักท่องเที่ยวต่างชาติแล้ว เมื่อนักท่องเที่ยวกลับประเทศของตนไป ก็ไม่มีผู้เสียหาย ไม่มีการติดตามคดีต่อ ผู้ลักทรัพย์ ฉ้อโกง และเอาเปรียบนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจึงใช้ช่องว่างทางกฎหมายนี้ สร้างความเสียหายและทำลายภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของไทย การป้องกันนั้นคงขึ้นอยู่กับนโยบายของภาครัฐ และ

ความร่วมมือจากเอกชนทุกภาคส่วนที่จะต้องนำผู้กระทำผิดมาลงโทษ เพื่อสร้างชื่อเสียงให้ประเทศกลับคืนมา การแก้ไขกฎหมายที่คุ้มครองนักท่องเที่ยวที่ได้รับความเสียหาย

แต่สิ่งที่ผู้มีปัญญาปฏิบัติเป็นกังวลในช่วงไตรมาสที่สองของปี คือ จากตัวเลขนักท่องเที่ยวที่มากขึ้น ปัญหาการชุมนุมดังที่เป็นข่าว ทำให้ตำรวจในพื้นที่น้อยลง ปัญหาอาชญากรรมอาจเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจังหวะและโอกาส ซึ่งมักจะเกิดบริเวณใกล้กับแหล่งท่องเที่ยว การป้องกันขึ้นอยู่กับนโยบายภาครัฐที่จะจริงจังมากน้อยแค่ไหนในการให้หน่วยงานแต่ละหน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการป้องกัน ประชาสัมพันธ์ และปราบปราม เพราะปัญหาความไม่ปลอดภัยของนักท่องเที่ยวอาจเกิดขึ้นได้ทุกเวลา นอกจากนี้ผู้มีปัญญาปฏิบัติได้นำเสนอแนวทางการป้องกันความปลอดภัยนักท่องเที่ยว คือ ความร่วมมืออย่างจริงจังและต่อเนื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวไทย ทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเข้ามาร่วมมือกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลนักท่องเที่ยวแบบบูรณาการโดยมีหน่วยงานหลักอาจจะเป็นตำรวจท่องเที่ยวเป็นเจ้าภาพหลักร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อระดมกำลังในการแก้ไขอาชญากรรมที่เกิดกับนักท่องเที่ยวแบบจริงจังและเป็นรูปแบบ ประสานงานกันแบบต่อเนื่อง เป็นที่มาในการจับกุมผู้กระทำผิดนำมาลงโทษ

ข่าวฉบับเต็ม(Full news)ด้านความปลอดภัย

เพิ่มประสิทธิภาพการดูแลนักท่องเที่ยวแบบบูรณาการเพื่อการท่องเที่ยวไทยปลอดภัย

จากการคาดการณ์ของผู้มีปัญญาปฏิบัติ ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านความปลอดภัยผ่านมาตรวัดการเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทยนั้นสรุปได้ว่าในไตรมาสสองของปี 2554 อาจมีปัญหาอาชญากรรมเกิดขึ้นเนื่องจากเกิดปัญหาเสื้อเหลือง - เสื้อแดงทำให้ตำรวจในพื้นที่น้อยลง ทั้งนี้อาจเกิดปัญหาอาชญากรรมขึ้น ซึ่งขึ้นอยู่กับจังหวะและโอกาส มักจะเกิดบริเวณใกล้กับแหล่งท่องเที่ยว และจากการคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น สิ่งที่ตามมาคือ ปัญหาความไม่ปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกเวลา

ศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดการณ์ว่า หากไม่มีเหตุการณ์ร้ายแรงใดมากระทบแล้วตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติของไทยยังคงมีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่องไปในปี 2554 โดยคาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามายังประเทศไทยประมาณ 16.33 ล้านคนเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า และก่อให้เกิดรายได้ด้านการท่องเที่ยวเข้าประเทศเป็นมูลค่าประมาณ 555,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 3

จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและรายได้ท่องเที่ยว

ปี	จำนวน (คน)	อัตราการขยายตัว (%YOY)	รายได้ (ล้านบาท)	อัตราการขยายตัว (%YOY)
2549	13,821,802	20.0	482,319	31.3
2550	14,464,228	4.6	547,782	13.6
2551	14,584,220	0.8	574,521	4.9
2552	14,149,841	-3.0	510,255	-11.2
2553*	15,591,771	10.2	537,000	5.2
2554*	16,330,000	4.7	555,000	3.3

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

รวบรวมโดย : บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

หมายเหตุ : * ประมาณการโดย บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

จากข้อมูลเบื้องต้นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเกื้อหนุนให้ตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติของไทยเติบโตในช่วงปลายปี 2553 ต่อเนื่องไปในปี 2554 คือ ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยกลับคืนมาในหมู่นักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยเฉพาะจากตลาดท่องเที่ยวระยะใกล้ในภูมิภาคเอเชียตะวันออก โดยได้แรงหนุนสำคัญจากตลาดจีน และเกาหลี และความคุ้มค่าเงินที่จ่ายไป ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติจากทุกภูมิภาคทั่วโลกให้เดินทางเข้ามายังประเทศไทย

แนวโน้มการขยายตัวของตลาดท่องเที่ยวที่กล่าวมาในเบื้องต้น เราจะเห็นได้ว่าปัจจัยสำคัญที่เกื้อหนุนจำนวนนักท่องเที่ยว คือ ความปลอดภัย ซึ่งมีข้อมูลที่ปรากฏในหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์และสมาคมโรงแรมไทย ในไตรมาสแรกนั้นปัญหาเรื่องความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวด้านการล่อลวง ลักทรัพย์ ฉ้อโกง และการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวมีจำนวนมากที่สุดกว่า 10 ฉบับ ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่น่าเป็นห่วงมากที่สุด เนื่องจากเมื่อเกิดคดีการลักทรัพย์นักท่องเที่ยวต่างชาติแล้ว เมื่อนักท่องเที่ยวกลับประเทศของตนไป ก็ไม่มีผู้เสียหาย ไม่มีการติดตามคดีต่อ ผู้ลักทรัพย์ ฉ้อโกง และเอาเปรียบนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจึงใช้ช่องว่างทางกฎหมายนี้ สร้างความเสียหายและทำลายภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของไทย การป้องกันนั้นคงขึ้นอยู่กับนโยบายของภาครัฐ และความร่วมมือจากเอกชนทุกภาคส่วนการดำเนินการแบบจริงจัง ที่จะต้องนำผู้กระทำผิดมาลงโทษเพื่อสร้างชื่อเสียงให้ประเทศกลับคืนมา การแก้ไขกฎหมายที่คุ้มครองนักท่องเที่ยวที่ได้รับความเสียหาย

แต่สิ่งที่ผู้มีปัญญาปฏิบัติเป็นกังวลในช่วงไตรมาสที่สองของปีคือ จากตัวเลขนักท่องเที่ยวที่มากขึ้น ปัญหาการชุมนุมดังที่เป็นข่าว ทำให้ตำรวจในพื้นที่น้อยลง ปัญหาอาชญากรรมอาจเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจังหวะและโอกาส ซึ่งมักจะเกิดบริเวณใกล้กับแหล่งท่องเที่ยว ด้านการล่อลวง ลักทรัพย์ ฉ้อโกง และการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวเข้ามามากโอกาส

เกิดความเสียหายในคดีลักทรัพย์ นักท่องเที่ยวเมื่อนักท่องเที่ยวประมาท หรือสถานประกอบการดูแลไม่ทั่วถึง เช่นของหายในโรงแรมของนักท่องเที่ยว ด้านการเปิดเสรีทางการค้าโดยเฉพาะด้านการบริการ ถึงแม้ถ้ามองภาพรวมจะส่งผลดีโดยรวมกับตลาดอาเซียนเติบโตขึ้น แต่สิ่งที่ตามมาคือปัญหาความไม่ปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกเวลา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภาครัฐจะสร้างมาตรการอย่างไร เพราะมาตรการไม่ชัดเจนทั้งรูปธรรมและนามธรรม ไม่มีการสร้างบุคลากรดูแลนักท่องเที่ยวหรือนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้

นอกจากนี้ผู้มีปัญญาปฏิบัติได้นำเสนอแนวทางการป้องกันความปลอดภัยนักท่องเที่ยว คือ ความร่วมมืออย่างจริงจังและต่อเนื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวไทย ขึ้นอยู่กับภาครัฐและเอกชนที่ต้องร่วมมือกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลนักท่องเที่ยวแบบบูรณาการ โดยมีหน่วยงานหลักอาจจะเป็นตำรวจท่องเที่ยวเป็นเจ้าภาพหลักร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆทั้งในส่วนของ ตำรวจนครบาล ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทย และอื่นๆ เพื่อระดมกำลังในการแก้ไขอาชญากรรมที่เกิดกับนักท่องเที่ยวแบบจริงจังและเป็นรูปแบบ ประสานงานกันแบบต่อเนื่อง เป็นที่มาในการจับกุมผู้กระทำผิดนำมาลงโทษ

ข่าวฉบับย่อ(Snapshot news)ด้านตลาดท่องเที่ยว

ตลาดท่องเที่ยวไทยสดใสไตรมาสสอง

จากการประเมินสถานการณ์ของตลาดท่องเที่ยวและจากความคิดเห็นของผู้มีปัญญาปฏิบัติที่มีความเชี่ยวชาญด้านตลาดการท่องเที่ยว สามารถสรุปคาดการณ์โดยรวมได้ว่า ในปี 2554 นี้ ตลาดนักท่องเที่ยวของไทยมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น โดยตัวเลขรวมนักท่องเที่ยวต่างชาติอยู่ที่ประมาณ 16.5 - 16.6 ล้านคน และมีรายรับประมาณ 6 แสนล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาประมาณร้อยละ 14-17 โดยกลุ่มตลาดที่มีแนวโน้มเติบโต คือ จีน อินเดีย เกาหลี และรัสเซีย

ทั้งนี้ สถานการณ์ภัยพิบัติในญี่ปุ่นและความวุ่นวายทางการเมืองในแถบตะวันออกกลางอาจส่งผลกระทบต่อตลาดท่องเที่ยวไทยในไตรมาส 2 หากส่งผลกระทบรุนแรงอาจทำให้ภาพรวมตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติลดลงร้อยละ1.75 หรือประมาณ 16.47 ล้านคน จากที่ตั้งไว้ที่16.78 ล้านคน แต่หากส่งผลกระทบไม่มากจะทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติลดลงร้อยละ 0.44 หรือ 16.54 ล้านคน

เมื่อพิจารณาจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติแยกตามรายประเทศพบว่าว่า กลุ่มภูมิภาคเอเชีย ประกอบด้วย กลุ่มเอเชียตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ประเทศจีนและเกาหลี กลุ่มเอเชียใต้ ได้แก่ ประเทศอินเดีย กลุ่มประเทศอาเซียน ได้แก่ มาเลเซีย เป็นกลุ่มที่มีการขยายตัวได้ดี สังเกตได้

จากสัดส่วนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ส่วนกลุ่มภูมิภาคอเมริกา โอเชียเนีย และ ยุโรป (ไม่รวมประเทศรัสเซีย) มีการขยายตัวต่ำหรือมีสัดส่วนนักท่องเที่ยวที่ลดลง สำหรับตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทยคาดการณ์ว่าจำนวนในปี 2554 อยู่ที่ 91 ล้านคน/ครั้ง สร้างรายได้ประมาณ 432,000 ล้านบาท โดยกลุ่มตลาดใหม่ที่น่าสนใจ คือ กลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มเยาวชน เนื่องจากทั้งสองกลุ่มตลาดนี้จะผลักดันให้เกิดการท่องเที่ยวแบบครอบครัวหรือเป็นหมู่คณะขึ้น ช่วงไตรมาส 2 ของปีนี้ จะมีนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา เนื่องจากสถานการณ์ทางการเมืองที่คลี่คลายลง และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่นิยมเดินทางไปเที่ยวพักผ่อนช่วงสงกรานต์หรือนักเรียนไทยในต่างประเทศปิดเทอมกว่าแสนคน น่าจะหันกลับมาเที่ยวเมืองไทยในช่วงเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ มีการประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่จะเพิ่มขึ้นในช่วงนี้ประมาณร้อยละ 15 ซึ่งจะสร้างรายได้ให้แก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวประมาณกว่า 500 ล้านบาท

ข่าวฉบับเต็ม(Full news) ด้านตลาดท่องเที่ยว

ตลาดท่องเที่ยวไทยสดใสไตรมาสสอง

ภาพรวมปี 2554: **เติบโตต่อเนื่อง**

จากการประเมินสถานการณ์ของตลาดท่องเที่ยวและจากความคิดเห็นของผู้มีปัญญาปฏิบัติที่มีความเชี่ยวชาญด้านตลาดการท่องเที่ยว สามารถสรุปคาดการณ์โดยรวมได้ว่า ในปี 2554 นี้ ตลาดนักท่องเที่ยวของไทยมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น โดยตัวเลขรวมของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทยประมาณ 16.5 - 16.6 ล้านคน จากปีที่ผ่านมาตัวเลขอยู่ที่กว่า 15.8 ล้านคน และมีประมาณการณ์รายรับทางการท่องเที่ยวที่ 6 แสนล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาประมาณร้อยละ 14-17 โดยกลุ่มตลาดที่มีแนวโน้มเติบโต คือ จีน อินเดีย เกาหลี และรัสเซีย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจที่ฟื้นตัวและคาดการณ์ภาวะเงินเฟ้อที่ไม่สูงมาก ผู้มีปัญญาปฏิบัติได้ให้ข้อคิดเห็นว่าการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวนั้นเป็นการขยายตัวอย่างต่อเนื่องจากที่ชะลอตัวลงในปี 2553 นั่นเอง

ปี	จำนวน (คน)	อัตราการขยายตัว (%YOY)	รายได้ (ล้านบาท)	อัตราการขยายตัว (%YOY)
2549	13,821,802	20.0	482,319	31.3
2550	14,464,228	4.6	547,782	13.6
2551	14,584,220	0.8	574,521	4.9
2552	14,149,841	-3.0	510,255	-11.2
2553*	15,591,771	10.2	537,000	5.2
2554*	16,330,000	4.7	555,000	3.3

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2552) และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2552)
รวบรวมโดย: บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด (2553)
หมายเหตุ: * ประมาณการโดย บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด (2553)

อย่างไรก็ตาม กรมการท่องเที่ยวได้ประเมินการขยายตัวไว้ที่ร้อยละ 4.4 -5.0 ซึ่งต่ำกว่าคาดการณ์ขององค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO) ที่คาดว่าในปี 2554 จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศเพิ่มขึ้นร้อยละ 4-5 จากปี 2553 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากตลาดท่องเที่ยวของไทยอาจได้รับผลกระทบจากปัจจัยด้านลบบางประการ อาทิเช่น สถานการณ์การเมืองภายในและภายนอกประเทศ ความผันผวนของค่าเงินสกุลต่างๆ การเก็บภาษีการโดยสารทางอากาศ หรือ Air Passenger Duty (ซึ่งจะมีผลกับประเทศแถบยุโรปในปีนี้เป็นต้นไป) การชะลอตัวทางเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกาและยุโรป ภัยธรรมชาติ และราคาน้ำมันในตลาดโลก เป็นต้น

ทั้งนี้ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) ได้ประเมินว่าการท่องเที่ยวของไทยปีนี้จะทำได้ดีกว่าที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้ประเมินไว้ซึ่งคาดว่านักท่องเที่ยวต่างชาติจะเพิ่มขึ้น 3.8% อยู่ที่ประมาณ16.4 ล้านคน มีรายได้ 6.20 แสนล้านบาท ทาง สศค.วิเคราะห์ว่าหากสถานการณ์เป็นปกติไม่เกิดเหตุการณ์ที่รุนแรงทั้งภายในและภายนอกประเทศ ตลาดท่องเที่ยวต่างชาติน่าจะขยายตัวได้ถึง 6.3% จำนวน 16.8 ล้านคน สร้างรายได้ให้กับประเทศ 6.55 แสนล้านบาท

ตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติในไตรมาส 2

- สถานการณ์ภัยพิบัติในประเทศญี่ปุ่นและความวุ่นวายทางการเมืองในแถบตะวันออกกลางลิเบีย

จากการประมาณการและวิเคราะห์สถานการณ์ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นในประเทศญี่ปุ่น คาดว่าอาจจะส่งผลกระทบต่อตลาดท่องเที่ยวไทยในไตรมาส 2-3 ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวไตรมาสอาจจะลดลงไม่เกินร้อย 15% หรือ ประมาณ 1.2 แสนคน จากจำนวนนักท่องเที่ยวไตรมาสที่เดินทางมาประมาณไทยประมาณ กว่า 1 ล้านคน สำหรับสถานการณ์ทางการเมืองที่เกิดขึ้นในแถบตะวันออก

กลาง ลิเบีย นั้น อาจส่งผลให้นักท่องเที่ยวในพื้นที่ดังกล่าวลดลงไม่ถึงร้อยละ 10% หรือมีผลต่อภาพรวมทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าประเทศไทยไทยลดลงไม่ถึงร้อยละ 1

ทั้งนี้ หากสองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อตลาดท่องเที่ยวไทยอย่างรุนแรงนั้น อาจทำให้ภาพรวมตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติลดลงร้อยละ1.75 หรือมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าประมาณ 16.47 ล้านคน จากที่ตั้งเป้าไว้ที่ประมาณ 16.78 ล้านคน แต่หากเหตุการณ์ดังกล่าว มีผลกระทบไม่มากนัก จะทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติลดลงร้อยละ 0.44 หรือมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามา 16.54 ล้านคน ซึ่งถือว่าเป็นตัวเลขที่น่าพอใจ

- เป้าหมายสำคัญไตรมาส 2: ตลาดนักท่องเที่ยวจีน อินเดีย และรัสเซีย

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทยในปี 2553 พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทยจะมาจากกลุ่มภูมิภาคเอเชียและยุโรปเป็นหลัก

ตารางเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในเดือนมกราคม 2553 กับ เดือนมกราคม 2554

	มกราคม 2553	มกราคม 2554	เปลี่ยนแปลง
กลุ่มภูมิภาคเอเชียตะวันออก	722,608	800,333	+10.76
กลุ่มภูมิภาคยุโรป	569,275	649,081	+14.02
กลุ่มภูมิภาคอเมริกา	96,627	98,944	+2.40
กลุ่มภูมิภาคเอเชียใต้	80,404	95,133	+18.32
กลุ่มภูมิภาคโอเชียเนีย	76,864	84,853	+10.39
กลุ่มตะวันออกกลาง	49,639	50,384	+1.50

ที่มา: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2554)

เมื่อพิจารณาจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติแยกตามรายประเทศสามารถวิเคราะห์สถานการณ์การท่องเที่ยวได้ว่า

1) กลุ่มภูมิภาคเอเชีย ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มเอเชียตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ประเทศจีน และเกาหลี กลุ่มเอเชียใต้ ได้แก่ ประเทศอินเดีย กลุ่มประเทศอาเซียน ได้แก่ มาเลเซีย เป็นกลุ่มที่มีการขยายตัวได้ดี สังเกตได้จากสัดส่วนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น

2) กลุ่มภูมิภาคอเมริกา โอเชียเนีย และ ยุโรป (ไม่รวมประเทศรัสเซีย) มีการขยายตัวต่ำหรือมีสัดส่วนนักท่องเที่ยวที่ลดลง

ตารางเปรียบเทียบแสดงจำนวนนักท่องเที่ยวแยกตามรายประเทศ

ภูมิภาค	ประเทศ	มกราคม 2553	มกราคม 2554	เปลี่ยนแปลง
เอเชีย	จีน	106,920	129, 805	+21.40
	เกาหลี	92,186	108,094	+17.26
	มาเลเซีย	147,207	163,619	+11.15
	อินเดีย	60,612	72,635	+19.84
ยุโรป	รัสเซีย	82,560	122,012	+47.79

ที่มา: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2554)

จากตัวเลขจำนวนนักท่องเที่ยวข้างต้น แสดงให้เห็นถึงโอกาสสำคัญที่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวของไทยควรจะดึงดูดนักท่องเที่ยวจากประเทศเหล่านี้ให้มาเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้มีปัญญาปฏิบัติโดยท่านเห็นว่าอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ แถบเอเชียน่าจะมีสูงกว่าทางแถบประเทศตะวันตก อย่างประเทศจีนที่มีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจร้อยละ 10 ทุกปี และเนื่องจากโครงสร้างที่เปลี่ยนไปของตลาดนักท่องเที่ยวจีนและอินเดียที่เป็นนักท่องเที่ยวระดับไฮเอนด์มากขึ้น มีความพร้อมที่จะซื้อแพ็คเก็จท่องเที่ยวที่ดีมีคุณภาพมากขึ้น สำหรับรัสเซียซึ่งเป็นประเทศใหม่ที่มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอยู่ในระดับที่น่าพอใจ กอปรกับมีเส้นทางการบินที่มากขึ้นทำให้มีเกิดเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น และอาจจะสืบเนื่องมาจากอากาศที่หนาวเย็นมากขึ้น ชาวรัสเซียจึงเลือกที่จะเดินทางมาประเทศเขตร้อนเพิ่มขึ้น

ไทยเที่ยวไทย: กระตุ้นท่องเที่ยว

- ภาพรวมตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทย

ในปี 2554 นี้ มีการคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ 91 ล้านคน/ครั้ง โดยจะสร้างเงินหมุนเวียนได้ประมาณ 432,000 ล้านบาท ทั้งนี้ กลุ่มตลาดใหม่ที่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวควรขยายฐานลูกค้ามากขึ้น คือ กลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มเยาวชน เนื่องจากทั้งสองกลุ่มตลาดนี้จะผลักดันให้เกิดการท่องเที่ยวแบบครอบครัวหรือเป็นหมู่คณะขึ้น

ภูมิภาคที่คาดว่าน่าจะมีศักยภาพสำหรับตลาดท่องเที่ยวชาวไทย ได้แก่ ภาคใต้ทั้งชายฝั่งทะเล อันดามันและอ่าวไทย รวมทั้งชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และหลายจังหวัดในภาคกลางนั้นมีจุดเด่นเรื่องวิถีการ ดำเนินชีวิตและวัฒนธรรมแบบไทยๆ ที่พร้อมนำ

คนไทยไปย้อนระลึกและเรียนรู้วิถีชีวิตของคนไทยในอดีต ไม่ว่าจะเป็น เมืองโบราณ ตลาดน้ำ และตลาดเก่าของแต่ละจังหวัดที่ชุมชนในท้องถิ่นได้อนุรักษ์ไว้ เป็นต้น

- ไตรมาส 2: "เย็นทั่วหล้า มหาสงกรานต์"

ช่วงไตรมาส 2 ของปีนี้ จะมีนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา เนื่องจากสถานการณ์ทางการเมืองที่คลี่คลายลง และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่นิยมเดินทางไปเที่ยวพักผ่อนช่วงสงกรานต์หรือนักเรียนไทยในต่างประเทศปิดเทอมกว่าแสนคน น่าจะหันกลับมาเที่ยวเมืองไทยในช่วงเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ มีการประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่จะเพิ่มขึ้นในช่วงนี้ประมาณร้อยละ 15 ซึ่งจะสร้างรายได้ให้แก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวประมาณกว่า 500 ล้านบาท

ข่าวฉบับย่อ(Snapshot news)ด้านสิ่งแวดล้อม
ท่องเที่ยวสีเขียวไร้กังวลไตรมาส 2

ผู้มีปัญญาปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมได้กล่าวว่า ถึงการท่องเที่ยวสีเขียว(Green Tourism) ในไตรมาสที่ 2 นี้ก็น่าจะยังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นและน่าจะไปได้ดีด้วย จากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นอย่างดี ส่วนความเสียหายที่เกิดขึ้นในประเทศญี่ปุ่นธรณีพิบัติ น้ำท่วมอีกทั้งสึนามิที่ผ่านมาเมื่อเร็วๆ นี้จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวหลายชาติทั่วโลกให้ความสำคัญกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในประเทศญี่ปุ่น แต่ความตื่นตัวนี้ในทัศนคติของนักวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมได้เสนอมุมมองฐานะผู้มีปัญญาปฏิบัติยังคิดว่า การเกิดลักษณะเช่นนี้มีผลกระทบข้างเคียงเพียงเล็กน้อยต่อระบบการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพราะประเทศไทยมีลักษณะภูมิประเทศที่ดีเกิดความเสี่ยงภัยน้อยมาก มีหลายภาคที่จะให้นักท่องเที่ยวได้เลือกที่จะเที่ยว การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวสีเขียวก็จะเป็นอีกทางหนึ่งที่เป็นทางเลือกและจัดให้เหมาะสมแก่ฤดูกาลเมื่อถ้าคำนึงถึงว่าส่วนใดเกิดก็จะเกิดเป็นบางส่วนเท่านั้นไม่ใช่ทั้งหมดของประเทศ ส่วนเหตุการณ์น้ำท่วมทางภาคใต้นั้นส่งผลกระทบโดยตรงทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติลดลง 30 % หรือประมาณ 7-8 หมื่นคน ชาวไทยลดลง 1แสนคน (ที่มา: สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย,2554) แต่ไม่ได้ทำให้ภาพรวมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยเสียหายมากนัก เพราะนักท่องเที่ยวก็ยังมีทางเลือกที่จะเดินทางไปเที่ยวยังพื้นที่อื่นที่ไม่ได้รับผลกระทบ และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก็เป็นแค่ช่วงระยะเวลาสั้นๆ เท่านั้น และเริ่มคลี่คลายสู่ภาวะปกติ เหลือเพียงการฟื้นฟูเส้นทาง ภูมิทัศน์ของแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับผลกระทบให้กลับมาเหมือนเดิม การท่องเที่ยวก็จะคืนสู่ภาวะปกติ

ในไตรมาสที่ 2 นี้คิดว่าธุรกิจท่องเที่ยวสีเขียวยังไปได้ดีมากส่วนประเด็นสำคัญที่ผู้มีปัญญาปฏิบัติได้เสริมกล่าวนำในเรื่องของ สภาวะโลกร้อนซึ่งมีผลกระทบต่อธุรกิจการท่องเที่ยวเช่นกัน แต่ในทิศทางตรงกันข้ามกลับมองว่าการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และเชิงนิเวศกับน่าจะได้รับความนิยมจากนักท่องเทียวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมากขึ้นอันเนื่องมาจากกระแสความนิยมของผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวหันมาให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวประเภทนี้มากขึ้นกว่าเมื่ออดีต ในมุมมองของผู้มีปัญญาปฏิบัติได้เสนอว่าการปรับกระบวนการบริหารจัดการเพื่อเตรียมการรองรับการท่องเที่ยวสีเขียวว่า ควรต้องรีบทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวเสียก่อนไม่ว่าการให้ศึกษาข้อมูลก่อนการที่จะเข้าไปท่องเที่ยวในแต่ละสถานที่ เพื่อเกิดการปลูกฝังค่านิยมอันดี ไม่ทำลายธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมรวมถึงการทิ้งขยะมูลฝอยเป็นตัวการอันสำคัญของมลภาวะอันร้ายกาจสำหรับสิ่งแวดล้อม ทางผู้มีปัญญาปฏิบัติจึงได้นำเสนอว่า

1. ควรมีการเสนอแนะข้อมูลการเตรียมตัวความพร้อมก่อนการท่องเที่ยวกฎระเบียบ วิธีการต่างๆ ให้เหมาะ แก่กลุ่มนักท่องเที่ยว
2. มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่แม่นยำ การป้องกันระวังภัยต่อสภาวะต่างๆ ทางธรรมชาติไม่ว่าจะเป็นทางราชการหรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวโยงกับด้านการท่องเที่ยวก็ตาม
3. เมื่อมีการสร้างกระแสสนับสนุนกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวจากภาครัฐแล้วก็ควรที่จะหาวิธีมาตรการป้องกันความเสียหายอันจะเกิดจากนักท่องเที่ยว หรือคัดเลือกกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพ เป็นต้นเพื่อลดความเสียหายอันที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
4. ภาครัฐบาล ควรเร่งช่วยกันฟื้นฟูสถานที่ท่องเที่ยวปรับภูมิทัศน์ร่วมกับภาคเอกชน และประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจในสถานการณ์น้ำท่วมที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวหันกลับมาท่องเที่ยวตามปกติ

ข่าวฉบับเต็ม(Full news)ด้านสิ่งแวดล้อม
ท่องเที่ยวสีเขียวไร้กังวลไตรมาส 2

ผู้มีปัญญาปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมได้กล่าวว่า ถึงการท่องเที่ยวสีเขียว(Green Tourism) ในไตรมาสที่ 2 นี้ก็น่าจะยังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นและน่าจะไปได้ดีด้วย จากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นอย่างดี ส่วนความเสียหายที่เกิดขึ้นในประเทศญี่ปุ่นธรณีพิบัติ น้ำท่วมอีกทั้งสึนามิที่ผ่านมาเมื่อเร็วๆ นี้จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวหลายชาติทั่วโลกให้ความสำคัญกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในประเทศญี่ปุ่น แต่ความตื่นตัวนี้ในทัศนคติของนักวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมได้เสนอมุมมองฐานะผู้มีปัญญาปฏิบัติยังคิดว่า การเกิดลักษณะเช่นนี้มีผลกระทบข้างเคียงเพียงเล็กน้อยต่อระบบการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพราะประเทศไทยมีลักษณะภูมิประเทศที่ดีเกิด

ความเสี่ยงภัยน้อยมาก มีหลายภาคที่จะให้นักท่องเที่ยวได้เลือกที่จะเที่ยว การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวสีเขียวก็จะเป็นอีกทางหนึ่งที่เป็นทางเลือกและจัดให้เหมาะสมแก่ฤดูกาลเมื่อถ้าคำนึงถึงว่าส่วนใดเกิดก็จะเกิดเป็นบางส่วนเท่านั้นไม่ใช่ทั้งหมดของประเทศ ส่วนเหตุการณ์น้ำท่วมทางภาคใต้นั้นส่งผลกระทบโดยตรงทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติลดลง 30 % หรือประมาณ 7-8 หมื่นคน ชาวไทยลดลง 1แสนคน (ที่มา: สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย,2554) คิดเป็นมูลค่า 2,500-3,000 ล้านบาทนั้นไม่ได้หมายความว่า จะทำให้กระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยรุนแรงเพราะเทียบไม่ได้กับประเทศญี่ปุ่น นักท่องเที่ยวก็ยังมีทางเลือกที่จะเดินทางไปเที่ยวยังพื้นที่อื่นที่ไม่ได้รับผลกระทบ และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก็เป็นแค่ช่วงระยะเวลาสั้นๆ เท่านั้น และเริ่มคลี่คลายสู่ภาวะปกติ เหลือเพียงการฟื้นฟูเส้นทาง ภูมิทัศน์ของแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับผลกระทบให้กลับมาเหมือนเดิม ดังนั้น การสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ

ในความเข้าใจในลักษณะด้านบริบทชุมชนของพื้นที่ทั้งหมดในประเทศไทยถือว่าต้องเร่งดำเนินการในด้านจัดแนวทางแผนงานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศจากอดีตสู่ปัจจุบันความคิดของคนรุ่นใหม่ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และเชิงนิเวศบวกกับวัฒนธรรม ซึ่งการจัดทัวร์แบบกลุ่มรวมทั้ง Road Map ให้ชัดเจนด้วย ในส่วนภาครัฐบาลเองก็ควรที่จะต้องให้ความจริงใจและให้การสนับสนุนแก่ผู้ประกอบการเช่นกัน ผู้มีปัญญาปฏิบัติได้กล่าวเสริมว่าสภาพภูมิอากาศปัจจุบันมีผลกระทบต่อระบบนิเวศวิทยาเป็นอย่างมากไม่ว่าจะเป็นทางทะเลมีการกัดเซาะชายฝั่งทำให้เกิดการเสียหายในด้านทัศนียภาพบริเวณหาดพัทยาจังหวัดชลบุรี ซึ่งที่จริงแล้วต้องเร่งหาข้อแก้ไขอย่างเร่งด่วน เช่นในต่างประเทศขณะนี้หลายประเทศก็หันมาให้ความสำคัญเกี่ยวกับการใช้วิธีการเติมทรายลงบริเวณพื้นที่ริมหาดให้มีความงดงามเหมือนจริงอย่างเก่าที่เคยเป็นมา แต่ต้องใช้เงินลงทุนอย่างมากเลยทีเดียวขณะนี้ก็กำลังดำเนินการทำประชาพิจารณ์ของจังหวัดอยู่ ผู้มีปัญญาปฏิบัติยกตัวอย่างให้เห็น อีกทั้งบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นทะเลการไม่รู้จักสร้างความเข้าใจหรือการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว ในการรู้จักช่วยกันดูแลรักษาความสะอาดไม่ทิ้งขยะมูลฝอยหรือสิ่งที่จะเป็นปฏิกูลต่อระบบนิเวศทางทะเล อันนี้น่าจะต้องเป็นวาระเร่งด่วนในการแก้ไขร่วมช่วยกัน จะเห็นได้ว่าสถิติของผลการสำรวจที่ผ่านมาในรอบช่วงระหว่างวันที่ 5-20 เมษายน 2553 ทางสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ทำแบบสำรวจจากประชาชนประมาณร้อยละ 70 ประสบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม (อ้างจาก http://www.ftawatch.org/all/news/19386 เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2554) ในสาเหตุดังกล่าวนี้มีหลายปัญหามากเช่นที่กำลังให้ความสำคัญมากคือในด้านสภาวะโลกร้อน ที่ในทุกแวดวงให้

ความสำคัญอย่างยิ่ง ในสภาพปัญหาปัจจุบันการช่วยกันอนุรักษ์และดูแลทั้งระบบไม่ว่าจะเป็นที่ทำงาน สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในมุมมองของผู้มีปัญญาปฏิบัติกล่าวว่า ควรที่จะต้องเร่งให้ความรู้แก่คนในองค์กร รวมถึงผู้ที่เป็นนักท่องเที่ยวอาจจะจัดได้ว่าเป็นนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพในกระบวนการนี้คือ เขาเหล่านั้นอาจจะต้องศึกษาสถานที่นั้นๆ ก่อนที่เขาจะเดินทางไปยังสถานที่นั้นๆ เพื่อความเข้าใจและร่วมกันป้องกันระวังไม่ให้เกิดอย่างเช่นในต่างประเทศนักท่องเที่ยวของเขาจะให้ความสำคัญรวมถึงการช่วยกันดูแลไม่ให้นักท่องเที่ยวทิ้งขยะหรือสิ่งปฏิกูลลงในทะเลและอธิบายลักษณะทางกายภายให้ผู้ที่มาเยือนได้รับทราบและกฎระเบียบวิธีการต่างๆ อย่างถ่องแท้ก่อนที่จะปล่อยให้ทำกิจกรรมแต่ละอย่างก่อนเสมอ ในลักษณะการท่องเที่ยวของประเทศไทยเน้นให้การสนับสนุนการท่องเที่ยวจริงจังแต่ไม่ได้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวอย่างจริงจังดังนั้น การเข้าไปในสถานที่ต่างๆ เช่น ป่า เขา แม่น้ำ หรือระบบธรรมชาติน้ำตก เป็นต้น ก็ไปเอาของภายในที่นั้นๆ ติดมือกลับบ้านไปบ้างขวางปา ทำให้เกิดความเสียหายอย่างมาก ดังนั้นต้องสร้างจิตสำนึกให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างจริงจังมากกว่าจะเน้นให้นักท่องเที่ยวไปเที่ยวกันมากมายแล้วก็ไปกระจุกอยู่ที่ตรงนั้นจนไม่มีการรองรับทั้งระบบเช่น ที่กิน ที่พัก ที่อาบน้ำสุขาต่างๆ บางที่ก็ตั้งหลักไม่ทันอันนี้ก็เป็นผลกระทบโดยตรงที่เกิดความเสียหายได้ต่อสถานที่ท่องเที่ยวนั้นๆ และท้ายสุดที่ท่านเรียกว่าอย่างยั่งยืนก็จะถูกกลืนไปหมดเหลือความไม่ยั่งยืนไว้ในที่สุด ดังนั้นในฐานะผู้มีปัญญาปฏิบัติได้สัมผัสกับระบบนิเวศ สิ่งแวดล้อมมาหลากหลายประเภท ไม่ว่าจะทะเล ธรรมชาติทั่วไป โฮมสเตย์หรือแม้กระทั่งการเดินป่าเขาลำเนาไพรต่างๆ ท้ายสุดแล้วทุกคนควรหันมาให้ความสำคัญ ร่วมสร้างจิตสำนึกที่ดีให้แก่นักท่องเที่ยวกันก่อนที่จะเน้นด้านปริมาณมากกว่าด้านคุณภาพ ถ้าถามถึงเรื่องควันป่าหรือไฟป่าในลักษณะนี้อย่างที่กล่าวข้างต้น ถ้ามีระบบป้องกัน การเตือนภัย ระแวดระวังในมุมมองของผู้มีปัญญาปฏิบัตินั้นควรต้องสร้างความรู้ให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งระบบ ในแต่ละที่ให้เหมาะสมกับกลุ่มของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ควันไฟหมอกควันที่เป็นอันตรายนี้ การแจ้งข่าวสารของแต่ละภูมิภาคของจังหวัดก็ควรมีระบบป้องกันการรองรับตรงนี้เช่นกัน ผู้ประกอบการสำคัญที่สุดรวมถึงภาครัฐบาลด้วยต้องจับตาเฝ้าระวังอย่างจริงจัง ให้คำแนะนำอย่างเหมาะสมก็จะเป็นอะไรที่ดีมาก

ในไตรมาสที่ 2 นี้คิดว่าธุรกิจท่องเที่ยวสีเขียวยังไปได้ดีมากส่วนประเด็นสำคัญที่ผู้มีปัญญาปฏิบัติได้เสริมกล่าวนำในเรื่องของ สภาวะโลกร้อนซึ่งอาจมีผลกระทบต่อธุรกิจการท่องเที่ยวเช่นกัน แต่ในทิศทางตรงกันข้ามกลับมองว่าการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และเชิงนิเวศกับน่าจะได้รับความนิยมจากนักท่องเทียวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมากขึ้นอันเนื่องมาจากกระแสความนิยมของผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวหันมาให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวประเภทนี้มากขึ้น

กว่าเมื่ออดีต ในมุมมองของผู้มีปัญญาปฏิบัติได้เสนอว่าการปรับกระบวนการบริหารจัดการเพื่อเตรียมการรองรับการท่องเที่ยวสีเขียวว่า ควรต้องรีบทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวเสียก่อนไม่ว่าการให้ศึกษาข้อมูลก่อนการที่จะเข้าไปท่องเที่ยวในแต่ละสถานที่ เพื่อเกิดการปลูกฝังค่านิยมอันดีไม่ทำลายธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมรวมถึงการทิ้งขยะมูลฝอยเป็นตัวการอันสำคัญของมลภาวะอันร้ายกาจสำหรับสิ่งแวดล้อม ทางผู้มีปัญญาปฏิบัติจึงได้นำเสนอว่า

1. ควรมีการเสนอแนะข้อมูลการเตรียมตัวความพร้อมก่อนการท่องเที่ยวกฎระเบียบ วิธีการต่างๆ ให้เหมาะ แก่กลุ่มนักท่องเที่ยว
2. มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่แม่นยำ การป้องกันระวังภัยต่อสภาวะต่างๆ ทางธรรมชาติไม่ว่าจะเป็นทางราชการหรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวโยงกับด้านการท่องเที่ยวก็ตาม
3. เมื่อมีการสร้างกระแสสนับสนุนกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวจากภาครัฐแล้วก็ควรที่จะหาวิธีมาตรการป้องกันความเสียหายอันจะเกิดจากนักท่องเที่ยว หรือคัดเลือกกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพ เป็นต้นเพื่อลดความเสียหายอันที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
4. ภาครัฐบาล ควรเร่งช่วยกันฟื้นฟูสถานที่ท่องเที่ยวปรับภูมิทัศน์ร่วมกับภาคเอกชน และประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจในสถานการณ์น้ำท่วมที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวหันกลับมาท่องเที่ยวตามปกติ

ข่าวฉบับย่อ (Snapshot news) **ด้านวัฒนธรรม**

ท่องเที่ยวอย่างรู้คุณค่า รักษาวัฒนธรรมท้องถิ่น

การเฝ้าระวังทางวัฒนธรรมสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ควรให้ความสำคัญต่อปัญหาทางด้านศีลธรรมและความไม่เป็นธรรม เช่น การเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การค้าประเวณี เป็นต้น ซึ่งจะพบได้เป็นประจำตามสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมและยังทำให้วิถีชีวิตของชุมชนบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวต้องปรับเปลี่ยนให้เป็นไปตามความต้องการของนักท่องเที่ยวซึ่งบางครั้งก็ขัดแย้งกับวัฒนธรรมท้องถิ่นของชุมชนนั้น ๆ ทำให้วิถีชีวิตดั้งเดิมของชาวบ้านเปลี่ยนแปลงไป ในบางครั้งปัญหาเหล่านี้ก็มีความรุนแรงถึงขนาดเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมท้องถิ่นให้เป็นไปตามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทำให้คุณค่าของวัฒนธรรมลดลง ซึ่งผลกระทบทางด้านวัฒนธรรมนั้น จัดว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดปัญหาหนึ่งของประเท ศ เพราะถ้าวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่นเปลี่ยนไปและคุณค่าของวัฒนธรรมหมดลง สิ่งที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวในด้านวัฒนธรรมก็จะไม่มีอีกต่อไป ซึ่งจะก่อให้เกิดผลกระทบในระยะยาวต่อการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศประสบปัญหาได้

จากการแสดงความคิดเห็นของผู้มีปัญญาปฏิบัติเกี่ยวกับการเฝ้าระวังทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยว สรุปประเด็นหลัก ๆ ได้ดังนี้

1. การสร้างความตระหนักถึงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะชาวต่างชาติที่มีการแต่งกายไม่เหมาะสม เช่น นุ่งสั้น ใส่เสื้อกล้าม และการปีนป่ายเพื่อถ่ายภาพในสถานที่ที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะในอุทยานประวัติศาสตร์
2. วัฒนธรรมของท้องถิ่น เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่จะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวซ้ำได้ และสามารถเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวใหม่ได้จากการบอกต่อแบบปากต่อปาก ที่ได้จากประสบการณ์จริงของนักท่องเที่ยวรายเก่าที่มาสัมผัส
3. ผู้ประกอบการ ประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงหน่วยงานของรัฐจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญต่อคุณค่าทางวัฒนธรรมดั้งเดิมของแต่ละท้องถิ่น มากกว่าการคล้อยตามความต้องการของนักท่องเที่ยวจนเสียความเป็นเอกลักษณ์ในวัฒนธรรมนั้น ๆ ไป
4. การสร้างความรู้สึกปลอดภัย ความเป็นธรรม และความเป็นกันเองต่อนักท่องเที่ยวจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้เข้าไปอยู่ในใจของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี

ข้อมูลที่ได้รับจากผู้มีปัญญาปฏิบัติ สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์วัฒนธรรมอย่างเห็นได้ชัดเจน เพื่อเป็นการรักษาอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมและรักษาจำนวนนักท่องเที่ยวในระยะยาวได้เป็นอย่างดี

ข่าวฉบับเต็ม (Full news) **ด้านวัฒนธรรม**
ท่องเที่ยวอย่างรู้คุณค่า รักษาวัฒนธรรมท้องถิ่น

การท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมบริการที่สำคัญของประเทศไทย ที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยปีละหลายแสนล้านบาทเนื่องจากประเทศไทยอุดมไปด้วยสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายทางธรรมชาติและวัฒนธรรมที่น่าสนใจอยู่มากมาย ทำให้เป็นที่นิยมนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ แต่ทว่าการเข้ามาของนักท่องเที่ยวก็ก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนในหลาย ๆ ด้านด้วยกัน

ผลกระทบด้านวัฒนธรรมของการท่องเที่ยวนั้น ได้ทำให้เกิดปัญหาทางด้านศีลธรรมและความไม่เป็นธรรม เช่น การเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การค้าประเวณี เป็นต้น ซึ่งจะพบได้เป็นประจำตามสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมและยังทำให้วิถีชีวิตของชุมชนบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวต้องปรับเปลี่ยนให้เป็นไปตามความต้องการของนักท่องเที่ยวซึ่งบางครั้งก็ขัดแย้งกับวัฒนธรรม

ท้องถิ่นของชุมชนนั้นๆทำให้วิถีชีวิตดั้งเดิมของชาวบ้านเปลี่ยนแปลงไป เช่น การแต่งกาย ภาษาที่ใช้ และการแสดงออก เป็นต้นในบางครั้งปัญหาเหล่านี้ก็มีความรุนแรงถึงขนาดเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมท้องถิ่นให้เป็นไปตามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทำให้คุณค่าของวัฒนธรรมลดลง เช่นพิธีโล้ชิงช้าของภาคเหนือที่มีวัตถุประสงค์เพื่อขอพรจากสรวงสวรรค์ให้มีความอุดมสมบูรณ์ซึ่งประเพณีนี้จะมีการจัดขึ้นทุกๆปี และจัดขึ้นปีละครั้งแต่การเข้ามาของนักท่องเที่ยวที่ต้องการชมพิธีนี้ทำให้นักท่องเที่ยวหลายคนจ้างชาวเขาให้แสดงพิธีนี้ให้ดูโดยที่อยู่นอกเวลาเทศกาลประจำปี ทำให้ความหมายและความสำคัญของประเพณีนี้บิดเบือนไป เป็นต้น ซึ่งผลกระทบทางด้านวัฒนธรรมนั้น จัดว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดปัญหาหนึ่งของประเทศ เพราะถ้าวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่นเปลี่ยนไปและคุณค่าของวัฒนธรรมหมดลง สิ่งที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวในด้านวัฒนธรรมก็จะไม่มีอีกต่อไป ซึ่งจะก่อให้เกิดผลกระทบในระยะยาวต่อการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศประสบปัญหาได้

จากการแสดงความคิดเห็นของผู้มีปัญญาปฏิบัติเกี่ยวกับการเฝ้าระวังทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยว สรุปประเด็นหลัก ๆ ได้ดังนี้

5. การสร้างความตระหนักถึงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะชาวต่างชาติที่มีการแต่งกายไม่เหมาะสม เช่น นุ่งสั้น ใส่เสื้อกล้าม และการปีนป่ายเพื่อถ่ายภาพในสถานที่ที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะในอุทยานประวัติศาสตร์ ซึ่งถือว่าไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง ทั้งที่มีป้ายห้ามบอกเตือนไว้แล้ว แต่มีการย้ายไปวางไว้อีกที่หนึ่งเพื่อสามารถขึ้นไปโดยสะดวก นอกจากนี้ ยังมีนักท่องเที่ยวบางส่วนนิยมนำอิฐก้อนเล็ก ๆ เคลื่อนย้ายจากที่เดิมมาก่อเป็นรูปเจดีย์ตามความเชื่อเพื่อเป็นการสะเดาะเคราะห์

6. วัฒนธรรมของท้องถิ่น เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่จะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวซ้ำได้ และสามารถเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวใหม่ได้จากการบอกต่อแบบปากต่อปาก ที่ได้จากประสบการณ์จริงของนักท่องเที่ยวรายเก่าที่มาสัมผัส ทั้งนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างประทับใจและความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวในด้านต่างๆไม่ว่าจะเป็นวิถีชีวิตความเป็นอยู่ อัธยาศัยไมตรี เป็นต้น

7. ผู้ประกอบการ ประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงหน่วยงานของรัฐจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญต่อคุณค่าทางวัฒนธรรมดั้งเดิมของแต่ละท้องถิ่น มากกว่าการคล้อยตามความต้องการของนักท่องเที่ยวจนเสียความเป็นเอกลักษณ์ในวัฒนธรรมนั้น ๆ ไป โดยเฉพาะกรณีที่นักท่องเที่ยวมีความต้องการบางประการที่ขัดแย้งและบิดเบือนไปจากวัฒนธรรมดั้งเดิม ทุกภาค

ส่วนจะต้องชี้แจงและทำความเข้าใจที่ถูกต้องโดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์เล็กน้อยในระยะสั้นแต่เกิดความเสียหายเป็นวงกว้างในระยะยาว

8. การสร้างความรู้สึกปลอดภัย เป็นธรรม และความเป็นกันเองต่อนักท่องเที่ยวจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยวที่จะส่งผลเชิงบวกในระยะยาวด้วยการมาเที่ยวซ้ำและเป็นตัวแทนของประเทศในการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

ข้อมูลที่ได้รับจากผู้มีปัญญาปฏิบัติ สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์วัฒนธรรมอย่างเห็นได้ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลและความเข้าใจเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว การฉายภาพเอกลักษณ์เฉพาะของวัฒนธรรมท้องถิ่น การสร้างความตระหนักแก่ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในการรักษาคุณค่าทางวัฒนธรรมและการทำให้นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกถึงความปลอดภัย ความเป็นธรรมและความมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีของคนในท้องถิ่น เพื่อเป็นการรักษาจำนวนนักท่องเที่ยวเก่าให้มาเที่ยวซ้ำและเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวรายใหม่ ซึ่งจะเป็นการสร้างความยั่งยืนของธุรกิจการท่องเที่ยวให้มีความแข็งแกร่งต่อไป

ข่าวฉบับย่อ(Snapshot news)ด้านการเมือง

ชุมนุมทางการเมืองฉุดความเชื่อมั่นนักท่องเที่ยว

การชุมนุมทางการเมืองตั้งแต่ปลายเดือนมกราคมและยืดเยื้อมาจนมีนาคม 2554 และมีท่าทีว่าจะหาข้อยุติไม่ได้นั้นเป็นโจทย์ใหญ่ที่ท้าทายรัฐบาลและผู้นำทุกองค์กรที่ต้องรับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ในทางการเมือง สิ่งที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันคือประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างกว้างขวาง ทั้งโทรทัศน์ วิทยุ และอินเทอร์เน็ต ซึ่งแน่นอนว่าความต้องการในการเรียกร้องทางการเมืองย่อมพุ่งสูงขึ้น การเดินทางมาชุมนุมทำได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นสถานการณ์ทางการเมืองในไตรมาสแรกของปีนี้ กลุ่มภาคีการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องเฝ้าระวัง การเข้าพบผู้มีปัญญาปฏิบัติทางการเมือง ได้แก่ นักการเมือง กรรมาธิการพัฒนาการเมือง และนักวิชาการทางด้านรัฐศาสตร์ มีความเห็นตรงกันว่า ระดับการชุมนุมประท้วงในปัจจุบันมีแนวโน้มรุนแรงขึ้น การชุมนุมประท้วงในปัจจุบันส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทยในระดับรุนแรง ขณะเดียวกันความไม่มั่นคงทางการเมืองในปัจจุบันอาจส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในไตรมาสที่ 2 นี้ได้

กลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยว และเอกชน เรียกร้องรัฐบาลดูแลการชุมนุมของทุกกลุ่ม ให้มีการกำกับดูแลการชุมนุมให้อยู่ในกรอบของกฎหมายเพื่อไม่ให้เกิดความรุนแรงหรือเกิดผลกระทบ

ต่อการดำเนินธุรกิจของภาคประชาชน พร้อมกันนั้น ภาครัฐและภาคเอกชนควรให้ความร่วมมือในการกระตุ้นให้ทุกฝ่ายเห็นความสำคัญของการจัดการวิกฤติทางการเมืองอย่างเป็นระบบ ต้องมีการแจ้งให้ผู้ชุมนุมทั้งหลายทราบถึงขีดจำกัดของการชุมนุมในสถานที่สาธารณะต่างๆ ต้องมีการสื่อสารแนะนำแนวทางในการปฏิบัติแก่ประชาชนทุกภาคส่วนเพื่อรับสถานการณ์ได้ทันท่วงที

ข่าวฉบับเต็ม (Full news) **ด้านการเมือง**

ชุมนุมทางการเมืองฉุดความเชื่อมั่นนักท่องเที่ยว

ความสำคัญของการเมืองไทยที่มีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในทางลบเกิดขึ้นจริงในปี 2553 และมีผลกระทบต่อเนื่องจนถึงปี 2554 อย่างชัดเจน ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ประเมินปัญหาการเมืองไทย ส่งผลกระทบการท่องเที่ยวครึ่งปีหลังของปี 2553 จำนวนถึง 3.5-7.0 หมื่นล้านบาท การเมืองไทยกับผลกระทบด้านการท่องเที่ยวเกิดขึ้นเมื่อเกิดการปะทะที่รุนแรก ของพันธมิตรเสียชีวิตและบาดเจ็บสาหัส ภาพกระจายไปทั่วโลก สิบประเทศประกาศห้ามประชากรของเขาเดินทางมายังประเทศไทยทันที เป็นผลให้เมืองท่องเที่ยว เช่น สถานประกอบการในพัทยา เช่น บาร์เบียร์ โชว์ และอื่นๆ เริ่มงอแง เพราะ นักท่องเที่ยวหายไปอย่างน่าใจหาย ผู้ประกอบการเรือเร็วและจัดกรุ๊ปทัวร์ ลูกค้ายกเลิกจองทั้งหมดถึงเดือน พฤศจิกายน 2553 ยอดจองโรงแรมของเดือน ณ ตุลาคม 2553 โรงแรมหลักๆในพัทยายอดจองห้องพักลดลงมากกว่า 40% เคราะห์ซ้ำเศรษฐกิจทั่วโลกเข้าสู่ภาวะดิ่งลงเหว แต่ทีแน่ๆ มีผลกับเราทั้งทางตรงละทางอ้อม ยอดจองต่างๆ ของห้องพักเรานั้นน้อยลง ธุรกิจท่องเที่ยวประสบภาวะขาดทุนทันที

การชุมนุมทางการเมืองตั้งแต่ปลายเดือนมกราคมและยืดเยื้อมาจนมีนาคม 2554 และมีท่าทีว่าจะหาข้อยุติไม่ได้นั้นเป็นโจทย์ใหญ่ที่ท้าทายรัฐบาลและผู้นำทุกองค์กรที่ต้องรับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ในทางการเมือง นักสังเกตการณ์ทางการเมืองเช่น บดินทร์ สายแสงได้กล่าวเตือนไว้ตั้งแต่ปี 2553 ว่าความตื่นตัวทางการเมืองจะแพร่ไปทุกองคาพยพของสังคม โดยเฉพาะในประชาชนรากหญ้าหรือชนชั้นล่างของสังคมที่รู้ถึงสิทธิทางการเมือง รู้ว่าเมื่อพวกเขารวมตัวกันมากขึ้นจะยิ่งเพิ่มพลังในการเรียกร้องจากรัฐ และสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันคือประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างกว้างขวาง ทั้งโทรทัศน์ วิทยุ และอินเทอร์เน็ต ซึ่งแน่นอนว่าความต้องการในการเรียกร้องทางการเมืองย่อมพุ่งสูงขึ้น การเดินทางมาชุมนุมทำได้อย่างรวดเร็ว ยิ่งกว่านั้น นายชัยอนันต์ สมุทวณิช (2553) กล่าวถึง การเมืองไทยในปี 2553 ว่าการเมืองไทยเวลานี้กำลังเผชิญกับปัญหาหลาย ๆ ด้านพร้อม ๆ กันไป เรื่องแรกก็คือ การดิ้นรนต่อสู้ของ พ.ต.ท.ทักษิณที่จะกลับมามีอำนาจอีกครั้งหนึ่ง เรื่องที่สองก็คือ การดิ้นรนของนักการเมืองกลุ่มหนึ่งที่ถูกลงโทษเพราะกระทำผิดรัฐธรรมนูญ เรื่องที่สามได้แก่ การนำเอาเรื่องความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้านมาเป็น

ปัจจัยการเมืองภายในประเทศ เรื่องที่สี่คือ การขยายความขัดแย้งในสามจังหวัดภาคใต้ เรื่องที่ห้า ได้แก่ การรวมตัวของนายทหารที่เกษียณอายุแล้ว และการก่อตัวของพรรคการเมืองใหม่

ปรากฏการณ์ทางการเมืองเหล่านี้มีผลทำให้การเมืองในปี 2554 คุกรุ่นยิ่งขึ้น เพราะแต่ละปัจจัยล้วนมีส่วนขับดันการเคลื่อนไหวที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งทั้งสิ้น ที่สำคัญก็คือ ความขัดแย้งในปัจจุบันเป็นความขัดแย้งสองขั้วที่ชัดเจน และลึกๆ แล้วก็มีมิติทางอุดมการณ์ด้วย การเลือกตั้งครั้งต่อไป น่าจะลงเอยด้วยการมีพรรคการเมือง 5-6 พรรคเช่นเคย คือ พรรคประชาธิปัตย์ พรรคเพื่อไทย พรรคภูมิใจไทย พรรคชาติไทย และพรรคการเมืองใหม่ การรวมตัวกันภายหลังการเลือกตั้ง ก็จะเป็นสองขั้วเหมือนเดิม แต่พรรคการเมืองใหม่อาจวางยุทธวิธีไม่เข้าร่วมรัฐบาลในระยะแรก การเลือกตั้งในไตรมาส 2 ของปี 2554 ที่อาจจะมีขึ้น จะเป็นสถานการณ์ทางการเมืองที่ต้องจับตามองอีกเช่นกัน กลุ่มภาคีการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องเฝ้าระวังทางการเมืองที่จะมีผลกระทบต่อภาพรวมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง การเข้าพบผู้มีปัญญาปฏิบัติทางการเมือง ได้แก่ นักการเมือง กรรมาธิการพัฒนาการเมือง และนักวิชาการทางด้านรัฐศาสตร์ มีความเห็นตรงกันว่า ระดับการชุมนุมประท้วงในปัจจุบันมีแนวโน้มรุนแรงขึ้น การชุมนุมประท้วงในปัจจุบันส่งผลส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทยในระดับรุนแรง ขณะเดียวกันความไม่มั่นคงทางการเมืองในปัจจุบันจะส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในไตรมาสที่ 2 ของปี 2554 มีแนวโน้มลดลงด้วยทุกครั้ง กลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยว และเอกชน เรียกร้องรัฐบาลดูแลการชุมนุม หวั่นยืดเยื้อและกระทบความเชื่อมั่น โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งมีความอ่อนไหวอย่างยิ่ง ต้องการให้ภาครัฐดูแลการชุมนุมให้อยู่ในกรอบของกฎหมาย เพื่อไม่ให้กระทบต่อภาคการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมอื่นๆ หากการท่องเที่ยวได้รับผลกระทบ จะมีภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องเสียหายตามไปด้วย เช่น นายวิทูรย์ หินแก้ว ตัวแทนมัคคุเทศก์ให้ความเห็นว่า “สถานการณ์ทางการเมืองในประเทศก็มีการตอบโต้ซึ่งกันและกันหลายฝ่าย หลายสี ทำให้ชาวต่างชาติวิตก ไม่มั่นใจในการเข้ามาเที่ยวประเทศไทย กลัวจะเป็นเหมือนอียิปต์ หรือไม่งั้น กลัวจะปิดสนามบินเหมือนที่ผ่านมา ทำให้ผลกระทบส่งถึงการท่องเที่ยว พลอยทำให้ความเดือดร้อนส่งผลมาถึงไกด์ ถึงแม้เราชาวไกด์จะไม่ได้รับผลกระทบโดยตรง แต่ก็ได้รับผลกระทบมาก เพราะเราเป็นไกด์โดยอาชีพ” ผู้ประกอบการด้านท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครยังวิตกกับสถานการณ์การเมืองที่ไม่สามารถทำนายได้ว่าจะเกิดการประท้วงรุนแรงและบานปลายมากน้อยแค่ไหน ต่อกรณีนี้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเมืองในรัฐสภายืนยัน รัฐบาลจัดให้มีการเลือกตั้งตามระบอบประชาธิปไตย ประชาชนต้องตื่นตัวเลือกคนดีเข้าสภา ประเทศจะดีขึ้นแน่นอน เพราะคนกรุงเทพฯ ไม่เอาการประท้วง หรือให้ไปประท้วงเป็นที่เป็นทาง ผู้ชุมนุมเองก็ต้องฟังกระแสประชาชน

ด้วยเหมือนกัน กรณีนี้ นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ นายกรัฐมนตรี ออกมาระบุว่าหากสถานการณ์บ้านเมืองเรียบร้อยดี ก็จะสามารถจัดการเลือกตั้งใหม่ได้ประมาณต้นปี 2554 พร้อมระบุให้เชื่อมั่นประเทศไทย หากผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวต้องการให้ภาครัฐกระตุ้นให้เกิดการเตรียมรับมือกับการชุมนุมทางการเมือง เริ่มจากการเฝ้าระวังสถานการณ์อย่างใกล้ชิด มีการเตรียมคณะบุคคลเข้าเจรจาหารือเพื่อลดระดับความรุนแรง การหลีกเลี่ยงความเสียหายต่อสถานที่สำคัญที่เป็นผลจากการชุมนุม ขณะที่ภาคเอกชนต้องใช้กำลังในการฝ่าฟันวิกฤติต่างๆทางธุรกิจ การสนับสนุนจากภาครัฐเพื่อให้เกิดความพร้อมในการแข่งขันกับคู่แข่งเพื่อนบ้าน เช่น สิงคโปร์ มาเลย์เซีย และอื่นๆ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

ข่าวฉบับย่อ (Snapshot news) ด้านคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการด้านอาหารสำหรับนักท่องเที่ยว

จากผลสำรวจจากวีซ่าและสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (พาต้า) หรือ Asia Pacific Travel Intentions Survey 2010 ชี้ให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติติดใจในรสชาติอาหารไทยที่โดดเด่นและไม่เป็นรองประเทศใดโดยเลือกให้เป็นเหตุผลอันดับหนึ่งในการตัดสินใจเดินทางมาเที่ยวประเทศไทยอีกครั้ง อาหารไทยจานเด่นที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวเช่น ผัดไท ต้มยำกุ้ง ส้มตำ และอื่นๆ สิ่งสำคัญทำอย่างไรให้เกิดความมั่นใจในเรื่องความสะอาดของอาหารและผู้ให้บริการที่ถูกสุขลักษณะเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวยังกังวลอยู่ ดังนั้น หากภาครัฐไม่สามารถ กำกับ ดูแลสถานที่ปรุงและผู้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธภาพ เพราะนักท่องเที่ยวพบว่าอาหารที่ให้บริการไว้ไม่ปลอดภัยจนทำให้เกิดอาการป่วยแล้ว นอกจากผลเสียจะเกิดต่อผู้ให้บริการแล้วและมีผลเชิงลบอย่างรุนแรงต่อธุรกิจท่องเที่ยวโดยรวมด้วย

กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจึงให้ความสำคัญต่อกลุ่มบริการภัตตาคารและร้านอาหารอย่างยิ่ง โดยจัดทำมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยวเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ให้บริการและเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการให้บริการของผู้ประกอบการในกลุ่มนี้นำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการบริการอาหารให้ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย และในปัจจุบัน แนวคิดด้านการประกันความปลอดภัยอาหารสำหรับ SME ได้มีการจัดทำเป็นหลักสูตร Pre-HACCP ที่มีภาครัฐให้การสนับสนุนให้ผู้ประกอบการSMEเข้ารับการฝึกอบรม ทำให้เกิดการปรับปรุงการผลิตและการจัดการด้านต่าง ๆ เพื่อเตรียมพร้อมสู่มาตรฐานอาหารปลอดภัยสากล ทำให้สามารถสืบย้อนไปยังสาเหตุได้หากเกิดปัญหาขึ้น ที่สำคัญทำให้เกิดความปลอดภัยกับผู้บริโภค และยังสร้างความมั่นใจ และน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

สิ่งสำคัญนอกจากอาหารมีคุณภาพดีแล้ว ผู้ให้บริการด้านอาหาร โดยเฉพาะ แม่ครัว ผู้ช่วยแม่ครัว และผู้เสริฟอาหาร จำเป็นต้องมีการตรวจสุขภาพประจำปี ภาครัฐควรจัดทำโครงการพัฒนา ศักยภาพด้านสุขาภิบาลอาหาร แก่ผู้ประกอบการอาหาร โดยเสริมองค์ความรู้ด้านสุขาภิบาลอาหาร แก่ผู้ประกอบการ เพื่อร่วมกันยกระดับมาตรฐาน ด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับนักท่องเที่ยวต่อไป

ข่าวฉบับเต็ม (Full news) ด้านคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการด้านอาหารที่โดดเด่นของไทย

จากผลสำรวจจากวีซ่าและสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (พาต้า) หรือ Asia Pacific Travel Intentions Survey 2010 ชี้ให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติติดใจในรสชาติอาหารไทยที่โดดเด่นและไม่เป็นรองประเทศใดโดยเลือกให้เป็นเหตุผลอันดับหนึ่งในการตัดสินใจเดินทางมาเที่ยวประเทศไทยอีกครั้ง อาหารไทยจานเด่นที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวเช่น ผัดไท ผัดกะเพรา หรือจานขึ้นชื่ออย่าง ต้มยำกุ้งและส้มตำ แต่ในเรื่องความสะอาดของอาหารและผู้ให้บริการที่ถูกสุขลักษณะยังเป็นที่กังวลอยู่ ดังนั้น หากภาครัฐไม่สามารถควบคุม กำกับ ดูแลสถานที่ปรุงและผู้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธภาพเพื่อให้เกิดความมั่นใจในหมู่นักท่องเที่ยว เพราะอาหารที่ให้บริการไว้ไม่ปลอดภัยจนทำให้เกิดอาการป่วยแล้ว นอกจากผลเสียจะเกิดต่อผู้ให้บริการแล้วและมีผลเชิงลบอย่างรุนแรงต่อธุรกิจท่องเที่ยวโดยรวมด้วย ปัจจุบันธุรกิจร้านอาหารของไทยยังไม่สามารถขยายธุรกิจให้เติบโตและเข้มแข็งได้ เนื่องจากมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่

- ด้านกฎ ระเบียบ กฎหมาย ความล่าช้าและซ้ำซ้อนของหน่วยงาน ราชการเช่น การเสียภาษี (เหล้า บุหรี่ เบียร์) การขออนุญาตสถานประกอบการ กฎหมายลิขสิทธิ์ เป็นต้น
- ด้านบุคลากร ผู้ประกอบการขาดความรู้เรื่องการบริหารจัดการการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต และมาตรฐานการผลิต รวมทั้งแรงงานมีอัตราการเข้าออกสูง และขาดความชำนาญด้านภาษาต่างประเทศ
- ด้านเงินทุนหมุนเวียน ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำได้เนื่องจากขาดข้อมูลข่าวสารเรื่องแหล่งเงินทุน และความรู้ในด้านการเขียนแผนธุรกิจ
- ด้านการตลาด มีการลอกเลียนแบบสูงมาก ขาดความคิดในกาเริ่มสร้างสรรค์ ทำให้ ขาดความเป็นเอกลักษณ์ของร้าน และเกิดการแข่งขันกันเองสูงมาก
- ด้านการรวมกลุ่ม ขาดการรวมกลุ่มเพื่อสร้างแนวร่วมและพันธมิตรในการประกอบ ธุรกิจ รวมทั้งสร้างอำนาจในการต่อรองด้านอื่นๆ

อย่างไรก็ตาม กลุ่มพัฒนามาตรฐานบริการท่องเที่ยวของสำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาให้ความสำคัญต่อกลุ่มบริการภัตตาคารและร้านอาหารอย่างยิ่ง โดยจัดทำมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยวเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ให้บริการและเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการให้บริการของผู้ประกอบการในกลุ่มนี้นำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการบริการอาหารให้ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ เพื่อเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคเพื่อและเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าว สถาบันอาหาร ได้มอบหมายให้ ศูนย์นวัตกรรมวิทยาการอาหารของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยสถาบันค้นคว้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารและคณะอุตสาหกรรมเกษตร จัดทำ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ผลิตอาหารระดับ SME เตรียมเข้าสู่ระบบมาตรฐานความปลอดภัย HACCP หรือ โครงการ Pre-HACCP ผู้ประกอบการอาหารของไทยจะต้องเร่งปรับตัว และพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับกระบวนการผลิตเข้าสู่กรอบการประกันความปลอดภัยอาหารภายใต้ระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤติที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหาร (HACCP หรือ Hazard Analysis and Critical Control Point System) ซึ่งปัจจุบัน แนวคิดด้านการประกันความปลอดภัยอาหารสำหรับ SME ได้มีการจัดทำเป็นหลักสูตร Pre-HACCP ที่มีภาครัฐให้การสนับสนุนให้ผู้ประกอบการSME เข้ารับการฝึกอบรม ทำให้เกิดการปรับปรุงการผลิตและการจัดการด้านต่างๆ เพื่อเตรียมพร้อมสู่มาตรฐานอาหารปลอดภัยสากล ทำให้สามารถสืบย้อนไปยังสาเหตุได้หากเกิดปัญหาขึ้น ที่สำคัญทำให้เกิดความปลอดภัยกับผู้บริโภค และยังสร้างความมั่นใจ และน่าเชื่อถือให้ธุรกิจเพิ่มขึ้น

สิ่งสำคัญนอกจากอาหารมีคุณภาพดีแล้ว ผู้ให้บริการด้านอาหาร โดยเฉพาะ แม่ครัว ผู้ช่วยแม่ครัว และผู้เสริฟอาหาร จำเป็นต้องมีการตรวจสุขภาพประจำปี ภาครัฐควรจัดทำโครงการพัฒนา ศักยภาพด้านสุขาภิบาลอาหาร แก่ผู้ประกอบการอาหาร โดยเสริมองค์ความรู้ด้านสุขาภิบาลอาหาร แก่ผู้ประกอบการ เพื่อร่วมกันยกระดับมาตรฐาน ด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับนักท่องเที่ยว

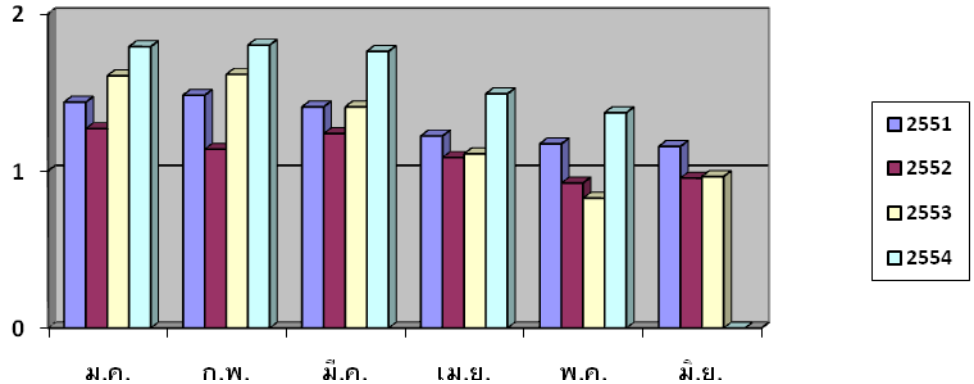
ส่วนในฉบับที่ 2สำหรับไตรมาส3(กรกฎาคมถึงกันยายน) ได้มีการประชุมในการพิจารณา 1 ครั้ง เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2554 ณ ห้องจรัสเมือง 2 โรงแรมเดอะทวินทาวเวอร์ มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 18 คน โดยมีสารสนเทศดังนี้

ข่าวฉบับย่อ (Snapshot news) ด้านเศรษฐกิจ

เศรษฐกิจไทยไตรมาสสามยังคงเติบโตตามคาด

ภาพรวมเศรษฐกิจโลกในสองไตรมาสแรกของปี54 ยังคงเติบโตต่อเนื่อง อันเป็นผลมาจากการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจของประเทศสหรัฐอเมริกา ถึงแม้จะมีปัญหาทางการเมืองในประเทศตะวันออกกลาง เหตุการณ์ภัยพิบัติในประเทศญี่ปุ่น แต่ก็ไม่ได้กระทบต่อภาพรวมของเศรษฐกิจโลกมากนัก ส่วนประเทศไทยนั้นภาพรวมของเศรษฐกิจก็ยังคงเติบโตตามคาดการณ์ และเมื่อดูภาพรวมของการขยายตัวของเศรษฐกิจไทยในไตรมาสแรกขยายตัวที่ระดับ 3 % เนื่องจากได้รับปัจจัยหนุนจากการส่งออก การเกษตร การท่องเที่ยว การใช้จ่ายภาคครัวเรือน และการลงทุนที่เพิ่มสูงขึ้น(ที่มา:สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ) ซึ่งสอดคล้องกับบริษัทฟรอสต์ แอนด์ ซิลิแวน องค์กรให้คำปรึกษาและวิจัยระดับโลกที่เปิดเผยว่าการคาดการณ์อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ(GDP)ของไทยในปีนี้จะขยายตัวได้ 4 % ตามการคาดการณ์ของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ(IMF) ซึ่งเมื่อดูแล้วในไตรมาสสามเศรษฐกิจของไทยก็น่าที่จะเติบโตอยู่ในช่วง3-4%

เมื่อมาดูจำนวนนักท่องเที่ยวในไตรมาสสองที่ผ่านมาพบว่า ในเดือนเมษายนนั้นมีนักท่องเที่ยวต่างประเทศจำนวนทั้งสิ้น 1.49 ล้านคน เพิ่มขึ้น 35.17% เมื่อเทียบกับปี53 เดือนพฤษภาคมมีนักท่องเที่ยวต่างประเทศจำนวนทั้งสิ้น 1.37 ล้านคน เพิ่มขึ้นถึง 65.61% และยอดรวมของนักท่องเที่ยวต่างชาติเดือนมกราคม-พฤษภาคม มีจำนวนทั้งสิ้น 8.2 ล้านคน เพิ่มขึ้น24.36 % แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความมั่นใจเพิ่มขึ้นในการเลือกเมืองไทยเป็นจุดหมายปลายทางในการท่องเที่ยว ซึ่งก็คาดการณ์ว่าในไตรมาสสาม จำนวนนักท่องเที่ยวก็น่าจะเพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวควรที่จะอาศัยโอกาสนี้ในการที่จะช่วยกันสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวผ่านทางมรดกวัฒนธรรมของเราในความเป็นไทย อย่างสร้างสรรค์ตามแนวทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 ที่กำลังจะประกาศใช้ในปี 2555



ภาพที่ 25 สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ (International tourist arrivals)
หน่วย:ล้านคน ที่มา: กรมการท่องเที่ยว

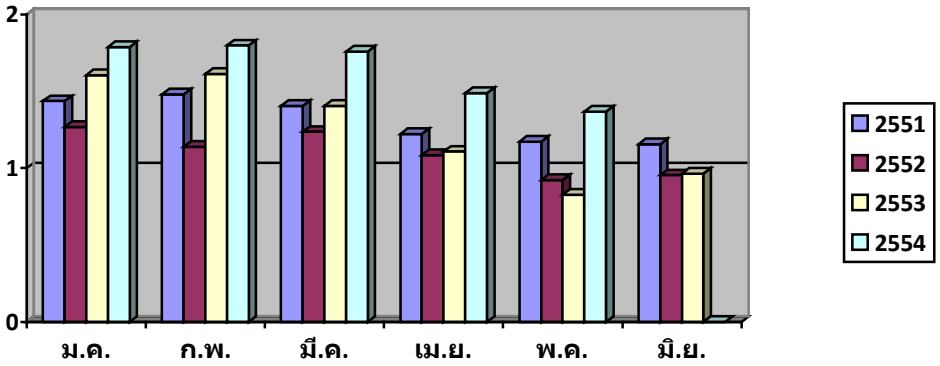
โดยเน้นไปที่เศรษฐกิจสร้างสรรค์(creative economy) ไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน ในการรองรับการเปิดการค้าเสรีในด้านการบริการ ผู้ประกอบการโดยเฉพาะขนาดกลางและขนาดเล็กจึงควรตระหนักในสถานการณ์ที่กำลังจะเกิดในอนาคตอันใกล้และเร่งเตรียมความพร้อมในการยกระดับคุณภาพในการให้บริการเพื่อรองรับการแข่งขันและสามารถจัดการกับความเปลี่ยนแปลงได้ จึงเป็นโจทย์ที่สำคัญว่าภาคธุรกิจท่องเที่ยวของไทยจะอาศัยความได้เปรียบดึงนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้มากน้อยเพียงใด นอกจากนั้นในส่วนข้อเสนอแนะของผู้มีปัญญาปฏิบัติในการรับมือกับการเปิดเสรีการค้าด้านบริการที่เห็นเป็นรูปธรรมและสามารถนำไปปฏิบัติได้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวไทยคือ การปรับปรุงกระบวนการและมาตรฐานการให้บริการให้ทัดเทียมกับคู่แข่งจากต่างประเทศ รวมถึงพัฒนาศักยภาพทางการจัดการธุรกิจและบุคลากร สร้างเงื่อนไข กำแพงและความยากลำบาก (NTBs: Non-Tariff Barrier) ให้กับคู่แข่งที่เข้ามาในประเทศไทยในอุตสาหกรรมที่ผู้ประกอบการไทยขาดความพร้อมหรืออ่อนแอ และสร้างพันธมิตรทางธุรกิจกับต่างชาติที่อยู่ภายในกลุ่มเดียวกัน เพื่อสร้างอำนาจการต่อรองในการดำเนินธุรกิจและความได้เปรียบทางการค้ากับคู่แข่งขันนอกกลุ่ม

ข่าวฉบับเต็ม(Full news)ด้านเศรษฐกิจ

เศรษฐกิจไทยไตรมาสสามยังคงเติบโตตามคาด

ภาพรวมเศรษฐกิจโลกในสองไตรมาสแรกของปี54 ยังคงเติบโตต่อเนื่อง อันเป็นผลมาจากการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจของประเทศสหรัฐอเมริกา ถึงแม้จะมีปัญหาทางการเมืองในประเทศตะวันออกกลาง เหตุการณ์ภัยพิบัติในประเทศญี่ปุ่น แต่ก็ไม่ได้กระทบต่อภาพรวมของเศรษฐกิจโลกมากนัก ส่วนประเทศไทยนั้นภาพรวมของเศรษฐกิจก็ยังคงเติบโตตามคาดการณ์ โดยตัวเลขการส่งออกของกรมส่งเสริมการส่งออกในเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ ที่ส่งออกไปยังประเทศสหรัฐอเมริกามีมูลค่าเพิ่มขึ้นถึง20% และเมื่อดูภาพรวมของการขยายตัวของเศรษฐกิจไทยในไตรมาสแรกขยายตัวที่ระดับ 3 % เนื่องจากได้รับปัจจัยหนุนจากการส่งออก การเกษตร การท่องเที่ยว การใช้จ่ายภาคครัวเรือน และการลงทุนที่เพิ่มสูงขึ้น(ที่มา:สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ) ซึ่งสอดคล้องกับบริษัทฟรอสต์ แอนด์ ซิลิแวน องค์กรให้คำปรึกษาและวิจัยระดับโลกที่เปิดเผยว่าการคาดการณ์อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ(GDP)ของไทยในปีนี้จะขยายตัวได้ 4 % ตามการคาดการณ์ของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ(IMF) ซึ่งเมื่อดูแล้วในไตรมาสสามเศรษฐกิจของไทยก็น่าที่จะเติบโตอยู่ในช่วง3-4% แต่จะเป็นไปตามคาดหรือไม่จะต้องดูปัจจัยภายนอกประกอบคือ เศรษฐกิจโลกที่ยังผันผวนจากความไม่แน่นอน ปัญหาหนี้ในยุโรปที่ยังสูงอยู่ อัตราเงินเฟ้อของจีนที่อยู่ในระดับสูง รวมทั้งราคาน้ำมันที่ปรับตัวสูงขึ้นมาก อัตราดอกเบี้ยที่อยู่ในช่วงขาขึ้น รวมถึงผลกระทบจากการชะลอตัวทางเศรษฐกิจของญี่ปุ่น ซึ่งส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมรถยนต์และอุตสาหกรรมต่อเนื่องทำให้การผลิตชะลอตัวลง โดยในเดือนเมษายนการส่งออกรถยนต์ลดลง16.6%

เมื่อมาดูจำนวนนักท่องเที่ยวในไตรมาสสองที่ผ่านมาพบว่า ในเดือนเมษายนนั้นมีนักท่องเที่ยวต่างประเทศจำนวนทั้งสิ้น 1.49 ล้านคน เพิ่มขึ้น 35.17% เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า เดือนพฤษภาคมมีนักท่องเที่ยวต่างประเทศจำนวนทั้งสิ้น 1.37 ล้านคน เพิ่มขึ้นถึง 65.61% และยอดรวมของนักท่องเที่ยวต่างชาติเดือนมกราคม-พฤษภาคม มีจำนวนทั้งสิ้น 8.2 ล้านคน เพิ่มขึ้น 24.36 % เทียบกับปี53 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความมั่นใจเพิ่มขึ้นในการเลือกเมืองไทยเป็นจุดหมายปลายทางในการท่องเที่ยว



ภาพที่ 26 สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ (International tourist arrivals)

หน่วย:ล้านคน

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว

ประกอบกับเศรษฐกิจโลกก็อยู่ในช่วงฟื้นตัว การเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำในภูมิภาคเอเชียซึ่งกำลังได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทำให้ตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวง่ายขึ้น หลายๆเมืองของเราได้รับรางวัลต่างๆจากต่างประเทศจึงทำให้เป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เพิ่มขึ้น ประกอบกับการที่รัฐบาลส่งเสริมอุตสาหกรรม MICE (Meeting and Incentive, Conference, and Exhibition) ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวเชิงธุรกิจเพิ่มขึ้นอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งก็คาดการณ์ว่าในไตรมาสสาม จำนวนนักท่องเที่ยวก็น่าจะเพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวควรที่จะอาศัยโอกาสนี้ในการที่จะช่วยกันสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวผ่านทางมรดกวัฒนธรรมของเราในความเป็นไทย อย่างสร้างสรรค์ตามแนวทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ที่กำลังจะประกาศใช้ในปี 2555 โดยเน้นไปที่เศรษฐกิจสร้างสรรค์(creative economy) ไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันในการรองรับการเปิดการค้าเสรีในด้านการบริการ ผู้ประกอบการโดยเฉพาะขนาดกลางและขนาดเล็กจึงควรตระหนักในสถานการณ์ที่กำลังจะเกิดในอนาคตอันใกล้และเร่งเตรียมความพร้อมในการยกระดับคุณภาพในการให้บริการเพื่อรองรับการแข่งขันและสามารถจัดการกับความเปลี่ยนแปลงได้ จึงเป็นโจทย์ที่สำคัญว่าภาคธุรกิจท่องเที่ยวของไทยจะอาศัยความได้เปรียบดึงนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้มากน้อยเพียงใด

ส่วนข้อเสนอแนะของผู้มีปัญญาปฏิบัติในการรับมือกับ การเปิดเสรีการค้าด้านบริการที่เห็นเป็นรูปธรรมและสามารถนำไปปฏิบัติได้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวไทย

1.การสร้างความตระหนัก ความรู้และความเข้าใจของผู้ประกอบการรวมถึงเจ้าหน้าที่ภาครัฐและเอกชนต่อการค้าเสรีโดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้การค้าเสรีอาเซียน

2.ศึกษาถึงผลกระทบอย่างจริงจังและหามาตรการป้องกันหรือบรรเทาข้อปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและลุกลามได้

3.ปรับปรุงกระบวนการและมาตรฐานการให้บริการให้ทัดเทียมกับคู่แข่งจากต่างประเทศรวมถึงพัฒนาศักยภาพทางการจัดการธุรกิจและบุคลากร

4.สร้างเงื่อนไข กำแพงและความยากลำบาก (NTBs: Non-Tariff Barrier) ให้กับคู่แข่งที่เข้ามาในประเทศไทยในอุตสาหกรรมที่ผู้ประกอบการไทยขาดความพร้อมหรืออ่อนแอ

5.ภาครัฐควรศึกษาและเจรจาข้อตกลงโดยพิจารณาถึงความพร้อมของผู้ประกอบการในแต่ละอุตสาหกรรม/สาขา โดยหากพบว่าอุตสาหกรรมใดที่ขาดความพร้อม ควรเจรจาเพื่อรักษา (Reserve) อุตสาหกรรม/สาขา นั้นไปพลางก่อนในช่วงนี้ซึ่งสามารถทำได้ในระดับหนึ่ง

6.สร้างพันธมิตรทางธุรกิจกับต่างชาติ (ภายในกลุ่มเดียวกัน) เพื่อสร้างอำนาจการต่อรองในการดำเนินธุรกิจและความได้เปรียบทางการค้ากับคู่แข่งขันนอกกลุ่ม

7.ปรับปรุงความรู้การจัดการด้านการบริหารธุรกิจอย่างเป็นสากลโดยภาครัฐอาจมีบทบาทเข้ามาช่วยเหลือและอาจนำเทคโนโลยีทางการสื่อสารสารสนเทศเข้ามาช่วยลดต้นทุนซึ่งจะทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจ

ข่าวฉบับย่อ(Snapshot news)ด้านความปลอดภัย

การปฏิบัติจริงเพื่อการท่องเที่ยวไทยปลอดภัย

เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นในไตรมาสสอง ปรากฏว่าข่าวที่ถูกนำเสนอเกี่ยวกับภัยของนักท่องเที่ยวด้านอุบัติเหตุมีจำนวนมากขึ้นด้วย เริ่มจากการคมนาคม อาจมีสาเหตุมาจากคนขับ และสภาพพาหนะที่ใช้โดยสารขาดความพร้อมในการใช้งาน รองลงมา คือ นักท่องเที่ยวถูกประทุษร้าย จี้ ปล้น โดยก่อการร้ายอย่างเป็นขบวนการ ปัญหาอาชญากรรมในสังคม กลุ่มบุคคลเร่ขายบริการ สภาพทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ชายหาดบางแห่งลึกชัน กระแสน้ำแรง ขาดการดูแลและอุปกรณ์ในการป้องกันภัยที่อาจคาดไม่ถึง สิ่งที่กล่าวมานี้ ล้วนมีผลกระทบต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น

แนวทางการป้องกันความปลอดภัยนักท่องเที่ยวด้านอุบัติเหตุ คือ ผู้ประกอบการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวควรขอความร่วมมือกับตำรวจท่องเที่ยวในการให้ความช่วยเหลือ

อำนวยความสะดวก และเพิ่มมาตรฐานด้านความปลอดภัย เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจว่าจะไม่เกิดเหตุร้ายจากการเดินทางท่องเที่ยว ด้านภาครัฐอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับมาตรการด้านความปลอดภัย ควรออกกฎหมายที่คุ้มครองทั้งผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยว และในส่วนของผู้ประกอบการ ควรให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการวางแผนการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวปลอดภัย และนำแผนงานที่ตั้งไว้ไปสู่การปฏิบัติจริง เพื่อการท่องเที่ยวไทยปลอดภัย

ข่าวฉบับเต็ม(Full news)ด้านความปลอดภัย

ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวควรจับมือกับภาครัฐในการวางแผนปฏิบัติงาน นำสู่การปฏิบัติจริงเพื่อการท่องเที่ยวไทยปลอดภัย

จากการคาดการณ์ของผู้มีปัญญาปฏิบัติ ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านความปลอดภัย ผ่านมาตรวัดการเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทยนั้นสรุปได้ว่าในไตรมาสสามของปี 2554 อาจมีอุบัติเหตุที่เกิดกับนักท่องเที่ยวมีจำนวนมากขึ้น เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น และผู้ประกอบการยังขาดความร่วมมือกับภาครัฐในการวางแผนการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว และยังไม่สามารถเชื่อมโยงการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ตลอดช่วงเวลาที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นสิ่งที่สร้างรายได้เข้าประเทศได้เป็นจำนวนมาก ก่อให้เกิดการหมุนเวียนและกระจายรายได้สู่ภูมิภาค รวมทั้งเป็นการส่งเสริมการลงทุนในธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวาง ความยั่งยืนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีสิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ สภาพความสมบูรณ์ของสังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ ซึ่งเกี่ยวพันระหว่างกัน แต่ในปัจจุบันสภาพสังคมขาดความสมบูรณ์ ปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยในเรื่องของการท่องเที่ยว มีแนวโน้มทวีความรุนแรงและหลากหลายรูปแบบมากขึ้น ดังนั้นการจัดการความปลอดภัยในเรื่องของการท่องเที่ยวจึงเป็นกิจกรรมหลักที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

โครงการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทยท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง ได้ทำการสำรวจข่าวที่มีการนำเสนอในหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เว็บไซต์ และสมาคมโรงแรมไทย ซึ่งแบ่งเป็น 2ไตรมาสนั้น ปรากฏว่าข่าวที่ถูกนำเสนอเกี่ยวกับภัยของนักท่องเที่ยวด้านอุบัติเหตุมีจำนวนมากขึ้น เริ่มจากการคมนาคม อาจมีสาเหตุมาจากคนขับ และสภาพพาหนะที่ใช้โดยสารขาดความพร้อมในการใช้งาน รองลงมา คือนักท่องเที่ยวถูกประทุษร้าย จี้ ปล้น โดยก่อการร้ายอย่างเป็นขบวนการ นอกจากนี้ ปัญหาที่มีส่วนทำให้นักท่องเที่ยวประสบความเดือดร้อนได้แก่ ปัญหาอาชญากรรมในสังคม กลุ่มบุคคลเร่ขายบริการ สถานประกอบการไม่มีมาตรการที่ดีพอ รวมทั้งนักท่องมีความประมาท เป็นช่องโหว่ ที่คนร้ายดำเนินการลักทรัพย์ แต่

ผู้เสียหายคือนักท่องเที่ยวไม่แจ้งความ หรือแจ้งความร้องทุกข์ แต่ไม่ทำเป็นคดี ไม่มีการสอบปากคำผู้เสียหาย ไม่มีการแนะนำของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เมื่อจับคนร้ายได้ก็ต้องปล่อยไป ต้องแก้ไขที่กฎหมาย และมีหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการแบบจริงจัง และการแจ้งความของนักท่องเที่ยวต้องแจ้งความที่สถานีโรงพัก เจ้าหน้าที่ตำรวจอาจไม่สามารถสื่อสารกับผู้เสียหายได้เป็นที่เข้าใจ ด้านสภาพทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ชายหาดบางแห่งลึกชัน กระแสน้ำแรง ขาดการดูแลและอุปกรณ์ในการป้องกันภัยที่อาจคาดไม่ถึงสิ่งที่กล่าวมานี้ ล้วนมีผลกระทบต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น

ปัจจุบันการจัดการความปลอดภัยในเรื่องของการท่องเที่ยวมีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบคือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้มีการกำหนดมาตรการต่าง ๆ ขึ้นมาอาทิ มาตรการเฝ้าระวังความปลอดภัย การสำรวจแหล่งท่องเที่ยวเพื่อระวังการป้องกันปัญหา การคุ้มครองความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว สร้างแนวร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำแผนการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มศักยภาพ และยกระดับมาตรฐานบุคลากร ให้มีความรู้ความเข้าใจในการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว มาตรการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กรณีนักท่องเที่ยวประสบอุบัติเหตุนักท่องเที่ยวประสบปัญหาสามารถร้องเรียนได้ โดยมีมาตรการอำนวยความสะดวกให้ มาตรการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความระมัดระวังในการเดินทางท่องเที่ยวเป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงฤดูท่องเที่ยว มาตรการด้านการปราบปราม จัดกำลังเฉพาะกิจเข้าสืบสวน ปราบปรามผู้กระทำผิด ระดมปราบปรามอาชญากรรม และกลุ่มมิจฉาชีพตามแหล่งท่องเที่ยว

ผู้มีปัญญาปฏิบัติได้นำเสนอแนวทางการป้องกันความปลอดภัยนักท่องเที่ยวด้านอุบัติเหตุ คือ ผู้ประกอบการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวควรขอความร่วมมือกับตำรวจท่องเที่ยวในการให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจว่า จะไม่เกิดเหตุร้ายจากการเดินทางท่องเที่ยว ในส่วนของภาครัฐอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับมาตรการด้านความปลอดภัย ควรออกกฎหมายที่คุ้มครองทั้งผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยว และในส่วนของผู้ประกอบการ ควรให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการวางแผนการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว และนำแผนงานที่ตั้งไว้ไปสู่การปฏิบัติจริง เพื่อการท่องเที่ยวไทยปลอดภัย

ข่าวฉบับย่อ(Snapshot news)ด้านตลาดท่องเที่ยว

ไตรมาส 3/54 ไทยเที่ยวไทยสดใสกว่าตลาดท่องเที่ยวต่างชาติ

การคาดการณ์โอกาสการขยายตัวของตลาดท่องเที่ยวของประเทศในไตรมาส 3 ปี 2554 จะเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวจากภูมิภาคเอเชียจะมีอัตราการขยายตัวในระดับที่สูงกว่านักท่องเที่ยวจากภูมิภาคอื่น โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากฮ่องกง ไต้หวัน และจีน

ตลาดท่องเที่ยวต่างชาติ

สำหรับตลาดท่องเที่ยวชาวยุโรปปรากฏว่าในช่วง 3 ไตรมาสของปี 2554 จากการคาดการณ์น่าจะมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้รวมไปถึงระยะเวลาพักโดยเฉลี่ยในประเทศไทยด้วย ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากสภาพปัญหาเศรษฐกิจที่ชลอตัวในประเทศกลุ่มยุโรปซึ่งส่งผลให้กำลังซื้อของนักท่องเที่ยวลดลง และเนื่องจากรูปแบบของการเดินทางที่เปลี่ยนไปของนักท่องเที่ยวมาเป็นการท่องเที่ยวระยะสั้น (Short Haul) แทนการท่องเที่ยวระยะไกล (Long Haul) ยกเว้นนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่น่าจะมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ยังมีแนวโน้มที่นักท่องเที่ยวชาวยุโรปได้ย้ายฐานการท่องเที่ยวมายังกลุ่มแถบกลุ่มประเทศอินโดจีนมากขึ้น ได้แก่ ประเทศเวียตนาม ซึ่งที่มีอัตราการขยายตัวของนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นถึงร้อยละ 30 ซึ่งอาจส่งผลต่อการเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในส่วนตลาดเอเซียซึ่งเป็นกลุ่มตลาดที่ได้รับความสนใจมากที่สุดเนื่องจากความต้องการที่จะนำมาทดแทนตลาดระยะไกลที่ถดถอยลง อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคเอเชียจะมีจำนวนเพิ่มขึ้น แต่รายได้จากการท่องเที่ยวอาจจะลดลงเนื่องจากนักท่องเที่ยวหันไปใช้โรงแรมขนาดกลาง (3 ดาว) มากขึ้นและอัตราค่าใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยวต่อหัวลดลง รวมทั้งรูปแบบการจองห้องพักล่วงหน้าจะลดลงโดยนักท่องเที่ยวจะหันมารอราคาพิเศษในระยะใกล้ๆ แทนการจองที่พักก่อนล่วงหน้าหรือในระยะยาวไทยเที่ยวไทยสดใส

ตลาดในประเทศสดใส: ไทยเที่ยวไทย

ในส่วนของตลาดการท่องเที่ยวภายในประเทศมีการคาดการณ์ว่าอัตรานักท่องเที่ยวไทยจะเดินทางเพิ่มขึ้นซึ่งมีผลจากการกระตุ้นตลาดการท่องเที่ยวภายในประเทศโดยผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวได้มีการจัดทำและขายลดราคาแพคเก็จการท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้ช่วงระยะเวลาสุดสัปดาห์เดินทางพักผ่อนตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ อาจส่งผลให้ตลาดท่องเที่ยวในประเทศมีแนวโน้มที่สดใสและกระเตื้องขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่รูปแบบของการเดินทางจะเป็นการท่องเที่ยวด้วยตัวเองมากขึ้น บริษัทนำเที่ยวจึงต้องมีการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดโดยหันไปเน้นกลุ่ม Incentive เช่น กลุ่มพนักงานบริษัท พนักงานโรงงาน ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนของตลาดในประเทศถึงร้อยละ 90 โดยจะเน้นเนื้อหาการท่องเที่ยวด้านการคารวะสิ่งศักดิ์สิทธิ์ เส้นทางไหว้พระ เป็นต้น

ข่าวฉบับเต็ม(Full news)ด้านตลาดท่องเที่ยว
ไตรมาส 3/54 ไทยเที่ยวไทยสดใสกว่าตลาดท่องเที่ยวต่างชาติ

ภาพรวมตลาดท่องเที่ยว

คาดการณ์โอกาสการขยายตัวของตลาดท่องเที่ยวของประเทศในไตรมาส 3 ปี 2554 จะเป็นไปอย่างต่อเนื่อง แต่จะอยู่ในอัตราที่ต่ำหรือคงที่ เนื่องจากโดยปกติแล้วช่วงไตรมาส 3 จะไม่ใช่ช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศหรือภายในประเทศเอง อย่างไรก็ตาม เมื่อประเมินตัวเลขนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศในช่วงเดือนพฤษภาคมของปีนี้ มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมาที่ประมาณร้อยละ 65.61 ซึ่งอัตราการขยายตัวในระดับที่สูงนี้อาจเป็นผลมาจากจำนวนนักท่องเที่ยวในปี 2553 นั้นอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าปกติ ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวจากภูมิภาคเอเชียมีอัตราการขยายตัวในระดับที่สูงกว่านักท่องเที่ยวจากภูมิภาคอื่น โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากฮ่องกง ไต้หวัน และจีน ส่วนหนึ่งอาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากสถานการณ์การเมืองภายในประเทศที่ในอยู่ในภาวะปกติ การขยายตัวของการเดินทางท่องเที่ยวโลก รวมทั้งการตัดสินใจเปลี่ยนจุดหมายปลายทางเนื่องจากสถานการณ์การระเบิดของโรงไฟฟ้าพลังงานนิวเคลียร์ในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งสอดคล้องกับจากการวิเคราะห์สถานการณ์ท่องเที่ยวตลาดต่างประเทศและตลาดในประเทศของสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่ว่าปัจจัยโดยรวมที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์การท่องเที่ยวมีหลายประการ ได้แก่ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ภัยธรรมชาติ ความไม่มั่นคงทางการเมือง ความก้าวหน้าของสื่ออิเล็คทรอนิกส์ เป็นต้น

ตลาดต่างประเทศชลอตัว

สำหรับตลาดท่องเที่ยวชาวยุโรปปรากฏว่าในช่วง 3 ไตรมาสของปี 2554 จากการคาดการณ์น่าจะมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้รวมไปถึงระยะเวลาพักโดยเฉลี่ยในประเทศไทยด้วย ยกเว้นนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่น่าจะมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสืบเนื่องมาจากการที่ประเทศอียิปต์ปิดน่านฟ้าทำให้นักท่องเที่ยวย้ายฐานการท่องเที่ยวมาที่ประเทศไทยแทนประเทศอื่น

ในส่วนของภาพรวมตลาดนักท่องเที่ยวในกลุ่มยุโรปประเภทนักท่องเที่ยวคุณภาพ (High End) น่าจะมีแนวโน้มลดลงจากเดิม เนื่องจากราคาค่าบัตรโดยสารเครื่องบินเช่าเหมาลำ (Charter Flight) มีการแข่งขันกันสูง และปัญหาของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ยังคงขึ้นอยู่กับการแบ่งสัดส่วนห้องพักซึ่งโรงแรมจะเลือกตลาดยุโรปเป็นหลัก รวมทั้งสถานที่ท่องเที่ยวปลายทางยังคงจำกัดอยู่ในส่วนของสถานที่ชื่นชอบเดิมๆ คือ พัทยาและภูเก็ต

สำหรับตลาดนักท่องเที่ยวประเทศแถบสแกนดิเนเวียและเยอรมันมีการคาดการณ์ว่าแนวโน้มอัตราการขยายตัวน่าจะคงที่หรือชลอตัว เนื่องจากกำลังประสบปัญหาเศรษฐกิจชลอตัวซึ่งส่งผลให้กำลังซื้อของนักท่องเที่ยวลดลงด้วย จากการลดขนาดเครื่องบินเช่าเหมาลำที่บินมาเมืองไทยและยอดการจองห้องพักที่ลงลด แต่ทั้งนี้ อาจจะมีส่วนมาจากการที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเริ่มนิยมซื้อบ้านหรือคอนโดมีเนียมไว้แทนการเช่าห้องพัก และการเดินทางที่เปลี่ยนไปของนักท่องเที่ยวซึ่งเปลี่ยนประเภทมาเป็นการท่องเที่ยวระยะสั้น (Short Haul) แทนการท่องเทียวระยะไกล (Long Haul) ส่วนใหญ่พบต่ออีกว่านักท่องเที่ยวชาวยุโรปได้ย้ายฐานการท่องเที่ยวมายังกลุ่มแถบกลุ่มประเทศอินโดจีนมากขึ้น ได้แก่ประเทศเวียตนาม ซึ่งที่มีอัตราการขยายตัวของนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นถึง 30%

ด้านตลาดต่างประเทศอื่น ได้แก่ ตลาดตะวันออกกลางยังคงมีกำลังซื้อสูงมาก แต่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวไทยยังคงตัดราคาขายกันเองอยู่ซึ่งส่งผลให้รายได้จากการท่องเที่ยวลดลง ส่วนตลาดเอเชียซึ่งเป็นกลุ่มตลาดที่ได้รับความสนใจจากกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวมากที่สุด เนื่องจากต้องการนำมาทดแทนตลาดระยะไกลที่ถดถอยลง อย่างไรก็ตาม ถึงจำนวนนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคเอเชียจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น แต่รายได้จากการท่องเที่ยวลดลงเนื่องจากนักท่องเที่ยวหันไปใช้โรงแรมขนาดกลาง (3 ดาว) มากขึ้นและอัตราค่าใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยวต่อหัวลดลง รวมทั้งรูปแบบการจองห้องพักล่วงหน้าจะลดลงโดยนักท่องเที่ยวจะหันมารอราคาพิเศษในระยะใกล้ๆ แทนการจองที่พักก่อนล่วงหน้าหรือในระยะยาว

ตลาดในประเทศสดใส: ไทยเที่ยวไทย

ในส่วนของตลาดการท่องเที่ยวภายในประเทศหรือไทยเที่ยวไทย มีการกระตุ้นตลาดการท่องเที่ยวภายในประเทศโดยผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวได้มีการจัดทำและขายลดราคาแพคเก็จการท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้ช่วงระยะเวลาสุดสัปดาห์เดินทางพักผ่อนตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ซึ่งอาจส่งผลให้ตลาดท่องเที่ยวในประเทศมีแนวโน้มที่สดใสและกระเตื้องขึ้นอย่างต่อเนื่อง

มีการคาดการณ์ว่าอัตรานักท่องเที่ยวไทยจะเดินทางเพิ่มขึ้น แต่ทั้งนี้จะเป็นรูปแบบของการเดินทางด้วยตัวเองมากขึ้น ซึ่งสังเกตได้จากการขายทัวร์หน้าร้านในไตรมาส 1และ ไตรมาส 2 ที่ลดลงต่อเนื่อง อาจจะมีสาเหตุจากการคมนาคมในประเทศที่สะดวกขึ้น ทำให้นักท่องเที่ยวไทยเปลี่ยนพฤติกรรมจากการท่องเที่ยวกับบริษัททัวร์มาท่องเที่ยวด้วยตัวเอง ในส่วนของบริษัทนำเที่ยวจึงต้องมีการปรับกลยุทธ์ทางการตลาด โดยหันไปเน้นกลุ่ม Incentive เช่น กลุ่มพนักงานบริษัท พนักงานโรงงาน ที่ยังคงมีการจัดรายการการนำเที่ยวแบบถูกเพราะกลุ่มนี้มีกำลังซื้อสูง ซึ่งคิดเป็น

สัดส่วนของตลาดในประเทศถึงร้อยละ 90 สำหรับนักท่องเที่ยวในประเทศโดยเฉพาะกลุ่ม Incentive ที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมจะเน้นเนื้อหาการท่องเที่ยวด้านการคารวะสิ่งศักดิ์สิทธิ์ เส้นทางไหว้พระ เป็นต้น

สำหรับภาพรวมตลาดท่องเที่ยวในประเทศแบ่งตามภูมิภาค พบว่า ภูเก็ตยังคงรักษาแชมป์อัตราการขายห้องพักได้สูงในช่วงที่ผ่านมาแม้ว่าจะไม่ใช่ช่วงฤดูการท่องเที่ยวก็ตาม โดยมีอัตราการจองห้องพักมากถึงร้อยละ 60-70 ส่วนภาคเหนือที่เชียงใหม่อัตราการจองห้องพักต่ำกว่าที่ได้ประมาณการไว้เมื่อเทียบปีที่ผ่านมาในไตรมาสเดียวกัน ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวในประเทศมากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยจะเลือกพักในโรงแรมประเทศ 2-3 ดาว และอพาร์ทเม้นท์ที่มีราคาต่อคืนประมาณ 350-590 บาท

ด้านสมาชิกผู้ประกอบการการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตให้ความเห็นต่อสถานการณ์การท่องเที่ยวภูเก็ตในช่วงไตรมาส 3 และคาดการณ์ในอนาคตว่า ช่วงนี้ไม่ใช่ฤดูการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวก็จะลดลงตามธรรมดา แต่นักท่องเที่ยวจากประเทศญี่ปุ่นกลับเพิ่มมากขึ้นและเป็นนักท่องเที่ยวแบบระยะยาว (Long stay) เหตุเพราะรัฐบาลญี่ปุ่นให้พลเมืองในประเทศที่ประสบปัญหาด้านภัยธรรมชาติและมลพิษ รวมถึงผู้สูงอายุ และพลเมืองที่เกษียณแล้ว ซึ่งนักท่องเที่ยวญี่ปุ่นโดยมากจะพักอาศัยนานถึง 3 เดือน โดยคาดการณ์ว่าในช่วงเดือนสิงหาคม ตลาดท่องเที่ยวไทยจะเริ่มกระเตื้องมากกว่าเดิมเพราะจะเริ่มเข้าสู่ฤดูการท่องเที่ยวอีกครั้ง

ข่าวฉบับย่อ (Snapshot news) ด้านสิ่งแวดล้อม

การท่องเที่ยวสีเขียวยังรุดหน้าสบายไตรมาส 3

จากการเกิดปรากฏการณ์ต่าง ๆ ในด้านธรณีพิบัติอีกทั้งภัยธรรมชาติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวรวมถึงการส่งผลกระทบระบบอื่น ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ การเกิดแผ่นดินไหวแต่ละครั้งยังความสูญเสียมาถึงประเทศที่ได้ตกเป็นเหยื่อ เช่นการเกิดสึนามิในประเทศญี่ปุ่น ได้สร้างความพิบัติเสียหายรวมทั้งคนและทรัพย์สินอีกทั้งการท่องเที่ยวทุกอย่างหยุดชะงักหมด ในประเทศไอซ์แลนด์ เกิดการปะทุอย่างรุนแรงของภูเขาไฟกริมส์โวตน์ใต้ธารน้ำแข็งวัตนาโยคุลล์ทางภาคตะวันออกเฉียงใต้ของประเทศซึ่งเงียบมาอย่างช้านาน การเกิดแผ่นดินไหววัดแรงสั่นสะเทือนได้ 6.1 ริกเตอร์ในหมู่เกาะเคอร์มาเดคในมหาสมุทรแปซิฟิค ห่างจากเมืองโอ๊คแลนด์ ประเทศนิวซีแลนด์ไปทางตอนเหนือประมาณ 942 กิโลเมตรและที่ไต้หวันประมาณแรงสั่นสะเทือนห่างกรุงไทเปประมาณ105 กิโลเมตรที่ระดับความลึก 10.2 กิโลเมตร ทุกประเทศทั่วโลกตระหนักถึงปัญหาภัยพิบัติเหล่านี้ ประเทศไทยควรเร่งหันหน้ามาให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ถึงแม้ว่าประเทศไทยเราเป็นประเทศที่ยังมีความปลอดภัย

ค่อนข้างสูงกว่าประเทศอื่นในกลุ่มเดียวกันทางเอเชียหรือนอกพื้นที่ ประธานกรรมการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เปิดเผยว่า ททท. ได้ร่วมกับหน่วยงานรัฐ เอกชน และผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ลงนามในบันทึกข้อตกลงโครงการปฏิญญารักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน หรือ เซเว่นกรีนส์ แม้ภาคท่องเที่ยวจะมีส่วนปล่อยก๊าซเรือน กระจกสู่ชั้นบรรยากาศ ทำให้เกิดภาวะโลกร้อน เพียง 5% ของก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด ในฐานะหน่วยงานหลักของชาติด้านส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว ได้จัดทำโครงการเซเว่น กรีนส์ขึ้น เพื่อแสดงจุดยืนให้นานาประเทศทราบว่า ภาคท่องเที่ยวของไทยใส่ใจเรื่องลดโลกร้อน ซึ่งเป็นแนวโน้มที่นักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มคุณภาพให้ความสำคัญ และใช้เป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาเลือกจุดหมายปลายทางท่องเที่ยว จุดยืนดังกล่าวย่อมกระตุ้นให้ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวของไทยตื่นตัวกับโครงการ เซเว่นกรีนส์ นี้มากยิ่งขึ้น

ข่าวฉบับเต็ม(Full news)ด้านสิ่งแวดล้อม
การท่องเที่ยวสีเขียวยังรุดหน้าสบายไตรมาส 3

จากการเกิดปรากฏการณ์ต่างๆ ในด้านธรณีพิบัติอีกทั้งภัยธรรมชาติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวรวมถึงการส่งผลกระทบระบบอื่นๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ การเกิดแผ่นดินไหวแต่ละครั้งยังความสูญเสียมาถึงประเทศที่ได้ตกเป็นเหยื่อไม่ว่าจะทางด้านการท่องเที่ยว การคมนาคม การเศรษฐกิจและสังคมต่างๆ ได้รับความเสียหายทั้งระบบเหตุนี้จึงทำให้แต่ละประเทศควรเร่งหันหน้ามาให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ เมื่อไม่กี่เดือนมานี้ข่าวคราวของการเกิดสึนามิในประเทศญี่ปุ่น ได้สร้างความพิบัติเสียหายรวมทั้งคนและทรัพย์สินอีกทั้งการท่องเที่ยวทุกอย่างหยุดชะงักหมด นับเม็ดเงินไม่ถ้วน เมื่อถามถึงเหตุการณ์อันน่าเศร้าใจนี้แก่ผู้มีปัญญาปฏิบัติว่าแนวโน้มของการท่องเที่ยวของญี่ปุ่นหรือนานาประเทศจะมีผลต่อการท่องเที่ยวในไทยหรือไม่อย่างไร ข้อเสนอแนะที่ดีได้รับมาก็คือ ควรต้องเร่งดำเนินการให้ความสำคัญในด้านการรองรับนักท่องเที่ยวเพราะประเทศไทยเราเป็นประเทศที่ยังมีความปลอดภัยค่อนข้างสูงกว่าประเทศอื่นในกลุ่มเดียวกันทางเอเชียหรือนอกพื้นที่ก็ตาม ดังนั้นความเชื่อมั่นที่ภาครัฐบาลควรต้องให้ความสำคัญคือการวางแผนเป็นระบบ และให้มั่นใจได้ว่าไม่ใช่เกิดความรังเรเป็นต้น นอกจากเหตุการณ์ที่ประเทศญี่ปุ่นได้รับจากความเสียหายที่ได้รับจากการเกิดสึนามิ

เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2554 หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ได้ลงพาดหัวข่าวตัวโตว่า “โลกวิปริต” เหตุนี้สืบเนื่องมาจากว่าในหลายประเทศทั่วโลกเกิดแผ่นดินไหวบ้าง ภูเขาไฟปะทุบ้างที่ไม่เคยปะทุก็จะปะทุเป็นต้นเช่นในประเทศไอซ์แลนด์ เกิดการปะทุอย่างรุนแรงของภูเขาไฟกริมส์โวตน์ใต้

ธารน้ำแข็งวัตนาโยคุลล์ทางภาคตะวันออกเฉียงใต้ของประเทศซึ่งเงียบมาอย่างช้านาน อีกทั้งเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2554 ยังเกิดแผ่นดินไหวัดแรงสั่นสะเทือนได้ 6.1 ริกเตอร์ในหมู่เกาะเคอร์มาเดคในมหาสมุทรแปซิพิค ห่างจากเมืองโอ๊คแลนด์ ประเทศนิวซีแลนด์ไปทางตอนเหนือประมาณ 942 กิโลเมตรและยังที่ใต้หวันประมาณแรงสั่นสะเทือนห่างกรุงไทเปประมาณ 105 กิโลเมตรที่ระดับความลึก 10.2กิโลเมตร จากข่าวนี้เป็นข่าวร้อนสุดๆ ว่าโลกเกิดวิปริตอะไรขึ้นและทางผู้มีปัญญาปฏิบัติคิดว่ามีผลกระทบอย่างไรบ้างต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย คำตอบที่เราควรต้องเก็บมาคิดกันคือว่าการที่โลกเกิดสภาวะโลกร้อนอย่างรุนแรง นักท่องเที่ยวหรือทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนควรเร่งให้ความสำคัญในหลายๆ ด้านการบำรุงรักษา การป้องกันระวังภัยที่จะมีผลต่อโลกเช่น การทิ้งขยะ การช่วยประชาสัมพันธ์ลดโลกร้อน รวมถึงการจำกัดนักท่องเที่ยวไม่ให้เข้าใช้สถานที่ท่องเที่ยวตรงนั้นมากเกิดอัตราการที่จะรองรับของนักท่องเที่ยวได้ จากความเปลี่ยนแปลงนี้ทางภาครัฐเองได้ปรับบริบทรับเช่น การพาดหัวข่าวเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของ ททท. เป็นหัวข่าวที่น่าสนใจยิ่งสำหรับการให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมและหันมาให้การดูแลจากคำกล่าวของ นายวีระศักดิ์ โควสุรัตน์ ประธานกรรมการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เปิดเผยว่า ททท. ได้ร่วมกับหน่วยงานรัฐ เอกชน และผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ลงนามในบันทึกข้อตกลงโครงการปฏิญญารักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน หรือ *เซเว่นกรีนส์* โดยมีนายชุมพล ศิลปอาชา รมว.การท่องเที่ยวและกีฬา เป็นประธานการลงนาม โดย ททท.เห็นว่าแม้ภาคท่องเที่ยวจะมีส่วนปล่อยก๊าซเรือน กระจกสู่ชั้นบรรยากาศ ทำให้เกิดภาวะโลกร้อน เพียง 5% ของก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด แต่จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการร่วมรักษาสิ่งแวดล้อม เพราะภาวะโลกร้อน ทำให้ภูมิอากาศเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง ซึ่งจะส่งผลมายังอุตสาหกรรมท่องเที่ยวด้วย“ททท. ในฐานะหน่วยงานหลักของชาติด้านส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว ได้จัดทำโครงการเซเว่น กรีนส์ ขึ้น เพื่อแสดงจุดยืนให้นานาประเทศทราบว่า ภาคท่องเที่ยวของไทยใส่ใจเรื่องลดโลกร้อน ซึ่งเป็นแนวโน้มที่นักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มคุณภาพให้ความสำคัญ และใช้เป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาเลือกจุดหมายปลายทางท่องเที่ยว” นางศศิอาภา สุคนธรัตน์ ผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมสินค้าการท่องเที่ยว ททท.กล่าวว่า ได้คัดเลือกสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว ที่สอดคล้องกับแนวคิด เซเว่น กรีนส์ และจะนำข้อมูลสินค้าและบริการ ไปจัดกิจ กรรมส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันภาคท่องเที่ยวไทยในเวทีโลก โดยที่ผ่านมาเริ่มนำร่องโครงการที่เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ประสบปัญหาสิ่งแวดล้อม จากการที่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวขยายตัวมาก แต่ขาดการจัดการที่ดี โดยมีภาครัฐและผู้ประกอบการในพื้นที่ และคนในชุมชนร่วมมืออย่างดี

(ที่มา:http://www.nurnia.com/25666/06/travel/amazing-thailand/ ค้นเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2554) ดังนั้นถ้ากล่าวถึงการรณรงค์ในเรื่องการช่วยลดสภาวะโลกร้อนก็ยังจะช่วยให้เกิดกิจกรรมได้ จากการสัมภาษณ์ผู้มีปัญญาปฏิบัติให้เสนอแนะความคิดให้อีกทางหนึ่งว่าในการคิดและดำเนินการเฝ้าระวังด้านแบ่งขอบเขตพื้นที่ของการท่องเที่ยวให้เกิดความชัดเจนหรืออาจจะมีแนวเขตเฝ้าระวังด้านการป้องกันควรต้องมีส่วนร่วมรวมถึงภาครัฐ นั้นควรต้องให้ความรู้และการสร้างจิตสำนึกให้เห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้นเพราะตนยังเชื่อว่าการปลูกฝังให้คนไทยส่วนใหญ่ศึกษาและเรียนรู้ก่อนมาเที่ยวนั้นทำได้ยากมากผิดจากต่างชาติที่เขาต้องศึกษาก่อนทุกครั้งก่อนที่จะท่องเที่ยว อันนี้ก็จะเห็นความแตกต่างได้อย่างชัดเจน และเป็นบริบทสำคัญที่ต้องเร่งพัฒนาให้เกิดองค์ความรู้ลักษณะนี้ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ในหลายภาคในประเทศไทยยังคงมีความพร้อมสูงในด้านการรองรับนักท่องเที่ยวเพื่อจะเข้ามาแสวงหาความสุขจากธรรมชาติในไทย ในภาคใต้* ทริปสีเขียว เที่ยวปักษ์ใต้ จ.นครศรีธรรมราช เส้นทางที่ทุกคนจะเต็มอิ่มกับทั้งป่าไม้และทะเลภาคใต้ฝั่งอ่าวไทยที่ยังคง ความสดและสมบูรณ์ไว้ได้อย่างน่าชื่นชม อาทิ สัมผัสทะเลหมอก ที่เขาเหล็ก บ้านกรุงชิง, “ถอดรหัสป่า” ตามเส้นทางอุทยานเขาหลวงสู่น้ำตกกรุงชิง, ชมบ่อน้ำจืดกลางทะเลตามตำนานหลวงปู่ทวดเหยียบน้ำทะเลจืด ที่เกาะนุ้ยนอก และถ้าโชคดีอาจได้เห็นโลมาสีชมพู สัตว์สัญลักษณ์แห่งทะเลขนอม รวมถึงสมบัติทางวัฒนธรรมตามวิถีคนเมืองคอน ไม่ว่าจะเป็นพิพิธภัณฑ์พื้นบ้านหนังตะลุง สุชาติ ทรัพย์สิน ศิลปินแห่งชาติ, เยี่ยมชุมชนผ้ามัดย้อมบาติกที่บ้านคีรีวง, นั่งรถรางชมเมืองลิกอร์ (หนึ่งในชื่อที่ใช้เรียกเมืองนครศรีธรรมราช) ทริปสีเขียว เที่ยวภาคกลาง เพชรบุรี เยี่ยมชมโครงการศึกษาวิจัยและพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหลมผักเบี้ยอันเนื่องมาจากพระราชดำริ พร้อมทั้งศึกษาธรรมชาติป่าชายเลน เพลิดเพลินกับการดูนก ซึ่งที่นี่คือแหล่งดูนกสำคัญแห่งหนึ่งของประเทศ, ศึกษาการใช้พลังงาน การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม ที่อุทยานสิ่งแวดล้อมนานาชาติสิรินธร ชุมพร ตื่นตากับแนวสันทรายบางเบิด ความมหัศจรรย์ของธรรมชาติที่ออกแบบโดยน้ำและลมกินเวลานานนับพันๆ ปี สมุทรสงคราม เที่ยวตลาดน้ำยามเย็นอัมพวา ทำความรู้จักกับวิสาหกิจชุมชนชมรมการท่อง เที่ยวเชิงอนุรักษ์คลองโคลน ที่มา: http://travel.mthai.com/travel-news/40983.html ค้นเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2554 จากบทความต่างๆ จะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวในประเทศไทยยังคงมีความพร้อมและควรต้องรับความพร้อมให้คลุมทุกพื้นที่และทางผู้มีปัญญาปฏิบัติได้สรุปให้ได้ดังนี้ว่า

1. ควรต้องมีการเฝ้าดูแลและระวังแบ่งขอบเขตพื้นที่การท่องเที่ยวให้มีความชัดเจนและมีรอบคอบพอที่จะต้องพร้อมดูแลนักท่องเที่ยวได้

2. ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมให้ความรู้ การจำกัดนักท่องเที่ยวแต่ละช่วงเวลาไม่ให้มากเกินกว่าสถานที่ท่องเที่ยวนั้นๆ จะรับได้จริง
3. ไม่ควรจัดในช่วงเทศกาลเพียงอย่างเดียว ควรจัดกิจกรรมให้เหมาะทุกช่วงโอกาสได้เป็นที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่มาแล้วหายไปเป็นช่วงๆ เป็นต้น
4. การที่ควรช่วยกันอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลให้มีความอุดมสมบูรณ์ทางกายภาพและไม่ให้เกิดปัญหาคือ เกิดความเสื่อมโทรมทางธรรมชาติแล้วสัตว์ต่างๆ น้อยใหญ่หดหายไป
5. ไกด์หรือผู้นำพานักท่องเที่ยว ตามสถานที่นั้นๆ ควรต้องรู้จริงและสร้างความตระหนักแก่นักท่องเที่ยวให้มีจิตสำนึกไม่ใช่ ไม่รู้ข้อมูลจริงแล้วนักท่องเที่ยวสอบถามตอบไม่ได้หรือตอบไม่รู้เรื่องนั้นๆ จริง(ย้ำตรงนี้ควรเร่งแก้ไขด่วน)
6. สร้างจิตสำนึกให้นักท่องเที่ยวให้ตระหนักรู้รักษาสภาพแวดล้อมอย่างจริงจัง และกำหนดจำนวนนักท่องเที่ยวไม่ให้มากเกินกว่าสถานที่เที่ยวนั้นจะรับได้ และต้องกำหนดช่วงการท่องเที่ยวช่วงไหนเป็นฤดูวางไข่บ้าง หรือการอนุรักษ์ธรรมชาติไปในตัวเลยให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจประกอบกันไปด้วย
7. ภาครัฐบาลควรกำหนดนโยบายให้ชัดเจนรวมทั้งการสร้างมุมมองช่วยเหลืออย่างจริงจังในด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และอนุรักษ์เท่าที่ผ่านมายังไม่ค่อยให้ความสำคัญดีเท่าที่ควรจะมี

ข่าวฉบับย่อ(Snapshot news)ด้านวัฒนธรรม

ประเพณีสงกรานต์กับภาพลักษณ์วัฒนธรรมไทย

สถานการณ์การจัดงานฉลองประเพณีสงกรานต์สีลม 2554 ที่มีทั้งเด็กและผู้ใหญ่ ร่วมเล่นน้ำประแป้ง แต่บรรยากาศเริ่มเลยเถิด มีหญิงสาววัยรุ่นสวมชุดวาบหวิว เปลือยหน้าอกเต้นด้วยลีลายั่วยวน ท่ามกลางเสียงเชียร์จากบรรดากองเชียร์ทั้งหลายไม่ใช่เพียงแค่ที่สีลมเท่านั้น ต่างจังหวัดหลายแห่งก็อาจจะมีให้เห็นกัน ทั้งหญิงแท้หญิงเทียม จากการเผยแพร่คลิปดังกล่าวจัดเป็น Talk of the Town และเป็นข่าวดังไปทั่วโลก การกระทำดังกล่าวเป็นการทำลายภาพพจน์ที่ดีของประเพณีสงกรานต์ มีส่วนทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจการละเล่นในประเพณีสงกราณต์ของไทยไปในทางเสื่อมเสียด้วย

จากกรณีที่เกิดขึ้นนายกสมาคมครอบครัวอบอุ่นฯกล่าวว่านักวิชาการด้านสังคมน่าจะเอากรณีนี้มาศึกษาว่าคนเหล่านี้มีปัญหาอะไรถึงได้แสดงออกแบบนี้เพราะเป็นการกระทำที่ทำลายภาพลักษณ์ทางวัฒนธรรมไทย ขณะที่หัวหน้ากลุ่มพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี มูลนิธิเพื่อนหญิง กล่าวว่าภาพที่ปรากฏนั้น เป็นภาพบรรยากาศภายในงานสงกรานต์ สีลมและที่อื่น ๆ ในหลายจังหวัดที่

เกิดขึ้นนั้นอยากแนะนำแก่สังคมว่าอย่าเพิ่งด่วนตัดสินว่าบุคคลเหล่านั้นเป็นผู้ผิดจนเป็นตราบาป แต่อยากแนะนำว่า สังคมควรมองย้อนกลับไปถึงต้นทางของปัญหาควรคิดว่าทำไมบุคคลเหล่านั้นจึงมีทัศนคติต่องานรื่นเริงเช่นนี้

เรื่องที่เกิดขึ้นควรถือเป็นบทเรียนสำหรับการจัดงานประเพณีครั้งต่อไป ภาครัฐควรมีแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว ได้แก่ การมีมาตรการป้องกันปราบปรามการกระทำอนาจารลักษณะนี้ในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเป้าหมาย การรณรงค์ให้เกิดการร่วมกันรักษาประเพณีที่ดีงาม การนำเสนอข่าวที่มีลักษณะสร้างสรรค์ให้สังคมทุกภาคส่วนมีโอกาสร่วมกันแก้ปัญหาซึ่งเป็นปัญหาส่วนรวมเป็นภาพลักษณ์ของประเทศร่วมกัน

ข่าวฉบับเต็ม(Full news)ด้านวัฒนธรรม

ภาพลักษณ์วัฒนธรรมไทย

เป็นที่ทราบกันดีว่ามนต์เสน่ห์ประการหนึ่งของประเทศไทยที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ คืองานประเพณีตามเทศกาลต่างๆ อาทิ วันลอยกระทง งานบั้งไฟ งานแห่เทียนพรรษา ฯลฯ เพราะงานประเพณีของไทยมีอัตลักษณ์ที่โดดเด่นเฉพาะตัวที่แฝงไว้ด้วยศิลปะและภูมิปัญญาที่สืบทอดมาอย่างยาวนานงานประเพณีที่ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศอีกงานหนึ่งคือ ประเพณีสงกรานต์ เมื่อวันสงกรานต์วนเวียนมาอีกครั้ง เหล่าบรรดาชาวไทยต่างถือโอกาสนี้ รดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ เข้าวัดเข้าวาทำบุญ เพื่อเริ่มต้นสิ่งดีๆ ในปีใหม่ไทย

วัฒนธรรมอันสวยงามที่คนไทยหวงแหน สืบทอดมาตั้งแต่โบราณ นานไป สังคมเปลี่ยน สงกรานต์ จากการรดน้ำกลายเป็นสาดน้ำ ความรุนแรงเพิ่มขึ้น ความสนุกสนานเพิ่มขึ้น เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ตัวช่วยสร้างความครึกครื้น มีดนตรีคอยส่งจังหวะให้ท่าเต้นครื้นเครง ภาพที่เห็นกลายเป็นกลุ่มวัยรุ่นที่เต้นสนุกสนานราวกับในผับบาร์ไม่นานมานี้ สงกรานต์สีลม ที่มีทั้งเด็กและผู้ใหญ่ ร่วมเล่นน้ำประแป้ง แต่บรรยากาศเริ่มเลยเถิด มีหญิงสาววัยรุ่นสวมชุดวาบหวิว เปลือยหน้าอกเต้นด้วยลีลายั่วยวน ท่ามกลางเสียงเชียร์จากบรรดากองเชียร์ทั้งหลาย ที่พวกเธอลุกขึ้นมาเต้นกันกรณีแก้ผ้า โชว์โป๊ โชว์เป้า ไม่ใช่เพียงแค่ที่สีลมเท่านั้น ต่างจังหวัดหลายแห่ง ก็อาจจะมีให้เห็นกัน ทั้งหญิงแท้หญิงเทียม สนุกสนานสุดเหวี่ยง อย่างเช่น ชายรายหนึ่ง คึกด้วยฤทธิ์แอลกอฮอล์ ใจกล้า แก้ผ้าโชว์ บรรดาเหล่าผองเพื่อนกองเชียร์ต่างสงเสียงกรี๊ด กับภาพที่เห็นอยู่เบื้องหน้าเป็นที่น่าเสียดาย ที่สงกรานต์ ประเพณีอันดีงามกำลังจะเลือนหายไป สิ่งที่ปรากฏต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และสื่อมวลชนจากต่างประเทศ สะท้อน ภาพของความเสื่อมทรามของวัยรุ่นไทย ที่พวกเขายังไม่นึกเลยว่า คนไทยจะกล้าทำถึงเพียงนี้เห็นทีภาครัฐ คงต้องหามาตรการ

และออกกฎบังคับเสียที เพราะหากปล่อยไว้เช่นนี้ สงกรานต์ปีต่อๆไป คงไม่ต่างอะไรกับ อะโกโก้บาร์ ต่างกันเพียงผู้ที่ได้ชม ไม่ต้องเสียงตังค์ ได้ดูฟรี ได้เห็นของสงวนที่ไม่ต้องสงวนกันอีกต่อไป

จากกรณีที่เกิดขึ้นนางระเบียบรัตน์ พงษ์พานิชนายกสมาคมครอบครัวอบอุ่นฯ กล่าวว่า นักวิชาการด้านสังคมน่าจะเอากรณีนี้มาศึกษาว่าคนเหล่านี้มีปัญหาอะไรถึงได้แสดงออกแบบนี้ เพราะเป็นการกระทำที่ทำลายวัฒนธรรมไทย ควรแก้ปัญหาที่ต้นเหตุโดยมีการปลูกจิตสำนึกเรื่องการเล่นน้ำอย่างมีวัฒนธรรมซึ่งเป็นเรื่องที่สังคมจะละเลยเสียไม่ได้และมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศที่เสียไป

นางสุเพ็ญศรี พึ่งโคกสูงหัวหน้ากลุ่มพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี มูลนิธิเพื่อนหญิง กล่าวว่าภาพที่ปรากฏนั้น เป็นภาพบรรยากาศภายในงานสงกรานต์ สีลมและที่อื่นๆในหลายจังหวัดที่เกิดขึ้นนั้น อยากแนะนำแก่สังคมว่าอย่าเพิ่งด่วนตัดสินว่าบุคคลเหล่านั้นเป็นผู้ผิดจนเป็นตราบาป แต่อยากแนะนำว่า สังคมควรมองย้อนกลับไปถึงต้นทางของปัญหาควรคิดว่าทำไมบุคคลเหล่านั้น จึงมีทัศนคติต่องานรื่นเริงเช่นนี้คนที่นำคลิปดังกล่าวมาเผยแพร่ ก็ถือว่าทำไม่ถูก คนที่นำไปกระจายต่อก็ไม่สมควรซึ่งในมุมมองของตนเอง การออกมาขอโทษของบุคคลที่เป็นข่าว อาจไม่ใช่ทางออกที่ดี เนื่องจากเข้าใจว่า ทั้งหมดน่าจะตกอยู่ในอาการตื่นตระหนกกับข่าวที่ปรากฏ คงไม่เหมาะหากสังคมจะให้เปิดตัวออกมาขณะที่พล.ต.ต. ประวุฒิ ถาวรศิริ โฆษกสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กล่าวว่าเรื่องที่เกิดขึ้นถือเป็นบทเรียนสำหรับการจัดงานครั้งต่อไปซึ่งการกระทำดังกล่าวเป็นการทำให้สังคมเสื่อมโทรมและก็เป็นการทำลายภาพพจน์ที่ดีของประเพณีสงกรานต์ด้วย ซึ่งเทศกาลสงกรานต์ในปีต่อไปจะเพิ่มมาตรการป้องกันปราบปรามลักษณะนี้ ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจในการดูแล แต่ในปีนี้กำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอจึงทำให้เกิดเหตุดังกล่าวขึ้น จากนี้ไปสังคมไทยต้องหันกลับมาทบทวนเรื่องที่เกิดขึ้นแล้วและต้องช่วยกันป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก แต่หากคนในสังคม มองว่าเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่น่าชื่นชม ยินดี ก็ถือว่า สังคมเสื่อมลงมากและวัฒนธรรมอันดีงามก็จะหายไป ซึ่งจะมีผลกระทบต่อสถานการณ์การท่องเที่ยวอย่างแน่นอน

ข่าวฉบับย่อ(Snapshot)ด้านการเมือง

การท่องเที่ยวหลังเลือกตั้งมั่นใจพร้อมฝ่าวิกฤติการเมือง

สถานการณ์การเมืองในช่วงพฤษภาคมและมิถุนายนที่เข้มข้นไปกับการต่อสู้ทางการเมืองเพื่อการแข่งขันการเลือกตั้ง 2554 เพื่อให้ได้จัดตั้งรัฐบาลใหม่ สิ่งที่ประชาชนคาดหวังกับการเลือกตั้งครั้งนี้ คือได้รัฐบาลที่ดีขึ้นเพื่อช่วยให้บ้านเมืองเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นและต้องการให้ปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองลดลง เพื่อที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนได้มากขึ้น ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าเปิดเผยว่าปัจจัยเสี่ยงที่กระทบ

ต่อการขยายตัวเศรษฐกิจไทยครึ่งปีหลัง ยังมาจากความไม่แน่นอนทางการเมือง รวมทั้ง หากโลกถูกคุกคามจากภัยก่อการร้าย จนเศรษฐกิจโลกชะลอตัว และราคาน้ำมันแพงเกิน 120-130 เหรียญสหรัฐต่อบาร์เรล อาจทำให้เศรษฐกิจไทยเติบโตเพียง 3.5-3.9% ทั้งนี้ มีความเป็นไปได้ถึง 60% ที่เศรษฐกิจไทยปีนี้อาจเติบโต 4.4% เพราะมั่นใจว่าการเมืองยังมีเสถียรภาพ และการเลือกตั้งน่าจะดำเนินไปอย่างปกติ รวมถึงนโยบายของรัฐบาลยังสามารถประคองเศรษฐกิจไปได้ถึงสิ้นปี สำหรับปัจจัยบวกสำคัญที่จะช่วยพยุงเศรษฐกิจไทยปีนี้ ยังมาจากการใช้จ่ายช่วงเลือกตั้ง ที่คาดจะมีเงินสะพัด 40,000-50,000 ล้านบาท อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการด้านท่องเที่ยวยังวิตกกับสถาณการณ์การเมืองที่ไม่สามารถทำนายได้ว่าจะเกิดวิกฤติแบบใด หากพรรคที่ไม่ใช่พวกของตนได้เป็นรัฐบาลจะเกิดการประท้วงรุนแรงและบานปลายหลังเลือกตั้ง ซึ่งมีผลต่อการท่องเที่ยวของไตรมาสสสาม ต่อกรณีนี้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเมืองในรัฐสภายืนยัน รัฐบาลจัดให้มีการเลือกตั้งตามระบอบประชาธิปไตย ประชาชนต้องตื่นตัวเลือกคนดีเข้าสภา ประเทศจะดีขึ้นแน่นอน สิ่งที่ภาคธุรกิจท่องเที่ยวเสนอต่อรัฐบาลใหม่ให้เร่งดำเนินการ คือ การจัดการความขัดแย้งทางการเมืองภายในประเทศ ควรต้องมีการแก้ไขอย่างรวดเร็ว พร้อมทั้ง เหตุการณ์ความขัดแย้งชายแดนไทยกัมพูชา เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศการลงทุน และนำการท่องเที่ยวของภูมิภาคเอเชียให้กลับมาเป็นดาวเด่นอีกครั้งหนึ่ง

ข่าวฉบับเต็ม(Full news)ด้านการเมือง

การท่องเที่ยวหลังเลือกตั้งมั่นใจพร้อมฝ่าวิกฤติการเมือง

สถาณการณ์การเมืองในช่วงพฤษภาคมและมิถุนายนที่เข้มข้นไปกับการต่อสู้ทางการเมืองเพื่อการแข่งขันการเลือกตั้ง 2554 เพื่อให้ได้จัดตั้งรัฐบาลใหม่ สวนดุสิตโพลสำรวจความคิดเห็นประชาชนทั่วประเทศ เมื่อวันที่ 4-7 พฤษภาคม สิ่งที่ประชาชนคาดหวังกับการเลือกตั้งครั้งนี้ คือได้รัฐบาลที่ดีขึ้นเพื่อช่วยให้บ้านเมืองเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นและต้องการให้ปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองลดลง เพื่อที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนได้มากขึ้น แต่สิ่งที่ประชาชนกังวล คือ การเสียงบประมาณไปจำนวนมากในการเลือกตั้ง การทะเลาะเบาะแว้ง การขาดความสามัคคีทางการเมือง และการแบ่งพรรคแบ่งพวก เนื่องจากการสรุปยอดรวมจำนวนผู้สมัคร ส.ส. ทั้งสองระบบทั่วประเทศรวม 3,821 คน จาก 42 พรรคการเมือง (กกต 31พ.ค.) และผลสำรวจของนิด้าโพล พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เชื่อว่าจะเกิดความรุนแรงในระหว่างการเลือกตั้งครั้งนี้ เนื่องจาก การแข่งขันใกล้เคียงกัน จึงอาจเกิดการทำร้าย หรือต่อต้านอย่างรุนแรง มีบางส่วนคิดว่าตำรวจน่าจะคุมเข้มมือปืน และควบคุมสถาณการณ์ได้ (21 พ.ค.)

เมื่อวันที่ 3 พ.ค. นายธนวรรธน์ พลวิชัย ผู้อำนวยการศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าเปิดเผยว่าปัจจัยเสี่ยงที่กระทบต่อการขยายตัวเศรษฐกิจไทยครึ่งปีหลัง ยังมาจากความไม่แน่นอนทางการเมือง รวมทั้ง หากโลกถูกคุกคามจากภัยก่อการร้าย จนเศรษฐกิจโลกชะลอตัว และราคาน้ำมันแพงเกิน 120-130 เหรียญสหรัฐต่อบาร์เรล อาจทำให้เศรษฐกิจไทยเติบโตเพียง 3.5-3.9% จากเดิมที่คาดขยายตัว 4-4.5% ขณะที่เงินเฟ้อจะเพิ่มเป็น 3.8-4.2% และการส่งออกลดเหลือ 10.1-15.3% ทั้งนี้ มีความเป็นไปได้ถึง 60% ที่เศรษฐกิจไทยปีนี้อาจเติบโต 4.4% เพราะมั่นใจว่าการเมืองยังมีเสถียรภาพ และการเลือกตั้งน่าจะดำเนินไปอย่างปกติ รวมถึงนโยบายของรัฐบาลยังสามารถประคองเศรษฐกิจไปได้ถึงสิ้นปี สำหรับปัจจัยบวกสำคัญที่จะช่วยพยุงเศรษฐกิจไทยปีนี้ ยังมาจากการใช้จ่ายช่วงเลือกตั้ง ที่คาดจะมีเงินสะพัด 40,000-50,000 ล้านบาท นอกจากนี้ ยังมีแรงหนุนจากการขึ้นค่าจ้างขั้นต่ำ และเงินเดือนข้าราชการ ราคาพืชผลทางการเกษตรทรงตัวระดับสูง และจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น แต่ต้องจับตาราคาน้ำมันที่สูงต่อเนื่อง ราคาสินค้าแพง ภัยธรรมชาติ สถานการณ์ทางการเมือง และภัยก่อการร้าย

อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการด้านท่องเที่ยวยังวิตกกับสถาณการณ์การเมืองที่ไม่สามารถทำนายได้ว่าจะเกิดวิกฤติแบบใด หากพรรคที่ไม่ใช่พวกของตนได้เป็นรัฐบาลจะเกิดการประท้วงรุนแรงและบานปลายมากน้อยแค่ไหนหลังเลือกตั้ง ซึ่งมีผลต่อการท่องเที่ยวของไตรมาสสสาม ต่อกรณีนี้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเมืองในรัฐสภายืนยัน รัฐบาลจัดให้มีการเลือกตั้งตามระบอบประชาธิปไตย ประชาชนต้องตื่นตัวเลือกคนดีเข้าสภา ประเทศจะดีขึ้นแน่นอน

ข่าวฉบับย่อ(Snapshot news)ด้านคุณภาพบริการ

การเพิ่มคุณภาพการให้บริการของโรงแรม

การเฝ้าระวังด้านคุณภาพการบริการของโรงแรมเน้นเรื่องความปลอดภัยของตัวอาคารที่พักและคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการที่เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคอยดูแลให้เกิดความพร้อมอยู่ตลอดเวลา24 ชั่วโมง ในส่วนของคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นในขณะเวลาที่ได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมขาดแคลนพนักงานเป็นจำนวนมากเกือบทุกระดับ ทั้งระดับล่าง ระดับหัวหน้างานและพนักงานบริหารระดับกลางยิ่งแล้วใหญ่ เป็นที่น่าคิดว่าทำไมชาวต่างชาติจึงได้เงินเดือนสูงกว่าคนไทย ทำอย่างไรสถาบันการศึกษาจะสามารถผลิตนักศึกษาให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่โรงแรมต้องการ ทำอย่างไรให้พนักงานโรงแรมได้รับการพัฒนาและเรียนรู้เพื่อขึ้นไปเป็นผู้บริหารที่มีความสามารถและได้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ขณะที่การเข้าสู่เวทีของ Asians อาจส่งผลให้มีแรงงานจากเพื่อนบ้าน

ไหลเข้ามาจำนวนมาก การบริหารกำลังคนในภาคธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้แรงงานไทยสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

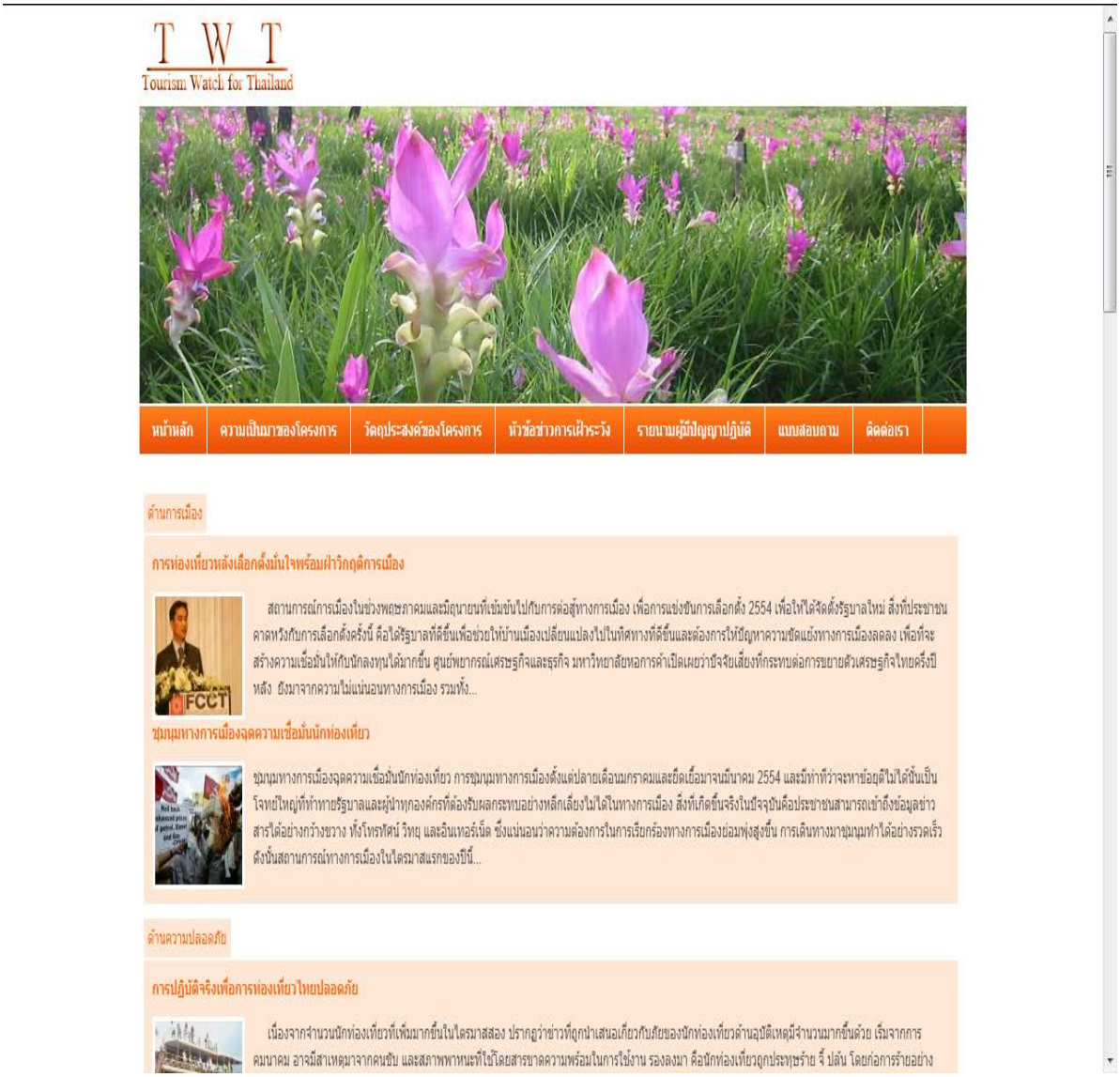
ข่าวฉบับเต็ม(Full news) ด้านคุณภาพบริการ
การเพิ่มคุณภาพการให้บริการของโรงแรม

การที่นายกสมาคมโรงแรมไทย(ทีเอชเอ) เปิดเผยกับ "ฐานเศรษฐกิจ" เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ ศกนี้ ว่าได้หารือกับนางอัญชลี วานิช เทพบุตร เลขาธิการนายกรัฐมนตรี ถึงข้อเสนอที่ต้องการให้ภาครัฐเข้ามาจัดระเบียบธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยอย่างจริงจัง เพื่อให้มีการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย เพราะว่าขณะนี้มีโรงแรมที่รอการพิจารณาใบอนุญาตโรงแรมรวมร่วม 4.3 พันแห่งทั่วประเทศ ทำให้เห็นถึงการขยายตัวของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว สิ่งที่เป็นปัญหาตามมา คือ ปริมาณห้องพักที่มีมากเกิน การตัดราคากันเอง และคุณภาพการให้บริการ

ผู้มีปัญญาปฏิบัติกล่าวถึง การเฝ้าระวังด้านคุณภาพการบริการของโรงแรมเน้นเรื่องความปลอดภัยของตัวอาคารที่พักและคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการที่เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคอยดูแลให้เกิดความพร้อมอยู่ตลอดเวลา24 ชั่วโมง เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวในการเข้าพัก ความรู้สึกปลอดภัยและมีความสุขตลอดเวลาในการพักในโรงแรม ในส่วนของคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นในขณะเวลาที่ได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมขาดแคลนพนักงานเป็นจำนวนมากเกือบทุกระดับ ทั้งระดับล่าง ระดับหัวหน้างานและพนักงานบริหารระดับกลางยิ่งแล้วใหญ่ ปัจจุบันขาดเป็นจำนวนมาก โรงแรมที่บริหารโดยการจ้างเชนจากต่างประเทศมาบริหาร ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติจึงได้ตำแหน่งงานผู้บริหารระดับสูงและระดับกลาง เป็นที่น่าคิดว่าทำไมชาวต่างชาติจึงได้เงินเดือนสูงกว่าคนไทย ทำอย่างไรสถาบันการศึกษาจะสามารถผลิตนักศึกษาให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่โรงแรมต้องการ ทำอย่างไรให้พนักงานโรงแรมได้รับการพัฒนาและเรียนรู้เพื่อขึ้นไปเป็นผู้บริหารที่มีความสามารถและได้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ขณะที่การเข้าสู่เวทีของ Asians ส่งผลให้มีแรงงานจากเพื่อนบ้านไหลเข้ามาจำนวนมาก การบริหารกำลังคนในภาคธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้แรงงานไทยสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

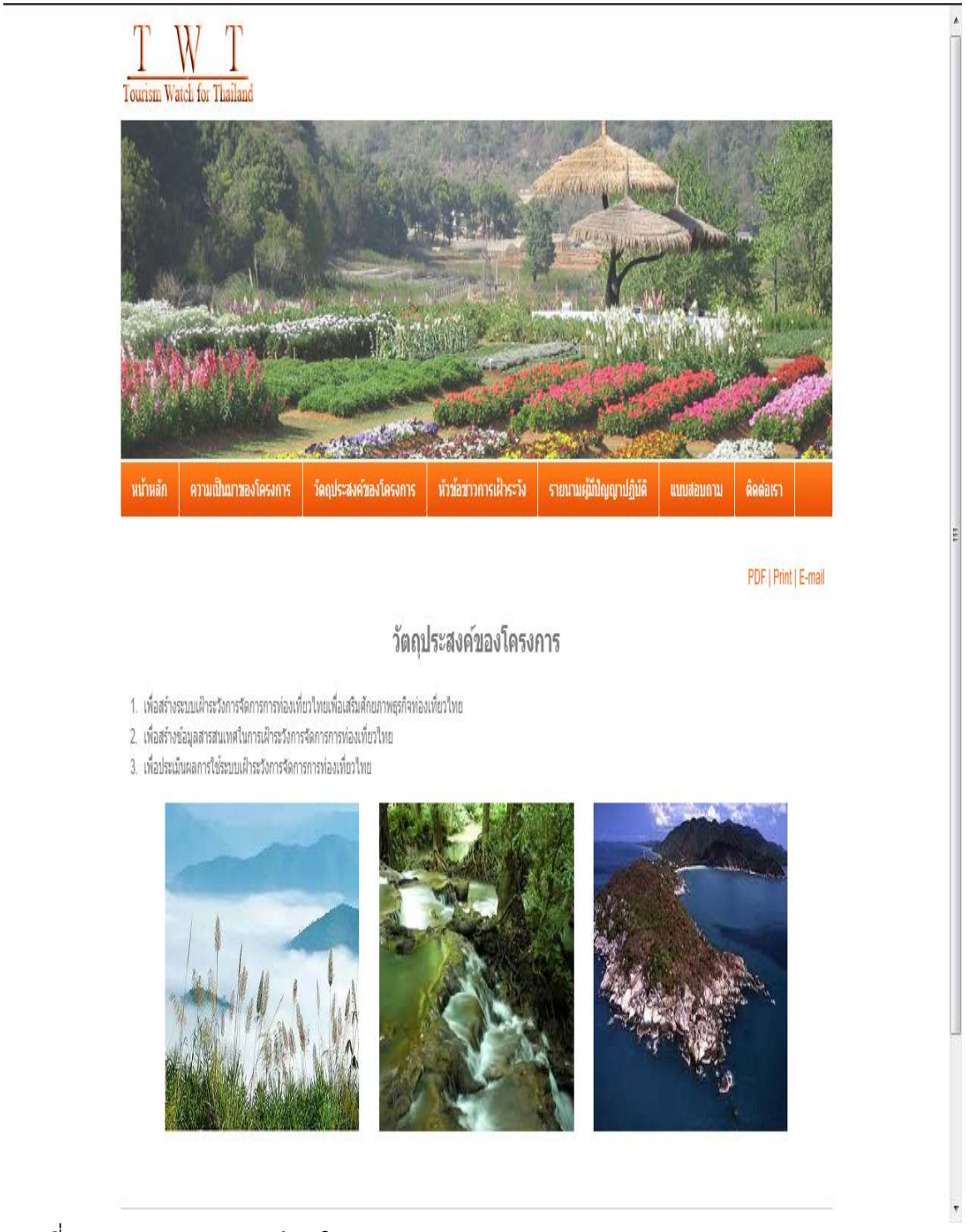
คำถามวิจัยข้อที่ 3 การประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยเป็นอย่างไร

จากสารสนเทศการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยที่ได้สร้างขึ้นจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 นั้นทางผู้วิจัยได้นำมาสร้างเวบไซค์(website) ขึ้นมาในชื่อ http://program.npru.ac.th/twt/ เพื่อใช้ในการประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยโดยการให้กลุ่มตัวอย่างได้เข้ามาเยี่ยมชมและใช้สารสนเทศที่อยู่ในเวบไซค์ โดยมีรูปร่างลักษณะและรายละเอียดดังภาพต่อไปนี้

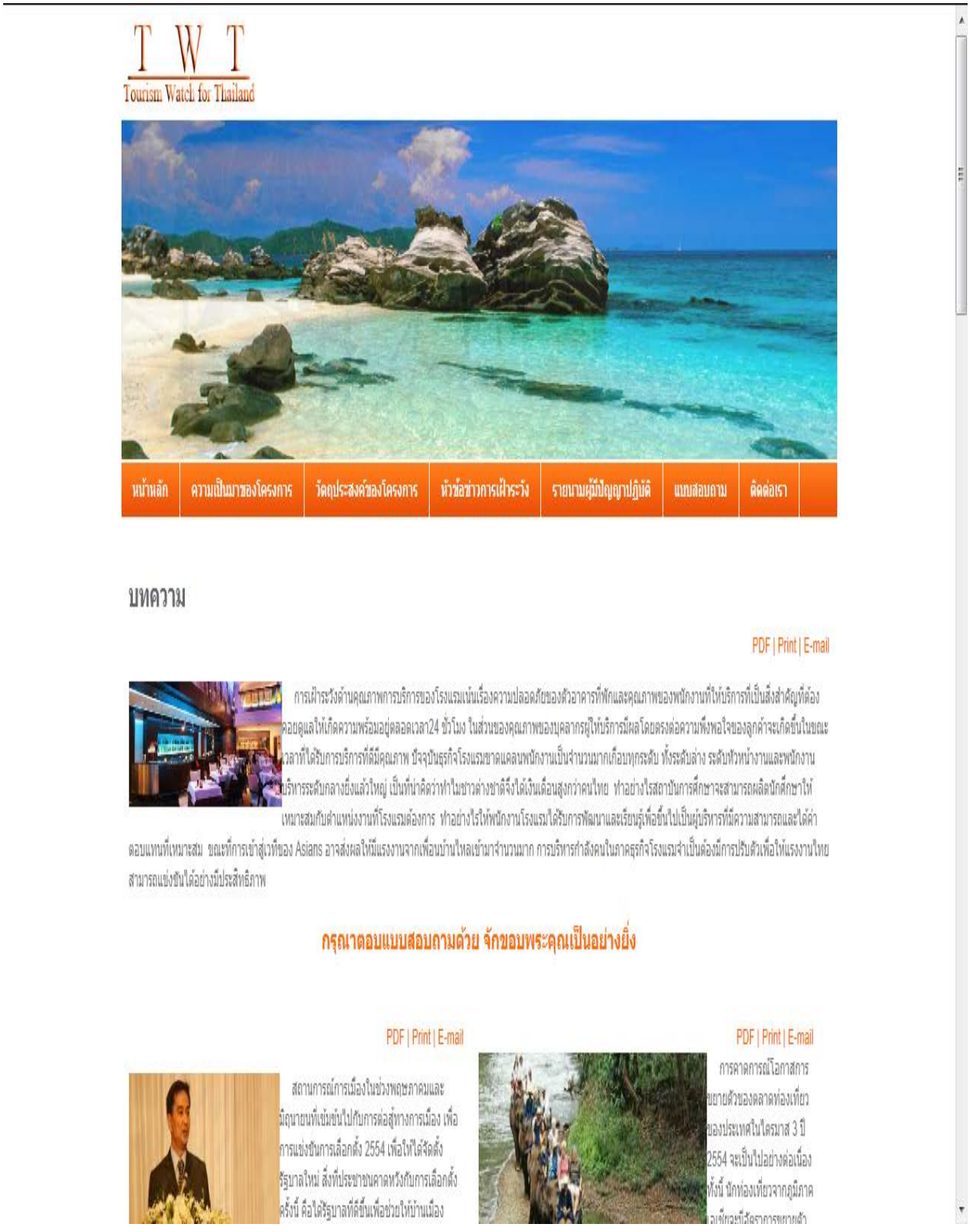


ภาพที่ 27 แสดงหน้าหลักของเว็ปไซต์

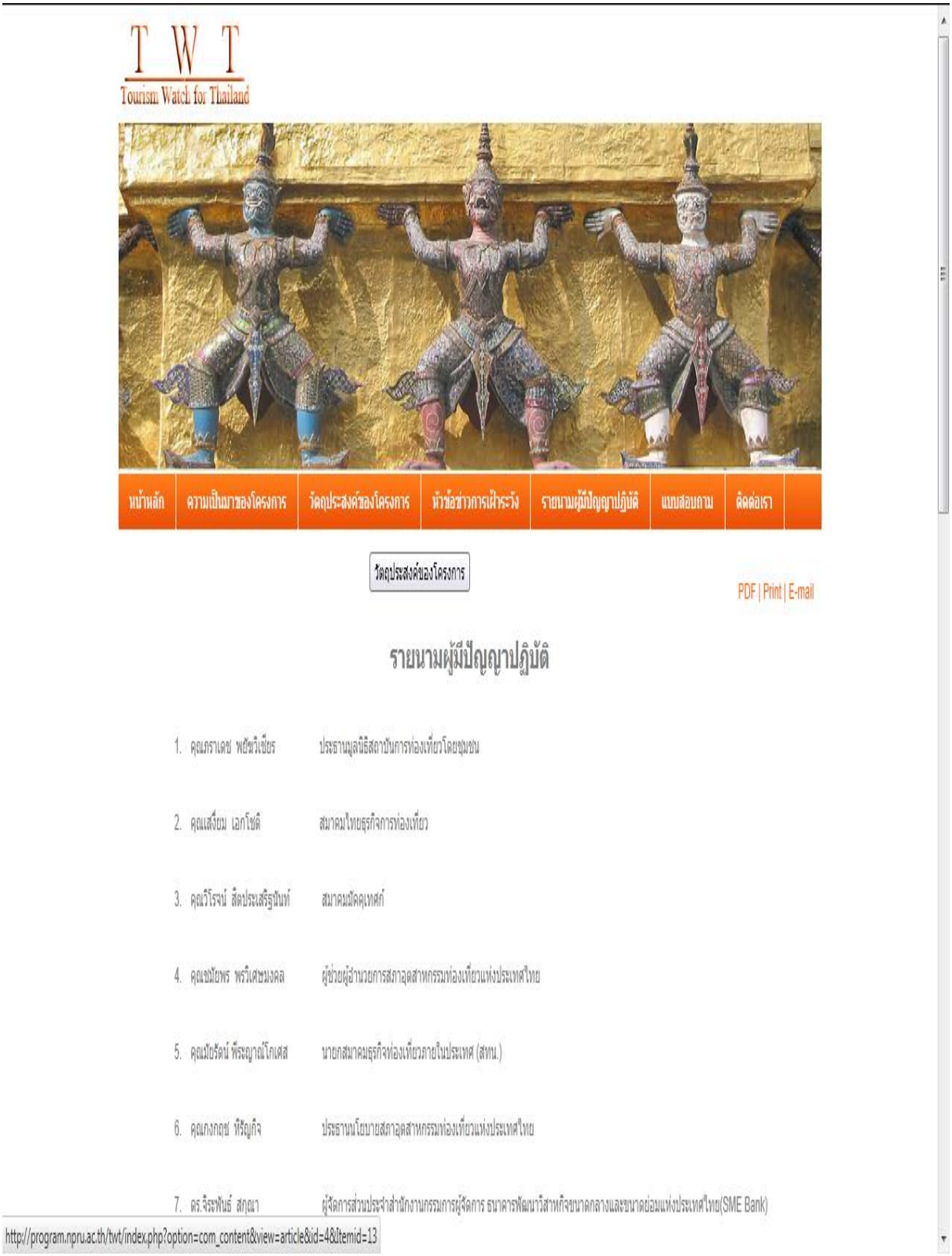
ภาพที่ 28 แสดงความเป็นมาของโครงการ



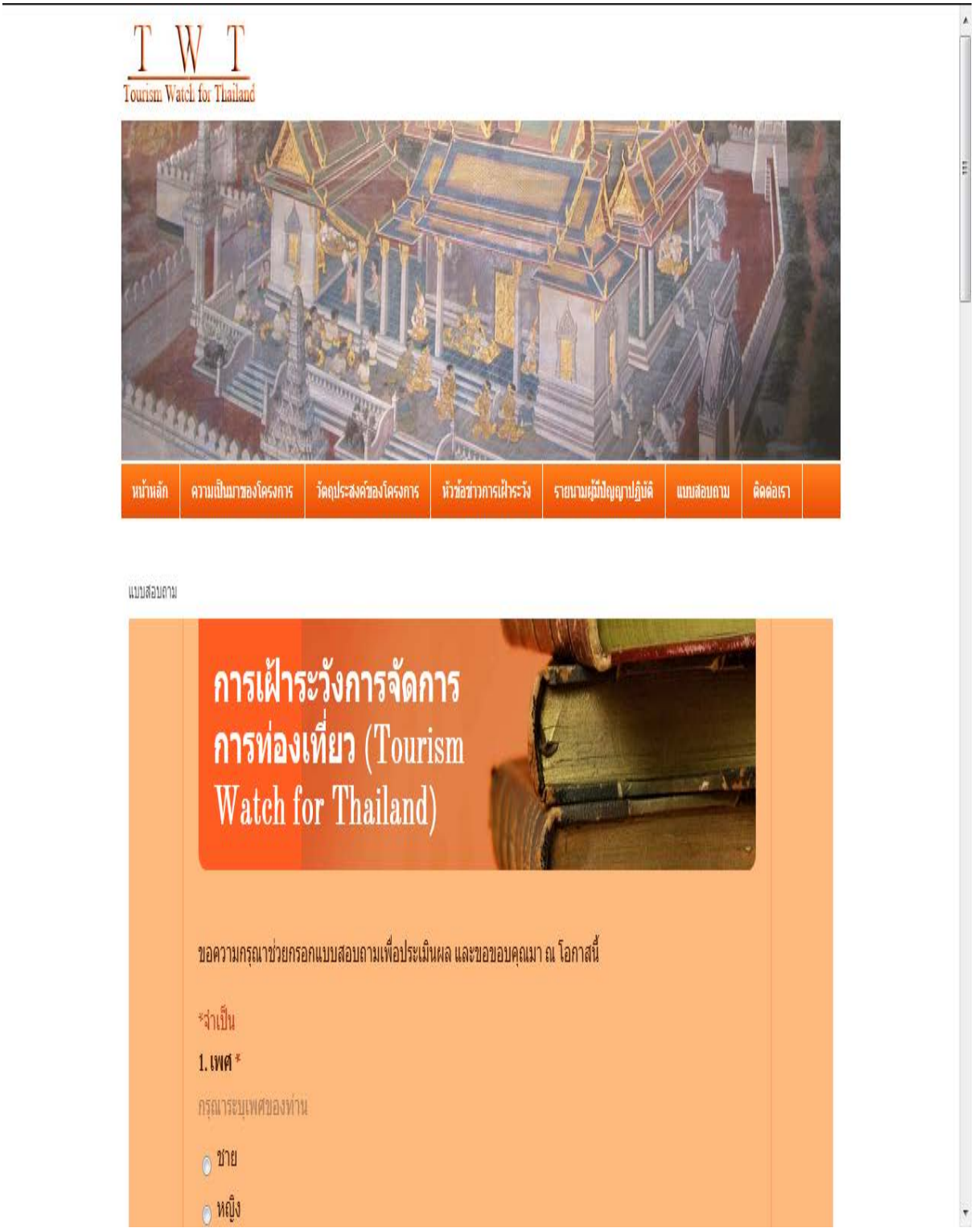
ภาพที่ 29 แสดงวัตถุประสงค์ของโครงการ



ภาพที่ 30 แสดงหัวข้อข่าวการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยว



ภาพที่ 31 แสดงรายนามผู้มีปัญญาปฏิบัติ



ภาพที่ 32 แสดงแบบสอบถามในการประเมิน

ภาพที่ 33 แสดงรายนามคณะผู้วิจัย

จากนั้นจึงทำการประชาสัมพันธ์ดังนี้

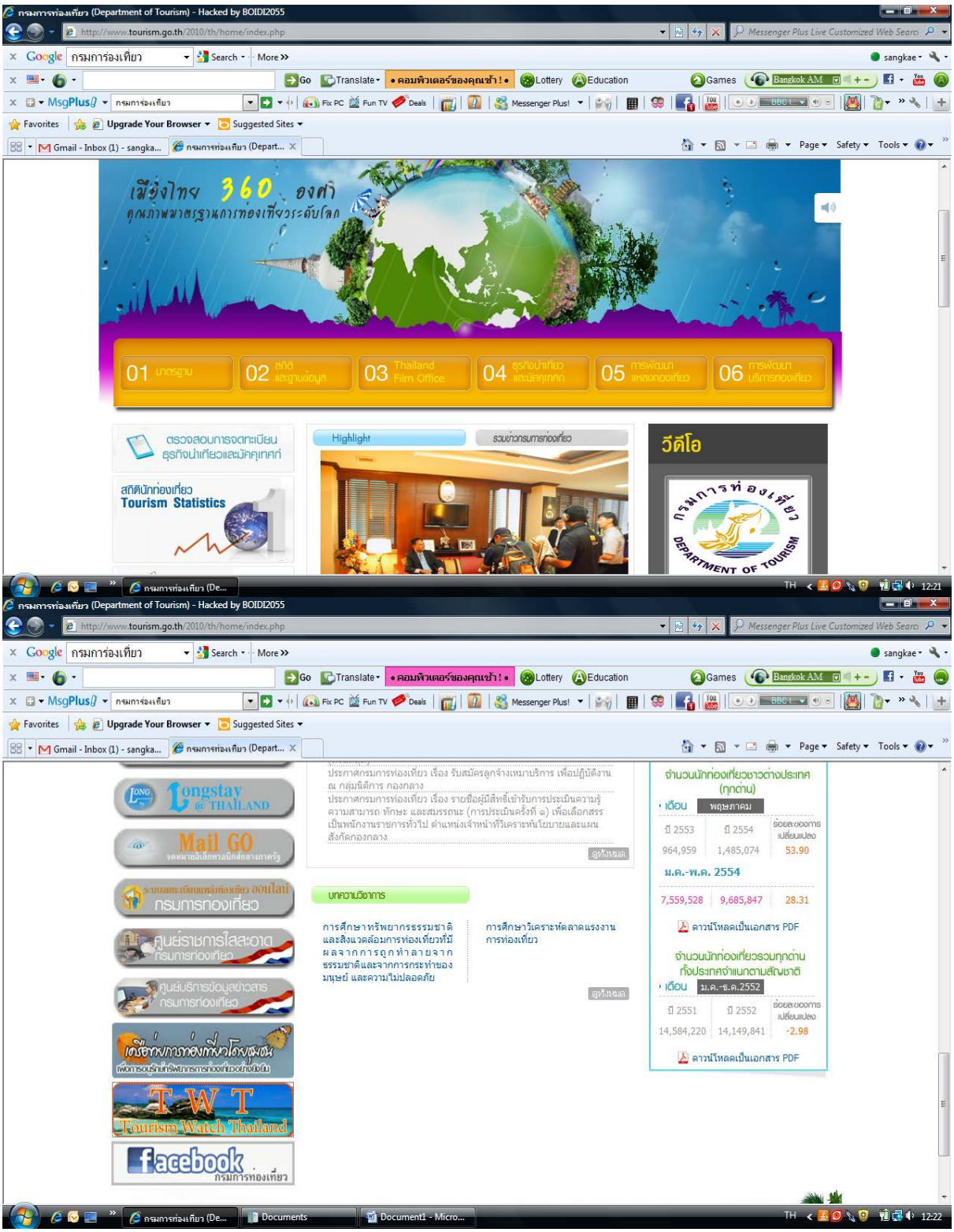
1.จัดส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail) ไปยังผู้บริหารโรงแรม จำนวน 634 ราย

2.ทำจดหมายประชาสัมพันธ์เว็บไซค์ถึงนายกสมาคมทางด้านการท่องเที่ยวต่างๆ ดังนี้ สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ(สทน.) สมาคมไทยธุรกิจท่องเที่ยว(ATTA) สมาคมโรงแรมไทย สมาคมภัตตาคารไทย สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย และสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเพื่อให้ช่วยประชาสัมพันธ์ต่อให้กับสมาชิกได้เข้ามาเยี่ยมชมและใช้ประโยชน์จากเวบไซค์

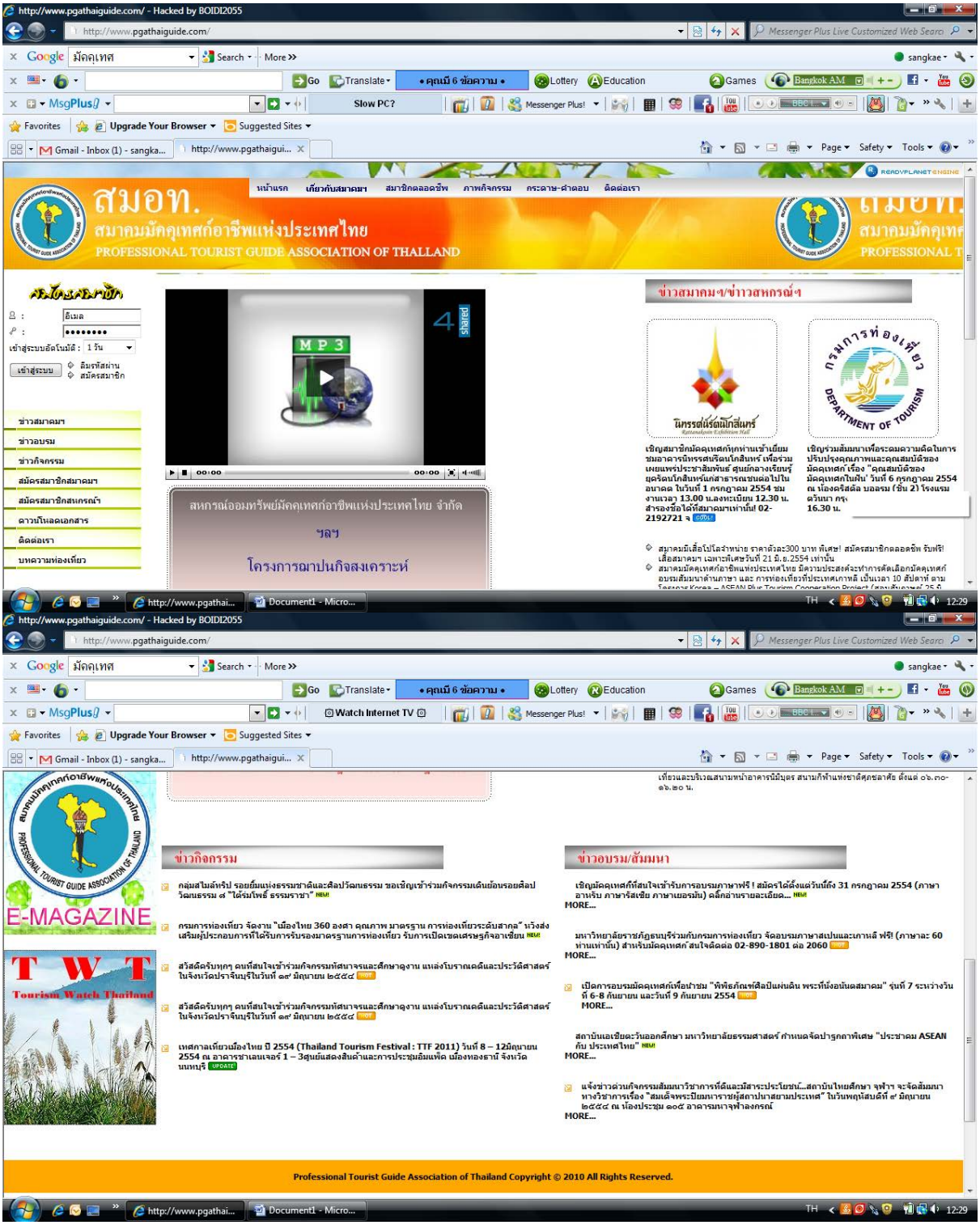
3.ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมhttp://www.npru.ac.th/

4.ประชาสัมพันธ์ในงานประชุมสามัญประจำปีของสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.) ณ โรงแรมตะวันนารามาดา เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2554 โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 200 ราย

5.ประชาสัมพันธ์โดยลิงค์(link)กับเวบไซค์ของกรมการท่องเที่ยวhttp://www.tourism.go.th/ สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย http://www.pgathaiguide.com/ ดังภาพที่ 34 และ35



ภาพที่ 34 แสดงการประชาสัมพันธ์ข่าวการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซค์ของกรมการท่องเที่ยว

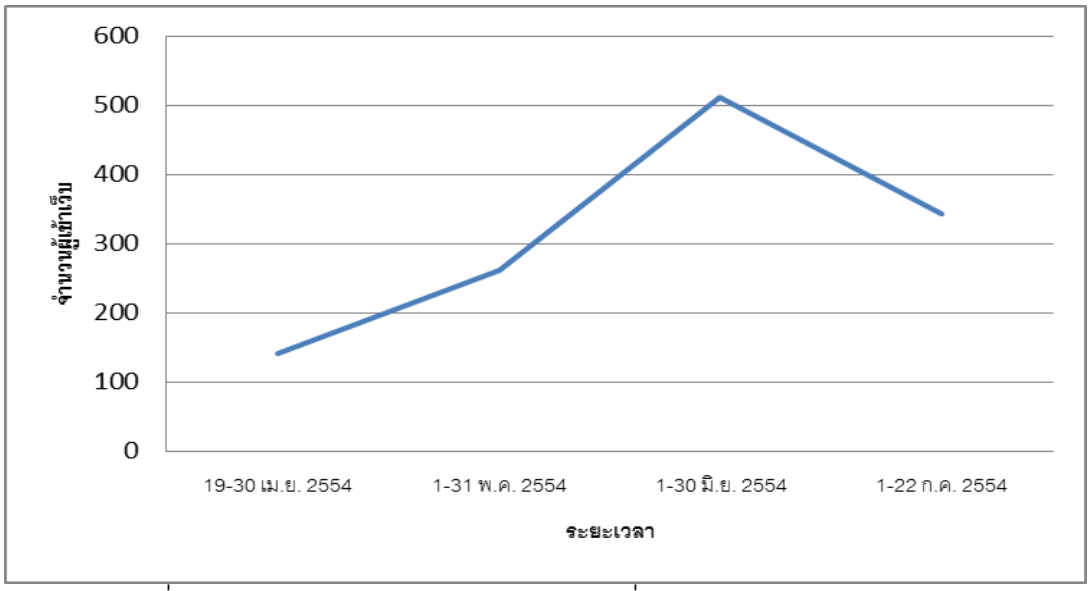


ภาพที่ 35 แสดงการประชาสัมพันธ์ข่าวการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซค์ของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย

จากนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างวันที่ประชาสัมพันธ์เว็บไซค์คือ19 เมษายน 2554 จนถึงวันที่ 22ก.ค.2554 โดยการประเมินจะดูจากจำนวนและร้อยละของผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ และจากแบบสอบถามที่ผู้ที่เข้าเยี่ยมชมเวบไซค์ได้กรอกโดยรายงานเป็นจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสรุปข้อเสนอแนะ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละผู้เข้าเยี่ยมชมชมเว็บไซต์ จำแนกตามระยะเวลา

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
19-30 เม.ย. 2554	141	11%
1-31 พ.ค. 2554	261	21%
1-30 มิ.ย. 2554	512	41%
1-22 ก.ค. 2554	343	27%
รวม	1,257	100%



ภาพที่ 36 แสดงกราฟจำนวนและร้อยละผู้เข้าเยี่ยมชมชมเว็บไซต์ จำแนกตามระยะเวลา

จากตารางที่ 4.1 และภาพที่ 36 พบว่าในภาพรวมมีผู้เข้าเยี่ยมชมเวบไซค์ทั้งสิ้นจำนวน 1,257 คนในช่วงระหว่างวันที่ 19เมษายน2554ถึง22กรกฎาคม2554 ช่วงที่มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์มากที่สุดคือช่วงระหว่างวันที่ 1-30 มิ.ย. 2554 คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาช่วงระหว่างวันที่1-22 ก.ค. 2554 คิดเป็นร้อยละ 27

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

(n = 118)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	33	28%
หญิง	85	72%
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	52	44%
31-40 ปี	55	47%
41-50 ปี	5	4%
51 ปีขึ้นไป	6	5%
อาชีพ		
มัคคุเทศก์	32	27%
โรงแรม	33	28%
บริษัททัวร์	20	17%
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	10	8%
ภัตตาคาร	16	14%
อื่น ๆ	7	6%
เป็นสมาชิกสมาคมที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว		
สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.)	25	21%
สมาคมไทยธุรกิจท่องเที่ยว (ATTA)	20	17%
สมาคมโรงแรมไทย	25	21%
สมาคมภัตตาคารไทย	16	14%
สมาคมศูนย์การค้าไทย	0	0%
สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย	32	27%
ไม่ได้เป็นสมาชิกสมาคม	0	0%
อื่น ๆ	25	21%

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 118 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 72 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ

47 ประกอบอาชีพเกี่ยวกับโรงแรมคิดเป็นร้อยละ 28 มัคคุเทศก์คิดเป็นร้อยละ 27 และบริษัททัวร์คิดเป็นร้อยละ17 เป็นสมาชิกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยคิดเป็นร้อยละ 27 สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.)สมาคมโรงแรมไทยคิดเป็นร้อยละ 21 เท่ากัน

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 118)

ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้ประโยชน์จากข่าวเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยว	3.70	0.96	มาก
2. ท่านนำข้อมูลจากการเฝ้าระวังไปใช้ในธุรกิจ/งานของท่าน	3.37	1.07	ปานกลาง
3. ประเด็นข่าวการเฝ้าระวังครอบคลุมด้านการท่องเที่ยว	3.53	0.93	มาก
4. ความสมบูรณ์ของข้อมูล	3.49	0.92	ปานกลาง
5. ความทันสมัยของข้อมูล	3.39	1.01	ปานกลาง
รวม	3.56	0.99	**มาก**

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์การประเมิน โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.56) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่า ได้ประโยชน์จากข่าวเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.70) นำข้อมูลจากการเฝ้าระวังไปใช้ในธุรกิจ/งานอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.37) ประเด็นข่าวการเฝ้าระวังครอบคลุมด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.53) ความสมบูรณ์ของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.49) และความทันสมัยของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.39)

ส่วนข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผู้เขียนมาค่อนข้างน้อยเนื่องจากเป็นการสื่อสารทางเดียวผ่านตัวเว็บไซต์ แสดงอยู่ในเครื่องหมายคำพูด และจำนวนในวงเล็บแสดงถึงจำนวนที่ตอบในลักษณะเดียวกัน

“ชื่อโครงการดูน่ากลัวดูแล้วทำให้มองเป็นเรื่องเครียด และรุนแรงขนาดต้องเฝ้าระวัง ชื่อน่าจะปรับให้เบาลงเพื่อให้เหมาะกับการท่องเที่ยว”

“ขอให้มีการสรรหาข้อมูลที่สมบูรณ์และเพิ่มข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อที่ผู้รับข่าวสารจะได้นำไปประกอบการเฝ้าระวังเกี่ยวกับธุรกิจของตัวเองได้” (5)

“ควรแบ่งกลุ่มของข่าวสารออกเป็นหัวข้อต่างๆเพื่อให้อ่านได้ง่ายและเข้าใจง่าย”

“ควรประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพราะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยว”

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและได้ทำการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้มีปัญญาปฏิบัติและผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมทั้งทำการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศด้านการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยผ่านสื่ออิเล็กโทรนิกส์ และเชื่อมต่อกับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน คณะผู้วิจัยขอนำเสนอในบทสรุป ซึ่งประกอบด้วย

5.1 สรุปส่วนสำคัญ

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปส่วนสำคัญ

ในการวิจัยชุดโครงการ “การเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทยท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง” ในครั้งนี้ มีส่วนสำคัญซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของโครงการ วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย และข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยซึ่งสรุปได้ดังนี้

5.1.1 วัตถุประสงค์ของโครงการ

โครงการวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์หลายประการดังต่อไปนี้

1) เพื่อสร้างระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทย

2) เพื่อสร้างข้อมูลสารสนเทศในการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย

3) เพื่อประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย

5.1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ดังนี้

1) การเก็บข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้การเก็บข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิและแหล่งปฐมภูมิ ดังนี้

ข้อมูลทุติยภูมิเป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลระบบเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวและการประเมินสภาพการท่องเที่ยวในอนาคตได้จากแนวคิดทฤษฎี เอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2.2 สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ มีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย ได้ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างร่วมกับการจัดประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นจาก ผู้มีปัญญาปฏิบัติและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว

2.2.2 ข้อมูลสารสนเทศในการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย ได้ใช้แบบสอบถามที่จัดทำเฉพาะเรียกว่า เครื่องมือวัดระดับการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย (Thai Tourism Barometer) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

2.2.3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวไทยประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย ได้ใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลผ่านเว็บไซต์

2) การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการจัดประชุมเพื่อสรุปวิเคราะห์และสังเคราะห์ร่วมกับตัวแทนผู้มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key person) ในแต่ละด้าน ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการใช้ระบบการเฝ้าระวังผ่านเว็บไซต์ คณะผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณค่าทางสถิติโดยจะแจกแจงความถี่และเสนอผลเป็นค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

5.1.3 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยของโครงการ สามารถสรุปได้เป็น 3 ส่วน เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมทั้งสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิจัย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1

ผลการสัมภาษณ์และการประชุมผู้มีปัญญาปฏิบัติ เกี่ยวกับ การสร้างระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทย แบ่งเป็นสามประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1. **ระบบการเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทย** (Tourism Watch for Thailand System) หมายถึง การติดตามความเคลื่อนไหวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย ได้แก่ ประเด็นทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม นำข้อมูลเหล่านั้นมาสร้างเครื่องมือวัดการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย (Thai Tourism Barometer) เพื่อให้ผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key Person) เข้ามามีส่วนร่วมในการให้คำตอบที่จะชี้ให้เห็นระดับความรุนแรงของภัยที่มาจากด้านต่าง ๆ เพื่อการเฝ้าระวังเกี่ยวกับการท่องเที่ยวไทย และนำเสนอแก่ผู้ประกอบการ โดยผู้ประกอบการ หรือภาคส่วนต่าง ๆ สามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการวางแผน การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ การรายงานผลทำโดยผ่านเครือข่ายทางการท่องเที่ยวต่าง ๆ ทางจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายสามเดือน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับตัวของทุกภาคส่วน

ประเด็นที่ 2. **ความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับ** ได้แก่

1. ความเป็นศูนย์รวบรวมข่าวสารข้อมูลที่มีผลต่อการท่องเที่ยว และการมีหน่วยหรือกลุ่มคนเฝ้าดูแลสถานการณ์ ด้านต่างๆที่มีผลต่อการท่องเที่ยว อย่างต่อเนื่อง จะทำให้การวิเคราะห์เป็นไปอย่างมีระบบ สามารถพัฒนาเครื่องมือวัด (Barometer) ได้อย่างแม่นยำ จะเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจไทยในภาพรวม
2. สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวได้ เนื่องจากมีศูนย์ที่สามารถแสดงให้เห็นภัยที่จะเกิดขึ้น ระดับความรุนแรง และแนวทางการแก้ปัญหา แสดงให้เห็นถึงความพร้อมในการให้บริการทางการท่องเที่ยว ด้านความสงบสุข สามารถมาเที่ยวได้อย่างปลอดภัย มีมาตรฐานทางการท่องเที่ยว
3. สามารถกระตุ้นให้เกิดการเฝ้าระวังรักษาแหล่งท่องเที่ยว ที่เป็นทรัพยากรของชาติ เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไป

ประเด็นที่ 3. **กรอบแนวคิดของระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย มีดังนี้**

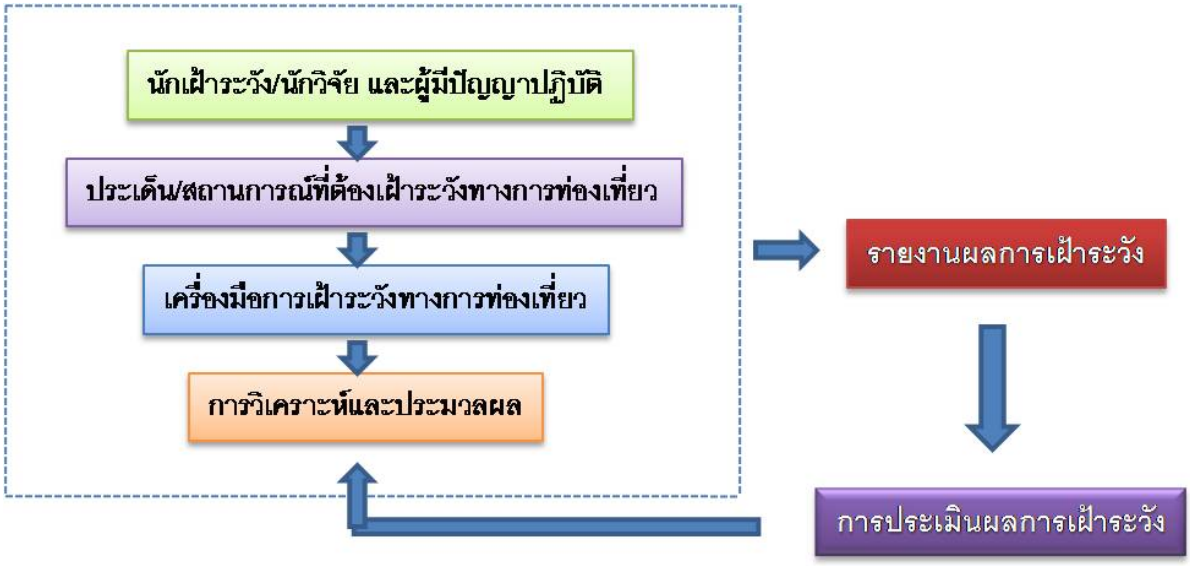
1.นักเฝ้าระวัง ในโครงการนี้จะใช้นักวิจัยทำการเฝ้าระวังทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และมีระบบการส่งข้อมูลให้กับผู้มีปัญญาปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

2. นักวิจัยจะทำงานร่วมกับผู้มีปัญญาปฏิบัติในแต่ละด้านเพื่อกำหนดสถานการณ์ที่ต้องเฝ้าระวัง ซึ่งหมายถึง ประเด็นหรือเหตุการณ์ที่สำคัญ และสามารถบ่งชี้ถึงปัญหา หรือคาดว่าจะเกิดปัญหาหากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม จากนั้นนำมาสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเฝ้าระวัง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเฝ้าระวังจะเป็นมาตรวัดการเฝ้าระวังที่ผ่านการทบทวนเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้มีปัญญาปฏิบัติได้กรอกข้อมูล

4. นำผลที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผล จากนั้นสังเคราะห์ออกมาเป็นจดหมายการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยว(e-news letter)

5.การประเมินผลจากข้อมูลที่ให้ผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวที่ได้เข้ามาอ่านจดหมายการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยว(e-news letter) ซึ่งเมื่อนำมาเขียนเป็นขั้นตอนจะแสดงได้ดังนี้



ภาพแสดงระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2

ผลการสัมภาษณ์และการประชุมผู้มีปัญญาปฏิบัติ เกี่ยวกับ การจัดทำข้อมูลสารสนเทศในการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย มี สาม ประเด็นดังนี้

ประเด็นที่ 1. หัวข้อที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวไทยที่ต้องเฝ้าระวัง มีจำนวนทั้งหมด 7 หัวข้อที่สำคัญ คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านตลาดท่องเที่ยว ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรม ด้านการเมือง และด้านคุณภาพบริการ

ประเด็นที่ 2. รายชื่อผู้มีปัญญาปฏิบัติของโครงการการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย แบ่งเป็น

คณะที่ปรึกษาหลัก ได้แก่

1. คุณภราเดช พยัฆวิเชียร ประธานมูลนิธิสถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน
2.คุณขจร วีระใจ กรมการท่องเที่ยว
3. คุณเสงี่ยม เอกโชติ สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว
4. คุณวิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์ สมาคมมัคคุเทศก์
5. คุณมัยรัตน์ พีระญาณ์โกเศส นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.)
6. คุณธเนศ วรศรัณย์ กรรมการสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
7. ดร.เกรียงพล พัฒนรัฐ รองผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร

รายชื่อผู้มีปัญญาปฏิบัติในแต่ละด้าน

ด้านเศรษฐกิจ

1. คุณกงกฤช หิรัญกิจ ประธานนโยบายสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. ดร.จิระพันธ์ สกุณา ผู้จัดการส่วนประจำสำนักงานกรรมการผู้จัดการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย(SME Bank)
3. คุณเจริญ นัดพบสุข อุปนายกสมาคมโรงแรมไทย

ด้านความปลอดภัย

1. พ.ต.ท.ชาคร ศรีวัฒนประยูร ผู้กำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
2. ว่าที่ ร.ต.ต. ธนา มาศดิตถ์ รองสารวัตรสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 1
3. คุณสายัณห์ ทับละม่อม ประธานชมรม HOSEG (Hotel Security Executive Group)

ด้านตลาดการท่องเที่ยว

1. ดร.เกรียงพล พัฒนรัฐ รองผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร
2. คุณมัยรัตน์ พีระญาณ์โกเศส นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.)
3. คุณยุวดี นิรัตน์ตระกูล ผู้อำนวยการกองวิจัยการตลาด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ด้านสิ่งแวดล้อม

1. คุณสุรจิต ชิรเวทย์ สมาชิกวุฒิสภา จ.สมุทรสงคราม (ผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและท้องถิ่น)

2. ดร.มณทิพย์ ศรีรัตนา ทาบูกานอน หัวหน้าผู้ตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3. อาจารย์ ดร.พัชรศักดิ์ อาลัย วิศวกรด้านสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ด้านวัฒนธรรม

1. คุณศุภากร รัชพงศ์ เลขาธิการคณะกรรมาธิการการท่องเที่ยววุฒิสภา

2. คุณลัดดา ตั้งสุภาชัย ผู้อำนวยการศูนย์เฝ้าระวังทางวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม

3.คุณสุวดี ปาจรียางกูร สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว

ด้านการเมือง

1.คุณ สุวิทย์ คุณกิติ นักการเมือง

2. อาจารย์ไชยันต์ ไชยพร อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. คุณสมชาติ พรรณพัฒน์ คณะกรรมาธิการพัฒนาการเมืองวุฒิสภา

ด้านคุณภาพบริการ(อาหาร)

1. คุณชุมพร สุขประสงค์ผล สมาคมภัตตาคาร

2. คุณมยุรี ทองสงฆ์ ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบริการ กรมการท่องเที่ยว

3. คุณธนู กุลชล กรรมาธิการท่องเที่ยว

ด้านคุณภาพบริการ(โรงแรม)

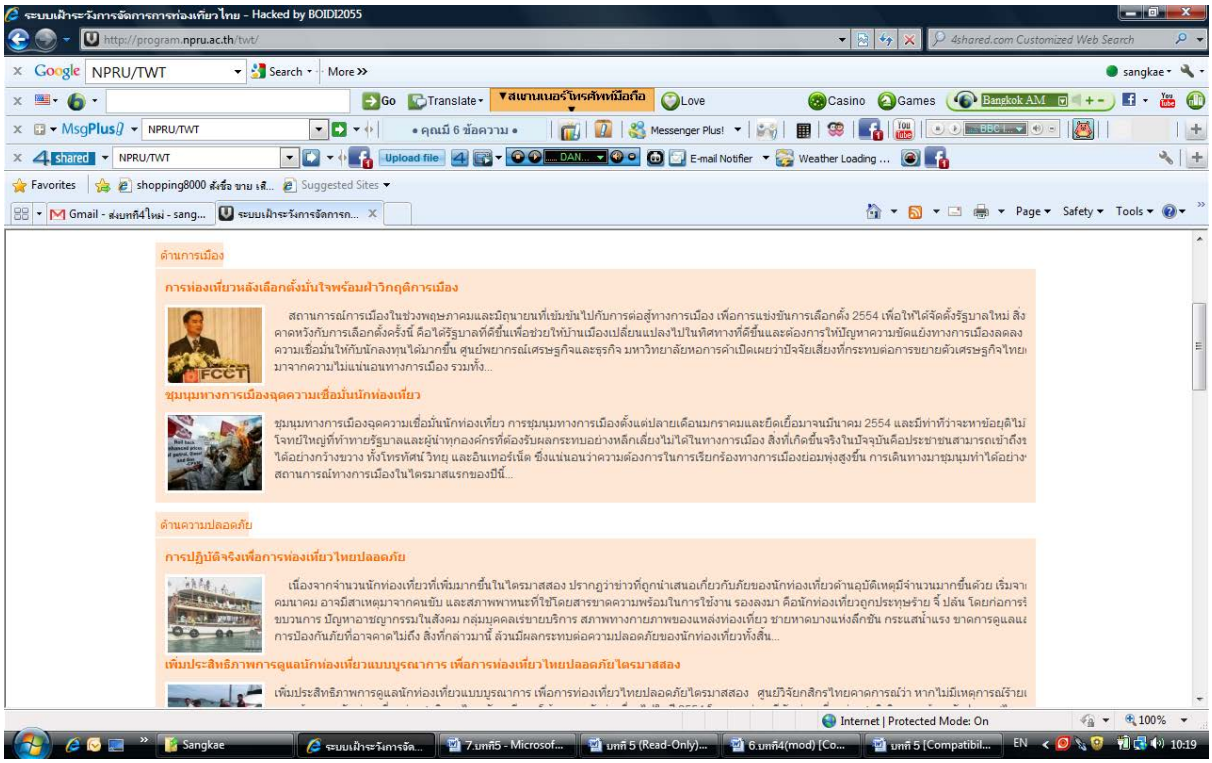
1. มล.สุรวุฒิ ทองแถม รองประธานฝ่ายขายเครืออมารี

2. คุณรัตนา ปรีชาวุฒิ โรงแรมดุสิตธานี

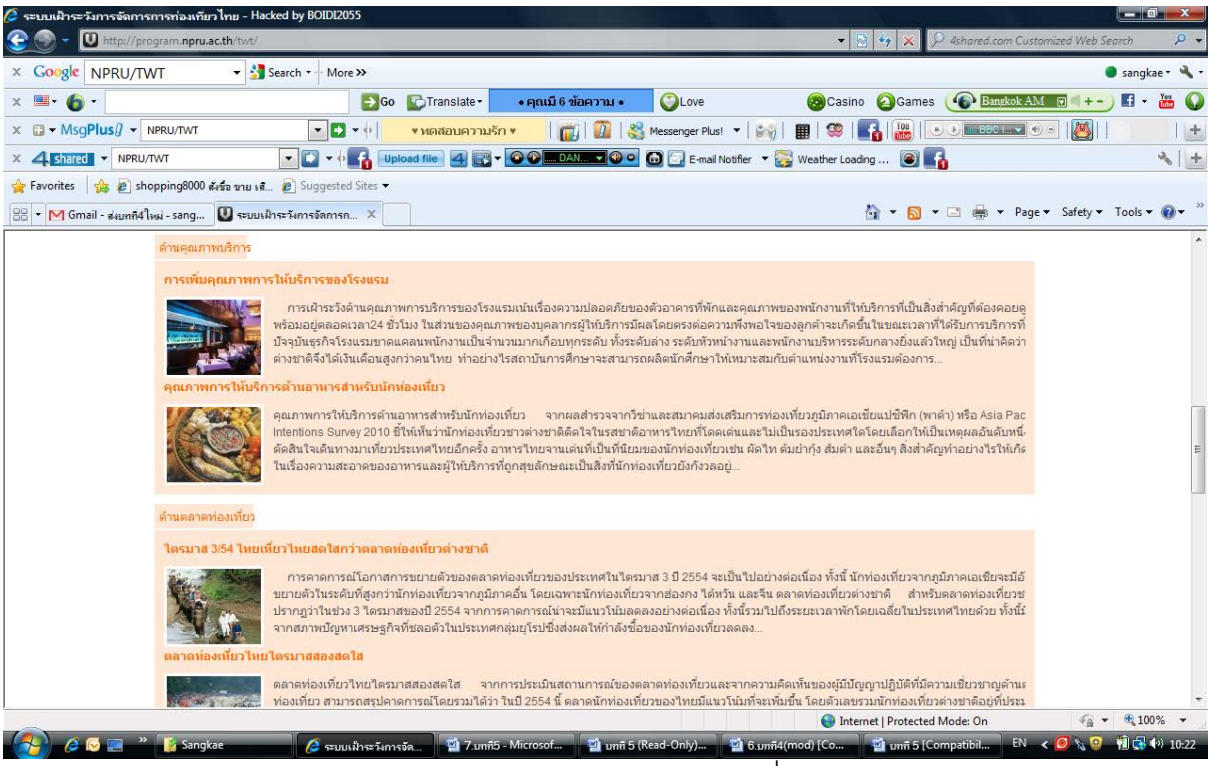
3. คุณสนั่น เจริญวงษา สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.)

ประเด็นที่ 3. การจัดทำจดหมายข่าวอิเล็คโทรนิกส์(e-newsletter)ที่นำเสนอเป็นข้อมูลสารสนเทศ พบว่า คณะผู้วิจัยเขียนรายงานข่าวจากการสังเคราะห์ข้อมูลปัจจุบันและสร้างมาตรวัดการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย (Thai Tourism Barometer) ทั้งเจ็ดหัวข้อ

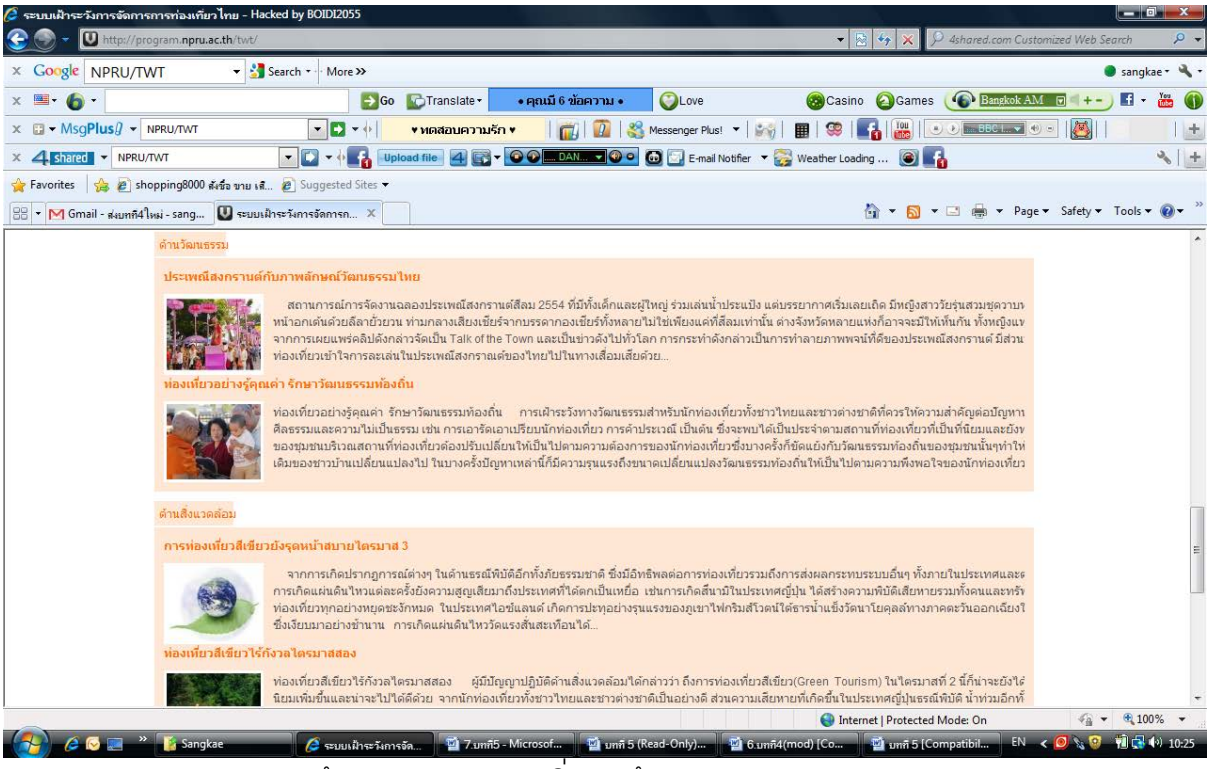
เพื่อให้ ผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key Person)ประจำแต่ละหัวข้อให้ความคิดเห็น ผลจากการประชุมร่วมของคณะกรรมการผู้มีปัญญาปฏิบัติ พบว่า ข้อมูลสารสนเทศทั้งเจ็ดประเด็น ควรนำเสนอทุกสามเดือน ทางอินเทอร์เน็ตที่ทางคณะผู้วิจัยได้นำมาสร้างเว็บไซต์ (website) ผ่านสื่อของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ขึ้นมาในชื่อ http://program.npru.ac.th/twt/ ดำเนินการทดลองนำเสนอข่าวครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 11 เมษายน 2554 และนำเสนอข่าวครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2554 ในรูปข่าวที่เรียกว่า ข้อมูลฉบับย่อ(Snapshot) เพื่อประหยัดเวลาผู้เข้าอ่านข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต หากต้องการอ่านแบบข้อมูลฉบับเต็ม สามารถเข้าถึงข้อมูลได้เพิ่มเติมได้ทางเว็บไซต์ ดังนี้



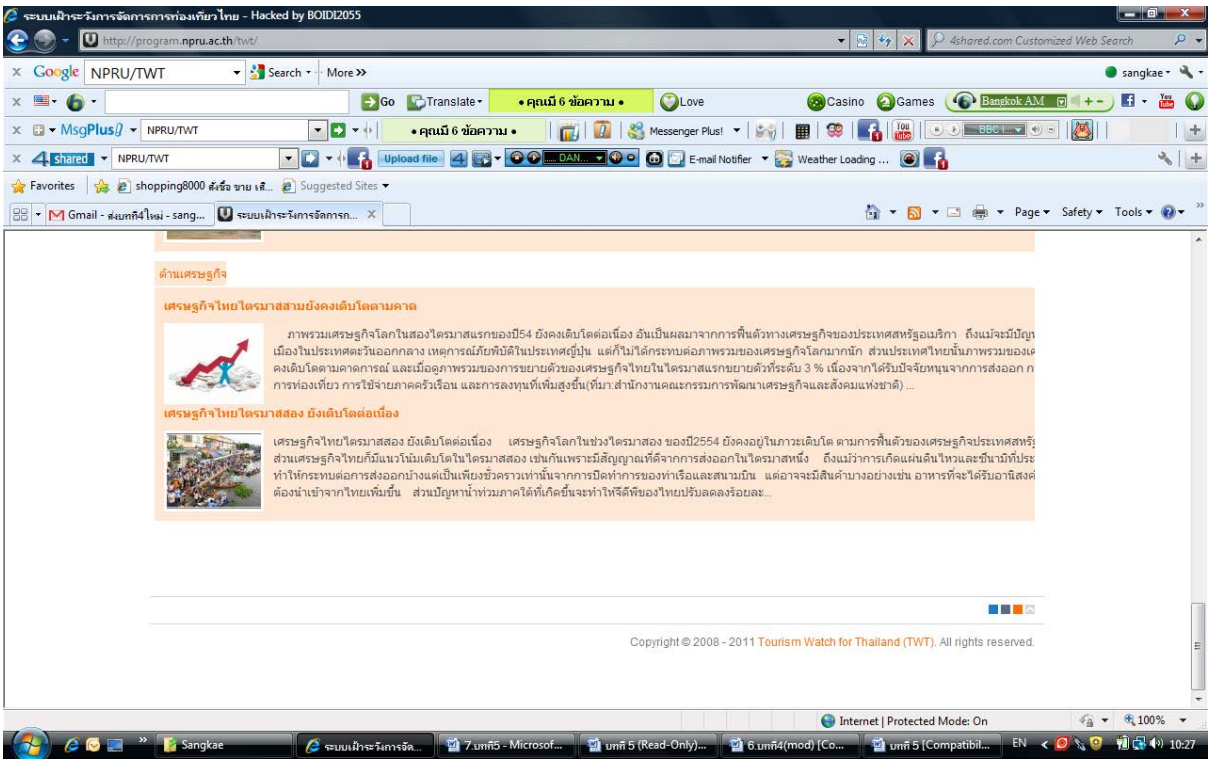
แสดงข่าวฉบับย่อ ด้าน การเมือง และความปลอดภัย



แสดงข่าวฉบับย่อ ด้าน คุณภาพการบริการ และตลาดท่องเที่ยว



แสดงข่าวฉบับย่อ ด้าน วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม



แสดงข่าวฉบับย่อ ด้าน เศรษฐกิจ

ส่วนที่ 3 ผลการวิจัย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3

การประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยผ่านทางอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้เข้ามาเยี่ยมชมและใช้สารสนเทศที่อยู่ในเว็บไซต์ช่วงเวลา ตั้งแต่ 19 เมษายน 2554 จนถึงวันที่ 22 ก.ค.2554 ภาพรวมมีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ทั้งสิ้นจำนวน1,257 คน ช่วงที่มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์มากที่สุดคือช่วงระหว่างวันที่ 1-30 มิ.ย. 2554 คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาช่วงระหว่างวันที่ 1-22 ก.ค. 2554 คิดเป็นร้อยละ 27 แต่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนเพียง 118 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 72 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47 ประกอบอาชีพเกี่ยวกับโรงแรมคิดเป็นร้อยละ 28 มัคคุเทศก์คิดเป็นร้อยละ 27 และบริษัททัวร์คิดเป็นร้อยละ 17 เป็นสมาชิกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยคิดเป็นร้อยละ 27 สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.) สมาคมโรงแรมไทยคิดเป็นร้อยละ 21 เท่ากัน ผลการประเมิน ผู้ประเมินมีความเห็นว่าการได้ประโยชน์จากข่าวเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.70) การนำข้อมูลจากการเฝ้าระวังไปใช้ในธุรกิจ/งานอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.37) ประเด็นข่าวการเฝ้าระวังครอบคลุมด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.53) ความสมบูรณ์ของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.49) และความทันสมัย

ของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.39) ผลการวิเคราะห์การประเมิน โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.56) ส่วนข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผู้เขียนมาค่อนข้างน้อยเนื่องจากเป็นการสื่อสารทางเดียวผ่านตัวเว็บไซต์ ได้แก่ ชื่อโครงการ ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เข้าใจและให้น่าสนใจมากขึ้น ต้องการข้อมูลที่ทันสมัย ตรงประเด็น นำไปใช้ได้อย่างเหมาะสม รูปแบบการนำเสนอที่อ่านเข้าใจง่าย และควรประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพราะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยว"

5.2 อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ความสำคัญและแนวทางการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย พบว่า ทางคณะผู้มี ปัญญาปฏิบัติ ที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการนี้ ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี เป็นผลจากการศึกษาถึงหน่วยงานที่ทำงานในลักษณะใกล้เคียงกัน ได้แก่ งานที่เกี่ยวข้องกับการเฝ้าระวังทางสังคม(มหาวิทยาลัย มหิดล,2547 อ้างถึง องค์การอนามัยโลก,1999) ได้ชี้ว่าระบบการเฝ้าระวังมีทั้งระบบที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อน จนถึงระบบที่ซับซ้อน และนำเสนอว่าประเทศที่กำลังพัฒนาควรใช้ระบบการเฝ้าระวังที่ใช้ง่ายไม่ซับซ้อนซึ่งเมื่อทำการปรับปรุงและเรียงลำดับใหม่ให้เหมาะสมกับการใช้งาน อีกทั้งได้รับความร่วมมือจาก ผู้อำนวยการศูนย์เฝ้าระวังทางวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม ซึ่งได้ให้แนวทางในการสร้างระบบการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวในครั้งนี้ด้วย

นอกจากนี้ ความเป็นศูนย์รวบรวมข่าวสารข้อมูลที่มีผลต่อการท่องเที่ยว และการมีหน่วยงานหรือกลุ่มคนเฝ้าดูแลสถาณการณ์ด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการท่องเที่ยว ทั้งหมดเจ็ดหัวข้อ ได้แก่คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านตลาดท่องเที่ยว ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรม ด้านการเมือง และด้านคุณภาพบริการ ล้วนมีความสำคัญต่อผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวทั้งระดับผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลาง (SME) ที่รัฐบาลให้การสนับสนุนเพื่อกระตุ้นระบบเศรษฐกิจของประเทศและเร่งพัฒนาขีดความสามารถให้แก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอี (ททท,2553) การนำเสนอข้อมูลสารสนเทศของการจัดการการเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทย ยังมีรูปแบบการนำเสนอคล้ายกับ งานเฝ้าระวังของโครงการ Child Watch (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์) ซึ่งมีส่วนสำคัญในการกระตุ้นเตือน และชี้ถึงสภาวการณ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งแสดงผลกระทบเป็นรายด้านอย่างชัดเจน

ผลจากการนำเครื่องมือวัดการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยว (Thai Tourism Barometer)มาใช้กับกลุ่มผู้มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key Person) นั้น ได้นำแนวคิดมาจาก องค์การ

การท่องเที่ยวโลก องค์การสหประชาชาติ ในชื่อว่าUNWTO World Tourism Barometer ซึ่งมีการนำเสนอให้กับสมาชิกขององค์กรทุกสี่เดือน ซึ่งเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ (Penel of Tourism Experts) นำเสนอข้อมูลทั่วโลก โดยแบ่งเป็นภูมิภาค ได้แก่ ยุโรป เอเชียและแปซิฟิก อเมริกา แอฟริกาและตะวันออกกลาง ซึ่งแตกต่างจากการนำเสนอ การเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวโลกของประเทศแคนนาดา (Global Tourism Watch) จัดทำโดย หน่วยงานที่ชื่อว่า Canadian Tourism Commission(CTC) ได้รายงานการเฝ้าระวังในแต่ละประเทศเป็นรายปี และสำรวจข้อมูลข้อมูลของนักท่องเที่ยวแต่ละประเทศ เช่น นักท่องเที่ยวชาวฝรั่งเศส ชาวออสเตรเลีย ที่มาเที่ยวประเทศแคนนาดา

การประเมินผลใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยผ่านทางอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้เข้ามาเยี่ยมชมและใช้สารสนเทศทั้งสิ้นจำนวน 1,257 คน เนื่องจากการสืบค้นและความสนใจในด้านต่าง ๆ จากบุคคลทั่วไปผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมีเพิ่มมากขึ้น (เนคเทค,2553) มีผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนเพียง118คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 72 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47 ประกอบอาชีพเกี่ยวกับโรงแรมคิดเป็นร้อยละ 28 มัคคุเทศก์คิดเป็นร้อยละ 27 และบริษัททัวร์คิดเป็นร้อยละ 17 เป็นสมาชิกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยคิดเป็นร้อยละ 27 สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.) สมาคมโรงแรมไทยคิดเป็นร้อยละ 21 เท่ากัน จากผลการประเมินของผู้เข้าไปใช้ระบบการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวทางอิเทอร์เน็ท ผู้ประเมินต้องการนำข้อมูลจากการเฝ้าระวังไปใช้ในธุรกิจของตนเอง มีความสนใจประเด็นข่าวการเฝ้าระวังครอบคลุมด้านการท่องเที่ยว แต่ต้องการให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ทันสมัย น่าสนใจ และมี รูปแบบการนำเสนอที่อ่านเข้าใจง่าย และควรประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพราะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยว ดังจะเห็นได้จากการสอดคลองกับผลการวิจัยของโอเลียรี่ และมอรริสัน (O'Leary and Morrison, 2004) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของประสบการณ์ครั้งก่อนๆ ต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวในวันหยุด (The effect of prior experience on vacation behavior) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการใช้อินเตอร์เน็ตเป็นสื่อในการสร้างโอกาสที่ดีที่จะเสนอทางเลือกของข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้ประกอบด้านการท่องเที่ยวของไทยที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยวของไทยเพื่อให้เกิดความร่วมมือและความเข้าใจในระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการในแต่ละสาขาอาชีพ และระหว่างภาครัฐ และเอกชน

2. ควรมีการวิจัยประเมินผลการใช้ระบบการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวของไทยอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาให้เกิดความเข้าใจและสามารถใช้ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.(2553) ค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2554, จาก http://www.tat.or.th

กรมการท่องเที่ยว. **รายงานสถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติรวมทุกด่าน 2554**. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2553, จาก http://tourism.go.th/2010/th/home/index.php

กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. **คาดการณ์แนวโน้มเศรษฐกิจโลก**. ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2553, จาก http://www.bangkokbiznews.com/home/details/business/ceo-blogs

กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. **เงินบาทแข็งค่ากระทบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวหนัก ด้านททท. ฮ่องกงชี้หากเงินบาทแข็งค่าต่อเนื่องคาดเอเย่นต์ทัวร์ปรับราคาแพ็คเกจเที่ยวไทย**. ค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2553 ,จาก http://www.bangkokbiznews.com/home/detail/business/business

กุลวรา สุวรรณพิมล. (2548). **หลักการมัคคุเทศก์**. กรุงเทพ: แสงดาว.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. **องค์การแห่งความรู้:จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ**.พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ:รัตนไตร.

ธนดล ภูสีฤทธิ์. **การได้มาซึ่งกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่น่าเชื่อถือ**. ค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2554, จาก http://ajthanadol.blogspot.com

นพรัตน์ โพธิ์ศรีทอง. **การจัดการความรู้...สู่ปฏิบัติเพื่อคุณภาพและการแข่งขัน**. กรุงเทพฯ:เอสแอนด์จีกราฟฟิค,2550

น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2547). **การจัดการความรู้กับคลังความรู้**. กรุงเทพฯ: เอสอาร์ พริ้นติ้ง เบสโปรดักส์.

บุญดี บุญญากิจและกมลวรรณ ศิริพานิช. (2545) **Benchmarking ทางลัดสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.

บุญดี บุญญากิจและคณะ. (2547). **การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ**.กรุงเทพฯ: จิรพัฒน์เอ็กเพรส.

บัญญัติ บุญญา.(2546). **ความปลอดภัยของอาหาร (Food Safety)**.สยามศิลป์การพิมพ์. กรุงเทพฯ

ผู้จัดการออนไลน์.**หอการค้าไทย" ปรับประมาณการ ศก.ไทย จาก 6.9% เป็น 7.3%**. ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2553, จากhttp://www.manager.co.th/StockMarket/ViewNews.aspx?NewsID=9530000137462

พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). **การจัดการความรู้:พื้นฐานและการประยุกต์ไว้**.กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

ภราดร จินดาวงศ์. (2549). **การจัดการความรู้**. กรุงเทพฯ: ซี ดับบลิว ซี พริ้นติ้ง,

มหาวิทยาลัยมหิดล, (2547). **แนวคิดและกระบวนการสร้างระบบการเฝ้าระวัง**. เอกสารอัดสำเนา : มหาวิทยาลัยมหิดล ร่วมกับ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

มูลนิธิสภาเตือนภัยพิบัติแห่งชาติ. จาก: http://www.paipibut.org/home.php

ระบบเฝ้าระวังเด็กไทย : เพื่อการรู้เท่าก้าวทันเด็กไทย ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2554, จาก:http://www.vcharkarn.com/varticle/38253

ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์จำกัด.

ราณี อิสิชัยกุล. (2544). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**.สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.กรุงเทพฯ

รายงานการเฝ้าระวังการเฝ้าระวังโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง พ.ศ. 2550 – 2552 ค้นเมื่อ 4 มกราคม 2554, จากhttp://epid.moph.go.th/ncd/chronic/chronic_52_1009170940.doc

วิจารณ์ พาณิชย์. **การจัดการความรู้**. กรุงเทพฯ:สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.), 2547 ข.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2530) **วิศวกรรมและการบริหารความปลอดภัยในโรงงาน**. (พิมพ์ครั้งที่2). สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ยุทธนา แซ่เตียว.(2547).การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้: สร้างองค์กรอัจฉริยะ. กรุงเทพมหานคร: อินโนกราฟฟิกส์.

วรรณา วงษ์วานิช. 2546. **ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว**. (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมาคมเภสัชกรรมแห่งประเทศไทย. **สรุปผลการพัฒนาระบบการเฝ้าระวังการเกิดอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา** ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2554 ,จากhttp://www.thaihp.org /adr/ index.php ?lang=th&option=showtopic&wid=148&sub=5&for um=16

สุพรรณี มังคะลี. (2530). **การรณรงค์โฆษณา**.กรุงเทพ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สำนักส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ. จาก http://www.dbd.go.th/mainsite/index.php?id=705

แสงโฉม เกิดคล้าย. **รายงานผลการพัฒนาระบบเฝ้าระวังโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม (เชิงรับ)สำนักระบาดวิทยา กรมควบคุมโรค พ.ศ. 2544- 2549** ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2554 , จาก :http://www.envocc.org/html/modules.php?name=Downloads&d_op=viewdowoad&cid=9

หอการค้าไทย. **ผลกระทบเศรษฐกิจจากน้ำท่วมใต้**. ค้นเมื่อ 12เมษายน2554,จาก http://news.voicetv.co.th/business/7784.html

ภาษาอังกฤษ

Alavi,M.(1997).KPMG Peat Marwick US: One Giant Brain. Harvard Business School, Case 9-397-108,Rev,July11,pp.1-21.

Best, John W.(1981) **Research in Education.** New Jersey: Prentice-Hall.

Davenport,T.H.,&L.Prusak,1998.Working Knowledge :How Organization Manage What They Know, Boston: Harvard Business School Press.

Fahey, L.,&L. Prusak, 1998. "The Eleven Deadliest Sins of Knowledge Management," California Management Review,40(3): 256-276.

Holsapple,C.W. and K.D.Joshi.(2002) Understanding Knowledge Management Laudon, K.C.,& J.P.Laudon,2002. Management Information Systems: Managing the Digital Firm, 7th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.

Lehto, Xinran Y., O'Leary, Joseph T., and Morrison, Alastair M. **The Effect of Prior Experience on Vacation Behavior.** Annals of Tourism Research, 31(4), 801-818.

Lolution:The Evolution of Framework in Theory and Practice.in Knowledge Management System: Theory and Practice.Stuart Barnes (Editor).Thompson Learning,The Alden Press,UK,pp.222-241.

Mcintosh,Robert W.and Charles R. Goeldner, Tousism-Principles Prectiecs. Philosophies 5th,dition. Y.;John Wiley &Son,Inc. 1986

Nonaka,Ikujro,1994. "The Knowledge-Creating Company," Harvard Business Review, November-December,96-104.

Senge, P. M. (1990). The fifih discipline e: The art and Practice of the learning organization. New York: Century Press.

UNWTO.**International Tourist Arrivals back at 2008 precrisis peak level**.Retrieved December 1,2010,from http://www.unwto.org/media/news/en/press_det.php?id=6961&idioma=E

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก. บทความวิจัย

โครงการเฝ้าระวังการจัดการท่องเที่ยวเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทยท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง

Tourism Watch for Thailand

ดร.แสงแข บุญศิริ	ผศ. ดร.ธงชัย พงษ์สิทธิกาญจนา
Dr.Sangkae Punyasiri	Asst Prof.Thongchai Pongsithikanjana
ดร.ดารินทร์ โพธิ์ตั้งธรรม	อ.พงษ์สันติ์ ตันหยง
Dr.Darin Photungtham	Mr.Pongsan Tanyong
อ.พงศ์สฎา เฉลิมกลิ่น	อ.ณัชชา ศิรินธนาธร
Mr.Pongsada Chalermklin	Miss Nutcha Sirinthanathorn
นายขจร วีระใจ	
Mr.Kajorn Weerajai	

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการได้แก่ เพื่อสร้างระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทย เพื่อสร้างข้อมูลสารสนเทศในการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย และเพื่อประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Person) หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว และเศรษฐกิจของประเทศไทย จำนวน 20 คน โดยใช้แบบสอบถามและการจัดประชุมระดมสมองเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และตัวแทนผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่เป็นสมาชิกของสมาคมทางด้านการท่องเที่ยวที่เข้าใช้เว็บไซต์จำนวน 1,000 ราย

ผลการวิจัยพบว่า ระบบการเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทย (Tourism Watch for Thailand System) หมายถึง การติดตามความเคลื่อนไหวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยอย่างต่อเนื่องในประเด็นที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย ได้แก่ ประเด็นทางการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านตลาดท่องเที่ยว ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรม และด้านคุณภาพบริการ จากนั้น จึงมีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบของจดหมายข่าวอิเล็กโทรนิกส์(E-Newsletter)

เสนอข่าวฉบับย่อ(Snapshot) ในแต่ละประเด็น การสรุปรายงานสถานการณ์ของสามเดือนที่ผ่านมา และนำเสนอการคาดการณ์เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในระยะสามเดือนข้างหน้าที่เป็นผลมาจากการคาดการณ์ของคณะผู้มีปัญญาปฏิบัติ การนำเสนอข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้เผยแพร่ทางเว็บไซต์ขึ้นมาในชื่อ http://program.npru.ac.th/twt/ ผลการการประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยผ่านทางอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้เข้ามาเยี่ยมชมและใช้สารสนเทศทั้งสิ้นจำนวน 1,257 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเพียง 118 คน ผู้ประเมินคิดว่าการได้ประโยชน์จากข่าวเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก การนำข้อมูลจากการเฝ้าระวังไปใช้ในธุรกิจ/งานอยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นข่าวการเฝ้าระวังครอบคลุมด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ความสมบูรณ์ของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง และความทันสมัยของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง และผลการวิเคราะห์การประเมิน โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับ มาก

Abstract

The objectives of research on Tourism Watch for Thailand were as follows: 1) to create Tourism Watch system for Thailand to build up the capacity of Thai tourism business 2) to create the information system of Thai Tourism Watch and 3) to evaluate the using of the Thai Tourism Watch's information system.

The samples were divided into two groups. The first was 20 Thai Tacit Knowledge Person who were the expert in Thai tourism industry. Self-administered questionnaire and Brainstorming meeting were used to collect the data. The second sampling group was 1000 representatives from Thai Tourism Association who assess through the website.

The research results revealed that Tourism Watch for Thailand System means the continuous following through the movement of Thai tourism Industry: as the important perspective as follow the Politic, Economic, Marketing, Security, Environment, Culture and the Service Quality. The E-Newsletter of Thai Tourism Watch offers Snapshot news on reporting the past three months tourism situation and presents the Thai Tacit Knowledge Person's suggestion for the next three month on Tourism movement. The result from the evaluation using the Thai Tourism Watch system by this website

http://program.npru.ac.th/twt/ was found that the total of 1,257person assess this website and only 118 person who give the questionnaire answers. The levels of the respondent comment to the Thai Tourism Watch system as a whole, was at the high level. When each aspect was individually analyzed, comment were high level as follow: The useful of Thai Tourism Watch System and The number of the tourism perspectives. The moderate level in these threel aspects respectively as follows: the implementation of Thai Tourism Watch system, the integrity of the data and the update of the data.

บทนำ

ภาคธุรกิจการท่องเที่ยวไทยเป็นสิ่งที่ช่วยนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาในประเทศถึงประมาณปีละ 600,000 ล้านบาท โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศถึงปีละ 13-15 ล้านคน และยังมีนักท่องเที่ยวในประเทศอีกประมาณปีละ 70-80 ล้านคน (ที่มากรุงเทพธุรกิจออนไลน์ http://www.ecommerce-magazine.com/) ซึ่งภาคธุรกิจการท่องเที่ยวของไทยยังมีโอกาสของการเติบโตที่ดี เพราะประเทศไทยมีชื่อเสียงเรื่องมีภูมิประเทศที่สวยงาม มีความหลากหลายทั้งที่เป็นป่า ภูเขา และทะเลที่สวยงาม มีศิลปวัฒนธรรม และที่สำคัญ คือ คนไทยมีอัธยาศัยที่เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และเป็นมิตร ดังจะเห็นได้ว่าประเทศไทยได้รับการโหวตเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ติดลำดับต้น ๆ การท่องเที่ยวจึงก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สามารถสร้างรายได้จากเงินตราต่างประเทศ สร้างรายได้ และสร้างโอกาสทางธุรกิจ ส่งผลให้มีการแข่งขันทางธุรกิจท่องเที่ยวสูงขึ้น ทั้งในระดับภูมิภาคและในระดับทวีปเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวยังประเทศของตนเอง ในขณะเดียวกันการปรับตัวให้ทันกับความต้องการของนักท่องเที่ยวยังขาดประสิทธิภาพเนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากกระแสโลกาภิวัตน์ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจการท่องเที่ยว โดยจะเห็นได้จากการสำรวจของเว็บไซต์ Internet World Stat และข้อมูลจาก NECTEC พบว่า ปัจจุบันมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วโลกมากกว่า 1,200 ล้านคน และผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมากกว่า 13.4 ล้านคน ซึ่งจำนวนของการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่สูงนั้นส่งผลให้มีการแข่งขันทางธุรกิจท่องเที่ยวสูงขึ้น ดังนั้นข้อมูลทางการท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่เป็นปัจจุบันทันต่อเหตุการณ์ ดังนั้นภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องมีกลไกที่ช่วยเชื่อมโยงข้อมูลและประสานความร่วมมือในการที่จะบริหารจัดการการท่องเที่ยวไทยให้

เกิดความเท่าทัน สามารถนำไปใช้ในการวางแผนได้ เพื่อไม่ให้เป็นการเสียโอกาสทางธุรกิจ จึงจำเป็นที่จะต้องสร้างระบบการเฝ้าระวังการจัดการท่องเที่ยวเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทยท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับการจัดการวิกฤตต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น และเป็นทางออกหนึ่งสำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่จะสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย ทางคณะผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะดึงความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่เป็นความรู้ที่แฝงอยู่ในผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจที่สั่งสมประสบการณ์มายาวนาน จนสามารถที่จะพยากรณ์แนวโน้มเหตุการณ์ในอนาคตได้ ซึ่งจะเรียกบุคคลเหล่านี้ว่าผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge key Person) โดยเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย ผู้วิจัยมีหน้าที่ในการสังเคราะห์เพื่อจัดทำสารสนเทศ แล้วส่งต่อให้กับภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้นำไปใช้และดำเนินการตรวจสอบประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยที่ได้พัฒนาขึ้นมา

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

1.การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้การเก็บข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิและแหล่งปฐมภูมิดังนี้

ข้อมูลทุติยภูมิเป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลระบบเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวและการประเมินสภาพการท่องเที่ยวในอนาคตได้จากแนวคิดทฤษฎี เอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งสำรวจข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและประเมินสภาพการท่องเที่ยวในอนาคต

2.นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) กับเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวมาจัดประชุมระดมสมอง (Brainstorming) กับผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติรวมทั้งข้อมูลประเด็นเกี่ยวกับการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวไทย ใน 5 ประเด็น โดยทำการเก็บข้อมูลจากวรรณกรรม งานวิจัย บทความ เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา บริษัทนำเที่ยวต่างๆ และสถาบันการศึกษาต่างๆ ฯลฯ

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย ได้ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างร่วมกับการจัดประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นจาก ผู้มีปัญญาปฏิบัติและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว

2. ข้อมูลสารสนเทศในการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย ได้ใช้แบบสอบถามที่จัดทำเฉพาะเรียกว่า เครื่องมือวัดระดับการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย (Thai Tourism Barometer) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

3. ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวไทย ประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย ได้ใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลผ่านเว็บไซต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจากการจัดประชุมเพื่อสรุปวิเคราะห์และสังเคราะห์ร่วมกับตัวแทนผู้มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key person) ในแต่ละด้าน ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการใช้ระบบการเฝ้าระวังผ่านเว็บไซต์ได้โปรแกรมสำเร็จ รูป เพื่อคำนวณค่าทางสถิติ โดยจะแจกแจงความถี่และเสนอผลเป็นค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยของโครงการ โครงการเฝ้าระวังการจัดการท่องเที่ยวเพื่อเสริมศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวไทยท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง มีผลสรุป ดังนี้

ระบบการเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทย (Tourism Watch for Thailand System) หมายถึง การติดตามความเคลื่อนไหวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งประเด็นที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย ได้แก่ ประเด็นทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม นำข้อมูลเหล่านั้นมาสร้างเครื่องมือวัดการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย (Thai Tourism Barometer) เพื่อให้ ผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key Person) เข้ามามีส่วนร่วมในการให้คำตอบที่จะชี้ให้เห็นระดับความรุนแรงของภัยที่มาจากด้านต่างๆเพื่อการเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทย และนำเสนอแก่ผู้ประกอบการ โดยผู้ประกอบการ หรือภาคส่วนต่างๆสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการวางแผน การตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ การรายงานผลทำโดยผ่าน เครือข่ายทางการท่องเที่ยวต่างๆ ทางจดหมายข่าว อิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายสาม

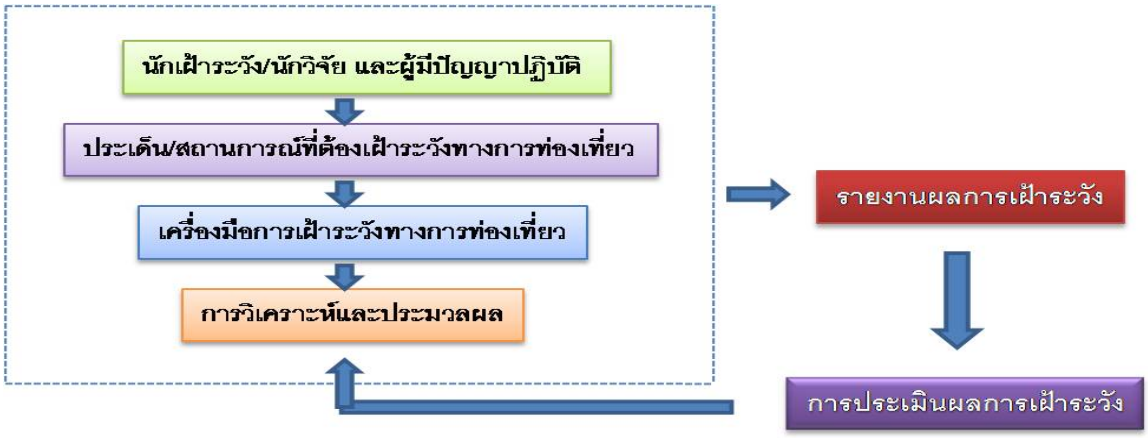
เดือน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับตัวของทุกภาคส่วน สามารถแบ่งเป็น ประเด็นความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับ ได้แก่

1. ความเป็นศูนย์รวบรวมข่าวสารข้อมูลที่มีผลต่อการท่องเที่ยว และการมีหน่วยหรือกลุ่มคนเฝ้าดูแลสถาณการณ์ ด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการท่องเที่ยว อย่างต่อเนื่อง จะทำให้การวิเคราะห์เป็นไปอย่างมีระบบ สามารถพัฒนาเครื่องมือวัด (Barometer) ได้อย่างแม่นยำ จะเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจไทยในภาพรวม

2. สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวได้ เนื่องจากมีศูนย์สามารถแสดงให้เห็นภัยที่จะเกิดขึ้น ระดับความรุนแรง และแนวทางการแก้ปัญหา แสดงให้เห็นถึงความพร้อมในการให้บริการทางการท่องเที่ยว ด้านความสงบสุข สามารถมาเที่ยวได้อย่างปลอดภัย มีมาตรฐานทางการท่องเที่ยว

3. สามารถกระตุ้นให้เกิดการเฝ้าระวังรักษาแหล่งท่องเที่ยว ที่เป็นทรัพยากรของชาติ เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไป

กรอบแนวคิดของระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย แสดงตามภาพ มีดังนี้



ภาพแสดงระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย

ขั้นตอนของระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย มีดังนี้

1. นักเฝ้าระวัง ในโครงการนี้จะใช้นักวิจัยทำการเฝ้าระวังทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ และมีระบบการส่งข้อมูลให้กับผู้มีปัญญาปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

2. นักวิจัยจะทำงานร่วมกับผู้มีปัญญาปฏิบัติในแต่ละด้านเพื่อกำหนดสถานการณ์ที่ต้องเฝ้าระวัง ซึ่งหมายถึง ประเด็นหรือเหตุการณ์ที่สำคัญ และสามารถบ่งชี้ถึงปัญหา หรือคาดว่าจะเกิดปัญหาหากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม จากนั้นนำมาสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเฝ้าระวัง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเฝ้าระวังจะเป็นมาตรวัดการเฝ้าระวังที่ผ่านการทบทวนเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้มีปัญญาปฏิบัติได้กรอกข้อมูล

4. นำผลที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผล จากนั้นสังเคราะห์ออกมาเป็นจดหมายการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยว (e-news letter)

5.การประเมินผลจากข้อมูลที่ให้ผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวที่ได้เข้ามาอ่านจดหมายการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยว (e-news letter)

รายชื่อผู้มีปัญญาปฏิบัติของโครงการการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย

เกิดจากความร่วมมือของคณะผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจท่องเที่ยวที่สั่งสมประสบการณ์มายาวนาน จนสามารถที่จะพยากรณ์แนวโน้มเหตุการณ์ในอนาคตได้ โดยผู้มีปัญญาปฏิบัติดังกล่าว เป็นผู้มีความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่เป็นความรู้ที่แฝงอยู่ในผู้นั้น เพราะเป็นผู้ที่อยู่ในภาคธุรกิจด้านการท่องเที่ยวที่สั่งสมประสบการณ์มายาวนาน จนสามารถที่จะพยากรณ์แนวโน้มเหตุการณ์ในอนาคตได้ ซึ่งจะเรียกบุคคลเหล่านี้ว่าผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key Person) โดยเข้ามามีส่วนร่วมในการตอบแบบมาตรวัดของแต่ละประเด็นของการเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทย ผู้มีปัญญาปฏิบัติเหล่านี้ให้ความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง คณะที่ปรึกษาหลัก ได้แก่

1. คุณภราเดช พยัฆวิเชียร	ประธานมูลนิธิสถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน
2. คุณขจร วีระใจ	ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
3. คุณเสงี่ยม เอกโชติ	กรรมการสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว
4. คุณวิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์	กรรมการสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยไทย
5. คุณมัยรัตน์ พีระญาณ์โกเศส	นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (*สทน.*)
6. คุณธเนศ วรศรัณย์	กรรมการสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
7. ดร.เกรียงพล พัฒนรัฐ	รองผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว กทม

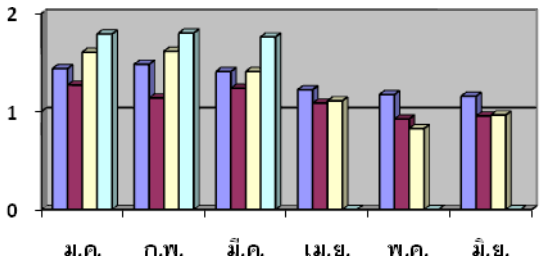
หัวข้อสำคัญที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวไทยที่ต้องเฝ้าระวัง มีจำนวนทั้งหมด 7 หัวข้อที่สำคัญ คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านตลาดท่องเที่ยว ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรม ด้านการเมือง และด้านคุณภาพบริการ ดังนี้

ข่าวฉบับย่อ(Snapshot news) ด้านเศรษฐกิจ

เศรษฐกิจไทยไตรมาสสอง ยังเติบโตต่อเนื่อง

เศรษฐกิจโลกในช่วงไตรมาสอง ของปี2554 ยังคงอยู่ในภาวะเติบโต ตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจประเทศสหรัฐอเมริกา ส่วนเศรษฐกิจไทยก็มีแนวโน้มเติบโตในไตรมาสสอง เช่นกัน เพราะมีสัญญาณที่ดีจากการส่งออกในไตรมาสหนึ่ง ถึงแม้ว่าการเกิดแผ่นดินไหวและสึนามิที่ประเทศญี่ปุ่นจะทำให้กระทบต่อการส่งออกบ้างแต่เป็นเพียงชั่วคราวเท่านั้นจากการปิดทำการของท่าเรือและสนามบิน แต่อาจจะมีสินค้าบางอย่างเช่น อาหารที่จะได้รับอานิสงค์ ที่ญี่ปุ่นจะต้องนำเข้าจากไทยเพิ่มขึ้น ส่วนปัญหาน้ำท่วมภาคใต้ที่เกิดขึ้นจะทำให้จีดีพีของไทยปรับลดลงร้อยละ 0.2 - 0.3 และเมื่อรวมผลกระทบจากภัยพิบัติในญี่ปุ่น คาดว่าจะส่งผลให้จีดีพีของประเทศไทยปี 54 ลดลงมาอยู่ที่ร้อยละ 3.5 – 4.0 จากเดิมที่คาดการณ์ว่าอยู่ที่ร้อยละ 4.2 (ที่มา :หอการค้าไทย ,2554) แต่แนวโน้มก็ยังคงเติบโต

นอกจากนั้นการที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีจำนวนที่เพิ่มขึ้น จากภาพที่ 1 ทำให้แนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวในครึ่งปีแรกของปี2554 ทั้งจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ และนักท่องเที่ยวไทยน่าจะมีจำนวนที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี2553 อันเป็นผลมาจากการเติบโตของเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทย



ภาพที่ 1 สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ (International tourist arrivals) หน่วย:ล้านคน ที่มา: กรมการท่องเที่ยว

แต่สิ่งที่ผู้มีปัญญาปฏิบัติเป็นกังวลในอนาคตอันใกล้ก็คือการเปิดเสรีทางการค้าโดยเฉพาะด้านการบริการ ถึงแม้ถ้ามองภาพรวมจะส่งผลดีทำให้เศรษฐกิจโดยรวมของอาเซียนเติบโตขึ้น จากการเคลื่อนย้ายเงินลงทุน แรงงาน การเดินทางไปมาหาสู่กันมากขึ้น แต่อีกด้านหนึ่งก็จะส่งผลต่อการแข่งขันของธุรกิจต่างๆโดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยวที่จะต้องปรับตัว จากข้อกำหนดที่มีเป้าหมายที่ชัดเจนว่า ประเทศสมาชิกในอาเซียนทุกประเทศ จะต้องอนุญาตให้นักลงทุนอาเซียน

สามารถถือหุ้นในนิติบุคคลในกิจการธุรกิจบริการได้อย่างน้อย 70% ภายในปี พ.ศ. 2558 โดยให้แนวทางการปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ในอนาคตที่จะเกิดขึ้นดังนี้

1. การรวมตัวกันของสมาคมต่างๆต้องให้มีความเข้มแข็งทั้งภายในเครือข่ายและเชื่อมโยงระหว่างเครือข่าย เพื่อช่วยกันรักษาผลประโยชน์ของธุรกิจ

2. ปรับกลยุทธ์ให้ตรงกับสภาพทางการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไปควรจะต้องเพิ่มศักยภาพทางด้านภาษาต่างประเทศรวมทั้งศึกษาวัฒนธรรมต่างชาติที่คาดว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ให้มากขึ้น

3. ใช้สิ่งที่เป็นจุดแข็งของประเทศ เช่น สุขภาพ วัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ มาใช้กับการท่องเที่ยวเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

4. เพิ่มขีดความสามารถในด้านต่างๆของธุรกิจเพื่อรองรับการแข่งขัน เนื่องจากสภาพตลาดมีแนวโน้มแข่งขันกันรุนแรงขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กจึงควรต้องให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพ มาตรฐาน และความคุ้มค่าของการบริการให้มากขึ้น

ข่าวฉบับย่อ(Snapshot news)ด้านความปลอดภัย
เพิ่มประสิทธิภาพการดูแลนักท่องเที่ยวแบบบูรณาการ
เพื่อการท่องเที่ยวไทยปลอดภัยไตรมาสสอง

ศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดการณ์ว่า หากไม่มีเหตุการณ์ร้ายแรงใดมากระทบแล้วตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติของไทยยังคงมีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่องไปในปี 2554 โดยคาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามายังประเทศไทยประมาณ 16.33 ล้านคนเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

ปี	จำนวน (คน)	อัตราการขยายตัว (%YOY)	รายได้ (ล้านบาท)	อัตราการขยายตัว (%YOY)
2549	13,821,802	20.0	482,319	31.3
2550	14,464,228	4.6	547,782	13.6
2551	14,584,220	0.8	574,521	4.9
2552	14,149,841	-3.0	510,255	-11.2
2553*	15,591,771	10.2	537,000	5.2
2554*	16,330,000	4.7	555,000	3.3

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
รวบรวมโดย : บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด
หมายเหตุ : * ประมาณการโดย บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

จากแนวโน้มการขยายตัวของตลาดท่องเที่ยวที่กล่าวมาในเบื้องต้น เราจะเห็นได้ว่าปัจจัยสำคัญที่เกื้อหนุนจำนวนนักท่องเที่ยวคือ ความปลอดภัย ซึ่งมีข้อมูลที่ปรากฏในหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์และสมาคมโรงแรมไทย ในไตรมาสแรกนั้นปัญหาเรื่องความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวด้านการล่อลวง ลักทรัพย์ ฉ้อโกง และการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวมีจำนวนมากที่สุดกว่า 10 ฉบับ ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่น่าเป็นห่วงมากที่สุด เนื่องจากเมื่อเกิดคดีการลักทรัพย์นักท่องเที่ยวต่างชาติแล้ว เมื่อนักท่องเที่ยวกลับประเทศของตนไป ก็ไม่มีผู้เสียหาย ไม่มีการติดตามคดีต่อ ผู้ลักทรัพย์ ฉ้อโกง และเอาเปรียบนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจึงใช้ช่องว่างทางกฎหมายนี้ สร้างความเสียหายและทำลายภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของไทย การป้องกันนั้นคงขึ้นอยู่กับนโยบายของภาครัฐ และความร่วมมือจากเอกชนทุกภาคส่วนที่จะต้องนำผู้กระทำผิดมาลงโทษ เพื่อสร้างชื่อเสียงให้ประเทศกลับคืนมา การแก้ไขกฎหมายที่คุ้มครองนักท่องเที่ยวที่ได้รับความเสียหาย

แต่สิ่งที่ผู้มีปัญญาปฏิบัติเป็นกังวลในช่วงไตรมาสที่สองของปี คือ จากตัวเลขนักท่องเที่ยวที่มากขึ้น ปัญหาการชุมนุมดังที่เป็นข่าว ทำให้ตำรวจในพื้นที่น้อยลง ปัญหาอาชญากรรมอาจเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจังหวะและโอกาส ซึ่งมักจะเกิดบริเวณใกล้กับแหล่งท่องเที่ยว การป้องกันขึ้นอยู่กับนโยบายภาครัฐที่จะจริงจังมากน้อยแค่ไหนในการให้หน่วยงานแต่ละหน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการป้องกัน ประชาสัมพันธ์ และปราบปราม เพราะปัญหาความไม่ปลอดภัยของนักท่องเที่ยวอาจเกิดขึ้นได้ทุกเวลา นอกจากนี้ผู้มีปัญญาปฏิบัติได้นำเสนอแนวทางการป้องกันความปลอดภัยนักท่องเที่ยว คือ ความร่วมมืออย่างจริงจังและต่อเนื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวไทย ทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเข้ามาร่วมมือกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลนักท่องเที่ยวแบบบูรณาการโดยมีหน่วยงานหลักอาจจะเป็นตำรวจท่องเที่ยวเป็นเจ้าภาพหลักร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อระดมกำลังในการแก้ไขอาชญากรรมที่เกิดกับนักท่องเที่ยวแบบจริงจังและเป็นรูปแบบ ประสานงานกันแบบต่อเนื่อง เป็นที่มาในการจับกุมผู้กระทำผิดนำมาลงโทษ

ข่าวฉบับย่อ(Snapshot news) ด้านตลาดท่องเที่ยว

ตลาดท่องเที่ยวไทยสดใสไตรมาสสอง

จากการประเมินสถานการณ์ของตลาดท่องเที่ยวและจากความคิดเห็นของผู้มีปัญญาปฏิบัติที่มีความเชี่ยวชาญด้านตลาดการท่องเที่ยว สามารถสรุปคาดการณ์โดยรวมได้ว่า ในปี 2554 นี้ ตลาดนักท่องเที่ยวของไทยมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น โดยตัวเลขรวมนักท่องเที่ยวต่างชาติอยู่ที่ประมาณ 16.5 - 16.6 ล้านคน และมีรายรับประมาณ 6 แสนล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาประมาณร้อยละ 14-17 โดยกลุ่มตลาดที่มีแนวโน้มเติบโต คือ จีน อินเดีย เกาหลี และรัสเซีย

ทั้งนี้ สถานการณ์ภัยพิบัติในญี่ปุ่นและความวุ่นวายทางการเมืองในแถบตะวันออกกลาง อาจส่งผลกระทบต่อตลาดท่องเที่ยวไทยในไตรมาส 2 หากส่งผลกระทบรุนแรงอาจทำให้ภาพรวมตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติลดลงร้อยละ 1.75 หรือประมาณ 16.47 ล้านคน จากที่ตั้งไว้ที่ 16.78 ล้านคน แต่หากส่งผลกระทบไม่มากจะทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติลดลงร้อยละ 0.44 หรือ 16.54 ล้านคน

เมื่อพิจารณาจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติแยกตามรายประเทศพบว่าว่า กลุ่มภูมิภาคเอเชีย ประกอบด้วย กลุ่มเอเชียตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ประเทศจีนและเกาหลี กลุ่มเอเชียใต้ ได้แก่ ประเทศอินเดีย กลุ่มประเทศอาเซียน ได้แก่ มาเลเซีย เป็นกลุ่มที่มีการขยายตัวได้ดี สังเกตได้จากสัดส่วนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ส่วนกลุ่มภูมิภาคอเมริกา โอเชียเนีย และ ยุโรป (ไม่รวมประเทศรัสเซีย) มีการขยายตัวต่ำหรือมีสัดส่วนนักท่องเที่ยวที่ลดลง สำหรับตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทยคาดการณ์ว่าจำนวนในปี 2554 อยู่ที่ 91 ล้านคน/ครั้ง สร้างรายได้ประมาณ 432,000 ล้านบาท โดยกลุ่มตลาดใหม่ที่น่าสนใจ คือ กลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มเยาวชน เนื่องจากทั้งสองกลุ่มตลาดนี้จะผลักดันให้เกิดการท่องเที่ยวแบบครอบครัวหรือเป็นหมู่คณะขึ้น ช่วงไตรมาส 2 ของปีนี้ จะมีนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา เนื่องจากสถานการณ์ทางการเมืองที่คลี่คลายลง และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่นิยมเดินทางไปเที่ยวพักผ่อนช่วงสงกรานต์หรือนักเรียนไทยในต่างประเทศปิดเทอมกว่าแสนคน น่าจะหันกลับมาเที่ยวเมืองไทยในช่วงเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ มีการประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่จะเพิ่มขึ้นในช่วงนี้ประมาณร้อยละ 15 ซึ่งจะสร้างรายได้ให้แก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวประมาณกว่า 500 ล้านบาท

ข่าวฉบับย่อ(Snapshot news) ด้านสิ่งแวดล้อม

ท่องเที่ยวสีเขียวไร้กังวลไตรมาส 2

ผู้มีปัญญาปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมได้กล่าวว่า ถึงการท่องเที่ยวสีเขียว(Green Tourism) ในไตรมาสที่ 2 นี้ก็น่าจะยังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นและน่าจะไปได้ดีด้วย จากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นอย่างดี ส่วนความเสียหายที่เกิดขึ้นในประเทศญี่ปุ่นธรณีพิบัติ น้ำท่วมอีกทั้งสึนามิที่ผ่านมาเมื่อเร็ว ๆ นี้จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวหลายชาติทั่วโลกให้ความสำคัญกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในประเทศญี่ปุ่น แต่ความตื่นตัวนี้ในทัศนคติของนักวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมได้เสนอมุมมองฐานะผู้มีปัญญาปฏิบัติยังคิดว่า การเกิดลักษณะเช่นนี้มีผลกระทบข้างเคียงเพียงเล็กน้อยต่อระบบการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพราะประเทศไทยมีลักษณะภูมิประเทศที่ดีเกิดความเสี่ยงภัยน้อยมาก มีหลายภาคที่จะให้นักท่องเที่ยวได้เลือกที่จะเที่ยว การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวสีเขียวก็จะเป็นอีกทางหนึ่งที่เป็นทางเลือกและจัดให้เหมาะสมแก่ฤดูกาลเมื่อถ้าคำนึงถึง

ว่าส่วนใดเกิดก็จะเกิดเป็นบางส่วนเท่านั้นไม่ใช่ทั้งหมดของประเทศ ส่วนเหตุการณ์น้ำท่วมทางภาคใต้นั้นส่งผลกระทบโดยตรงทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติลดลง 30 % หรือประมาณ 7-8 หมื่นคน ชาวไทยลดลง 1แสนคน (ที่มา: สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย,2554) แต่ไม่ได้ทำให้ภาพรวมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยเสียหายมากนัก เพราะนักท่องเที่ยวก็ยังมีทางเลือกที่จะเดินทางไปเที่ยวยังพื้นที่อื่นที่ไม่ได้รับผลกระทบ และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก็เป็นแค่ช่วงระยะเวลาสั้นๆ เท่านั้น และเริ่มคลี่คลายสู่ภาวะปกติ เหลือเพียงการฟื้นฟูเส้นทาง ภูมิทัศน์ของแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับผลกระทบให้กลับมาเหมือนเดิม การท่องเที่ยวก็จะคืนสู่ภาวะปกติ

ในไตรมาสที่ 2 นี้คิดว่าธุรกิจท่องเที่ยวสีเขียวยังไปได้ดีมากส่วนประเด็นสำคัญที่ผู้มีปัญญาปฏิบัติได้เสริมกล่าวนำในเรื่องของ สภาวะโลกร้อนซึ่งมีผลกระทบต่อธุรกิจการท่องเที่ยวเช่นกัน แต่ในทิศทางตรงกันข้ามกลับมองว่าการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และเชิงนิเวศกับน่าจะได้รับความนิยมจากนักท่องเทียวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมากขึ้นอันเนื่องมาจากกระแสความนิยมของผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวหันมาให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวประเภทนี้มากขึ้นกว่าเมื่ออดีต ในมุมมองของผู้มีปัญญาปฏิบัติได้เสนอว่าการปรับกระบวนการบริหารจัดการเพื่อเตรียมการรองรับการท่องเที่ยวสีเขียวว่า ควรต้องรีบทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวเสียก่อนไม่ว่าการให้ศึกษาข้อมูลก่อนการที่จะเข้าไปท่องเที่ยวในแต่ละสถานที่ เพื่อเกิดการปลูกฝังค่านิยมอันดี ไม่ทำลายธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมรวมถึงการทิ้งขยะมูลฝอยเป็นตัวการอันสำคัญของมลภาวะอันร้ายกาจสำหรับสิ่งแวดล้อม ทางผู้มีปัญญาปฏิบัติจึงได้นำเสนอว่า

1. ควรมีการเสนอแนะข้อมูลการเตรียมตัวความพร้อมก่อนการท่องเที่ยวกฎระเบียบ วิธีการต่างๆ ให้เหมาะ แก่กลุ่มนักท่องเที่ยว
2. มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่แม่นยำ การป้องกันระวังภัยต่อสภาวะต่างๆ ทางธรรมชาติไม่ว่าจะเป็นทางราชการหรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวโยงกับด้านการท่องเที่ยวก็ตาม
3. เมื่อมีการสร้างกระแสสนับสนุนกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวจากภาครัฐแล้วก็ควรที่จะหาวิธีมาตรการป้องกันความเสียหายอันจะเกิดจากนักท่องเที่ยว หรือคัดเลือกกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพ เป็นต้นเพื่อลดความเสียหายอันที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
4. ภาครัฐบาล ควรเร่งช่วยกันฟื้นฟูสถานที่ท่องเที่ยวปรับภูมิทัศน์ร่วมกับภาคเอกชน และประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจในสถานการณ์น้ำท่วมที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวหันกลับมาท่องเที่ยวตามปกติ

ท่องเที่ยวอย่างรู้คุณค่า รักษาวัฒนธรรมท้องถิ่น

การเฝ้าระวังทางวัฒนธรรมสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ควรให้ความสำคัญต่อปัญหาทางด้านศีลธรรมและความไม่เป็นธรรม เช่น การเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การค้าประเวณี เป็นต้น ซึ่งจะพบได้เป็นประจำตามสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมและยังทำให้วิถีชีวิตของชุมชนบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวต้องปรับเปลี่ยนให้เป็นไปตามความต้องการของนักท่องเที่ยวซึ่งบางครั้งก็ขัดแย้งกับวัฒนธรรมท้องถิ่นของชุมชนนั้น ๆ ทำให้วิถีชีวิตดั้งเดิมของชาวบ้านเปลี่ยนแปลงไป ในบางครั้งปัญหาเหล่านี้ก็มีความรุนแรงถึงขนาดเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมท้องถิ่นให้เป็นไปตามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทำให้คุณค่าของวัฒนธรรมลดลง ซึ่งผลกระทบทางด้านวัฒนธรรมนั้น จัดว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดปัญหาหนึ่งของประเท ศ เพราะถ้าวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่นเปลี่ยนไปและคุณค่าของวัฒนธรรมหมดลง สิ่งที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวในด้านวัฒนธรรมก็จะไม่มีอีกต่อไป ซึ่งจะก่อให้เกิดผลกระทบในระยะยาวต่อการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศประสบปัญหาได้

จากการแสดงความคิดเห็นของผู้มีปัญญาปฏิบัติเกี่ยวกับการเฝ้าระวังทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยว สรุปประเด็นหลัก ๆ ได้ดังนี้

1. การสร้างความตระหนักถึงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะชาวต่างชาติที่มีการแต่งกายไม่เหมาะสม เช่น นุ่งสั้น ใส่เสื้อกล้าม และการปีนป่ายเพื่อถ่ายภาพในสถานที่ที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะในอุทยานประวัติศาสตร์

2. วัฒนธรรมของท้องถิ่น เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่จะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวซ้ำได้ และสามารถเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวใหม่ได้จากการบอกต่อแบบปากต่อปาก ที่ได้จากประสบการณ์จริงของนักท่องเที่ยวรายเก่าที่มาสัมผัส

3. ผู้ประกอบการ ประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงหน่วยงานของรัฐจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญต่อคุณค่าทางวัฒนธรรมดั้งเดิมของแต่ละท้องถิ่น มากกว่าการคล้อยตามความต้องการของนักท่องเที่ยวจนเสียความเป็นเอกลักษณ์ในวัฒนธรรมนั้น ๆ ไป

4. การสร้างความรู้สึกปลอดภัย ความเป็นธรรม และความเป็นกันเองต่อนักท่องเที่ยวจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้เข้าไปอยู่ในใจของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี

ข้อมูลที่ได้รับจากผู้มีปัญญาปฏิบัติ สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์วัฒนธรรมอย่างเห็นได้ชัดเจน เพื่อเป็นการรักษาอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมและรักษาจำนวนนักท่องเที่ยวในระยะยาวได้เป็นอย่างดี

ข่าวฉบับย่อ(Snapshot news) ด้านการเมือง

ชุมนุมทางการเมืองฉุดความเชื่อมั่นนักท่องเที่ยว

การชุมนุมทางการเมืองตั้งแต่ปลายเดือนมกราคมและยืดเยื้อมาจนมีนาคม 2554 และมีท่าทีว่าจะหาข้อยุติไม่ได้นั้นเป็นโจทย์ใหญ่ที่ท้าทายรัฐบาลและผู้นำทุกองค์กรที่ต้องรับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ในทางการเมือง สิ่งที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันคือประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างกว้างขวาง ทั้งโทรทัศน์ วิทยุ และอินเทอร์เน็ต ซึ่งแน่นอนว่าความต้องการในการเรียกร้องทางการเมืองย่อมพุ่งสูงขึ้น การเดินทางมาชุมนุมทำได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นสถานการณ์ทางการเมืองในไตรมาสแรกของปีนี้ กลุ่มภาคีการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องเฝ้าระวัง การเข้าพบผู้มีปัญญาปฏิบัติทางการเมือง ได้แก่ นักการเมือง กรรมาธิการพัฒนาการเมือง และนักวิชาการทางด้านรัฐศาสตร์ มีความเห็นตรงกันว่า ระดับการชุมนุมประท้วงในปัจจุบันมีแนวโน้มรุนแรงขึ้น การชุมนุมประท้วงในปัจจุบันส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทยในระดับรุนแรง ขณะเดียวกันความไม่มั่นคงทางการเมืองในปัจจุบันอาจส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในไตรมาสที่ 2 นี้ได้

กลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยว และเอกชน เรียกร้องรัฐบาลดูแลการชุมนุมของทุกกลุ่ม ให้มีการกำกับดูแลการชุมนุมให้อยู่ในกรอบของกฎหมายเพื่อไม่ให้เกิดความรุนแรงหรือเกิดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของภาคประชาชน พร้อมกันนั้น ภาครัฐและภาคเอกชนควรให้ความร่วมมือในการกระตุ้นให้ทุกฝ่ายเห็นความสำคัญของการจัดการวิกฤติทางการเมืองอย่างเป็นระบบ ต้องมีการแจ้งให้ผู้ชุมนุมทั้งหลายทราบถึงขีดจำกัดของการชุมนุมในสถานที่สาธารณะต่างๆ ต้องมีการสื่อสารแนะนำแนวทางในการปฏิบัติแก่ประชาชนทุกภาคส่วนเพื่อรับสถานการณ์ได้ทันท่วงที

ข่าวฉบับย่อ(Snapshot news) ด้านคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการด้านอาหารสำหรับนักท่องเที่ยว

จากผลสำรวจจากวีซ่าและสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (พาต้า) หรือ Asia Pacific Travel Intentions Survey 2010 ชี้ให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติติดใจในรสชาติอาหารไทยที่โดดเด่นและไม่เป็นรองประเทศใดโดยเลือกให้เป็นเหตุผลอันดับหนึ่งในการตัดสินใจเดินทางมาเที่ยวประเทศไทยอีกครั้ง อาหารไทยจานเด่นที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวเช่น ผัดไท ต้มยำกุ้ง ส้มตำ และอื่นๆ สิ่งสำคัญทำอย่างไรให้เกิดความมั่นใจในเรื่องความสะอาดของอาหารและผู้ให้บริการที่ถูกสุขลักษณะเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวยังกังวลอยู่ ดังนั้น หากภาครัฐไม่สามารถ กำกับ ดูแลสถานที่ปรุงและผู้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธภาพ เพราะนักท่องเที่ยวพบว่า

อาหารที่ให้บริการไว้ไม่ปลอดภัยจนทำให้เกิดอาการป่วยแล้ว นอกจากผลเสียจะเกิดต่อผู้ให้บริการแล้วและมีผลเชิงลบอย่างรุนแรงต่อธุรกิจท่องเที่ยวโดยรวมด้วย

กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจึงให้ความสำคัญต่อกลุ่มบริการภัตตาคารและร้านอาหารอย่างยิ่ง โดยจัดทำมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยวเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ให้บริการและเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการให้บริการของผู้ประกอบการในกลุ่มนี้นำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการบริการอาหารให้ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย และในปัจจุบัน แนวคิดด้านการประกันความปลอดภัยอาหารสำหรับ SME ได้มีการจัดทำเป็นหลักสูตร Pre-HACCP ที่มีภาครัฐให้การสนับสนุนให้ผู้ประกอบการSMEเข้ารับการฝึกอบรม ทำให้เกิดการปรับปรุงการผลิตและการจัดการด้านต่างๆ เพื่อเตรียมพร้อมสู่มาตรฐานอาหารปลอดภัยสากล ทำให้สามารถสืบย้อนไปยังสาเหตุได้หากเกิดปัญหาขึ้น ที่สำคัญทำให้เกิดความปลอดภัยกับผู้บริโภคและยังสร้างความมั่นใจ และน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

สิ่งสำคัญนอกจากอาหารมีคุณภาพดีแล้ว ผู้ให้บริการด้านอาหาร โดยเฉพาะ แม่ครัว ผู้ช่วยแม่ครัว และผู้เสริฟอาหาร จำเป็นต้องมีการตรวจสุขภาพประจำปี ภาครัฐควรจัดทำโครงการพัฒนา ศักยภาพด้านสุขาภิบาลอาหาร แก่ผู้ประกอบการอาหาร โดยเสริมองค์ความรู้ด้านสุขาภิบาลอาหาร แก่ผู้ประกอบการ เพื่อร่วมกันยกระดับมาตรฐาน ด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับนักท่องเที่ยวต่อไป

การจัดทำจดหมายข่าวอิเล็คโทรนิกส์(e-newsletter)ที่นำเสนอเป็นข้อมูลสารสนเทศ พบว่า คณะผู้วิจัยเขียนรายงานข่าวจากการสังเคราะห์ข้อมูลปัจจุบันและสร้างมาตรวัดการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย (Thai Tourism Barometer)ทั้งเจ็ดหัวข้อ เพื่อให้ ผู้ที่มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key Person)ประจำแต่ละหัวข้อให้ความคิดเห็น ผลจากการประชุมร่วมคณะกรรมการผู้มีปัญญาปฏิบัติ พบว่า ข้อมูลสารสนเทศทั้งเจ็ดประเด็นควรนำเสนอทุกสามเดือน ทางอินเทอร์เน็ตที่ทางคณะผู้วิจัยได้นำมาสร้างเว็บไซต์ (website)ผ่านสื่อของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ขึ้นมาในชื่อ http://program.npru.ac.th/twt/ ดำเนินการทดลองนำเสนอข่าวครั้งที่1 เมื่อวันที่11 เมษายน 2554 และนำเสนอข่าวครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2554 ในรูปข่าวที่เรียกว่า ข้อมูลฉบับย่อ(Snapshot) เพื่อประหยัดเวลาผู้เข้าอ่านข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต หากต้องการอ่านแบบข้อมูลฉบับเต็ม สามารถเข้าถึงข้อมูลได้เพิ่มเติมได้ทางเวบไซค์ ผลการการประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยผ่านทางอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้เข้ามาเยี่ยมชมและใช้สารสนเทศที่อยู่ในเวบไซค์ช่วงเวลา ตั้งแต่19เมษายน

2554 จนถึงวันที่ 22ก.ค.2554 ภาพรวมมีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ทั้งสิ้นจำนวน 1,257 คน ช่วงที่มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์มากที่สุดคือช่วงระหว่างวันที่ 1-30 มิ.ย. 2554 คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาช่วงระหว่างวันที่ 1-22 ก.ค. 2554 คิดเป็นร้อยละ 27 แต่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนเพียง 118 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 72 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47 ประกอบอาชีพเกี่ยวกับโรงแรมคิดเป็นร้อยละ 28 มัคคุเทศก์คิดเป็นร้อยละ 27 และบริษัททัวร์คิดเป็นร้อยละ 17 เป็นสมาชิกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยคิดเป็นร้อยละ 27 สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.)สมาคมโรงแรมไทยคิดเป็นร้อยละ 21 เท่ากัน ผลการประเมิน ผู้ประเมินคิดว่าการได้ประโยชน์จากข่าวเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.70) การนำข้อมูลจากการเฝ้าระวังไปใช้ในธุรกิจ/งานอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.37) ประเด็นข่าวการเฝ้าระวังครอบคลุมด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.53) ความสมบูรณ์ของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.49) และความทันสมัยของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.39) ผลการวิเคราะห์การประเมิน โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.56) ส่วนข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผู้เขียนมาค่อนข้างน้อยเนื่องจากเป็นการสื่อสารทางเดียวผ่านตัวเวบไซค์ แสดงอยู่ในเครื่องหมายคำพูด และจำนวนในวงเล็บแสดงถึงจำนวนที่ตอบในลักษณะเดียวกัน คือ ชื่อโครงการ ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เข้าใจและให้น่าสนใจมากขึ้น ต้องการข้อมูลที่ทันสมัย ตรงประเด็น นำไปใช้ได้อย่างเหมาะสม รูปแบบการนำเสนอที่อ่านเข้าใจง่าย และควรประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพราะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยว”

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ความสำคัญและแนวทางการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย พบว่า ทางคณะผู้มี ปัญญาปฏิบัติ ที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการนี้ ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี เป็นผลจากการศึกษาถึงหน่วยงานที่ทำงานในลักษณะใกล้เคียงกัน ได้แก่ งานที่เกี่ยวข้องกับการเฝ้าระวังทางสังคม (มหาวิทยาลัย มหิดล,2547 อ้างถึง องค์การอนามัยโลก,1999) ได้ชี้ว่าระบบการเฝ้าระวังมีทั้งระบบที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อน จนถึงระบบที่ซับซ้อน และนำเสนอว่าประเทศที่กำลังพัฒนาควรใช้ระบบการเฝ้าระวังที่ใช้ง่ายไม่ซับซ้อนซึ่งเมื่อทำการปรับปรุงและเรียงลำดับใหม่ให้เหมาะสมกับการใช้งาน อีกทั้งได้รับความร่วมมือจาก ผู้อำนวยการศูนย์เฝ้าระวังทางวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม ซึ่งได้ให้แนวทางในการสร้างระบบการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวในครั้งนี้ด้วย

นอกจากนี้ ความเป็นศูนย์รวบรวมข่าวสารข้อมูลที่มีผลต่อการท่องเที่ยว และการมีหน่วยงานหรือกลุ่มคนเฝ้าดูแลสถาณการณ์ด้านต่างๆที่มีผลต่อการท่องเที่ยว ทั้งหมดเจ็ดหัวข้อ ได้แก่คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านตลาดท่องเที่ยว ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรม ด้านการเมือง และด้านคุณภาพบริการ ล้วนมีความสำคัญต่อผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวทั้งระดับผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลาง(SME) ที่รัฐบาลให้การสนับสนุนเพื่อกระตุ้นระบบเศรษฐกิจของประเทศและเร่งพัฒนาขีดความสามารถให้แก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอี (ททท,2553) การนำเสนอข้อมูลสารสนเทศของการจัดการการเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทย ยังมีรูปแบบการนำเสนอคล้ายกับ งานเฝ้าระวังของโครงการ Child Watch (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์) ซึ่งมีส่วนสำคัญในการกระตุ้นเตือน และชี้ถึงสภาวการณ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งแสดงผลกระทบเป็นรายด้านอย่างชัดเจน

ผลจากการนำเครื่องมือวัดการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยว(Thai Tourism Barometer)มาใช้กับกลุ่มผู้มีปัญญาปฏิบัติ (Tacit Knowledge Key Person)นั้น ได้นำแนวคิดมาจาก องค์การการท่องเที่ยวโลก องค์การสหประชาชาติ ในชื่อว่าUNWTO World Tourism Barometer ซึ่งมีการนำเสนอให้กับสมาชิกขององค์กรทุกสี่เดือน ซึ่งเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ(Penel of Tourism Experts) นำเสนอข้อมูลทั่วโลก โดยแบ่งเป็นภูมิภาค ได้แก่ ยุโรป เอเชียและแปซิฟิก อเมริกา แอฟริกาและตะวันออกกลาง ซึ่งแตกต่างจากการนำเสนอ การเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวโลกของประเทศแคนนาดา (Global Tourism Watch) จัดทำโดย หน่วยงานที่ชื่อว่า Canadian Tourism Commission(CTC) ได้รายงานการเฝ้าระวังในแต่ละประเทศเป็นรายปี และสำรวจข้อมูลข้อมูลของนักท่องเที่ยวแต่ละประเทศ เช่น นักท่องเที่ยวชาวฝรั่งเศส ชาวออสเตรเลีย ที่มาเที่ยวประเทศแคนนาดา

การประเมินผลการใช้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทยผ่านทางอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้เข้ามาเยี่ยมชมและใช้สารสนเทศทั้งสิ้นจำนวน1,257 คน เนื่องจากการสืบค้นและความสนใจในด้านต่างๆจากบุคคลทั่วไปผ่านช่องทางอิเทอร์เน็ตมีเพิ่มมากขึ้น (เนคเทค,2553) มีผู้ตอบแบบสอบถามเพียง 118 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 72 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47 ประกอบอาชีพเกี่ยวกับโรงแรมคิดเป็นร้อยละ 28 มัคคุเทศก์คิดเป็นร้อยละ 27 และบริษัททัวร์คิดเป็นร้อยละ17 เป็นสมาชิกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยคิดเป็นร้อยละ 27 สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.) สมาคมโรงแรมไทยคิดเป็นร้อยละ 21 เท่ากัน จากผลการประเมินของผู้เข้าไปใช้ระบบการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวทางอิเทอร์เน็ต ผู้ประเมินต้องการนำข้อมูลจากการเฝ้าระวังไปใช้ในธุรกิจ

ของตนเอง มีความสนใจประเด็นข่าวการเฝ้าระวังครอบคลุมด้านการท่องเที่ยว แต่ต้องการให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ทันสมัย น่าสนใจ และมี รูปแบบการนำเสนอที่อ่านเข้าใจง่าย และควรประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพราะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยว ดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยของโอเลียรี่ และมอรริสัน (O'Leary and Morrison, 2004) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของประสบการณ์ครั้งก่อนๆ ต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวในวันหยุด (The effect of prior experience on vacation behavior) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อในการสร้างโอกาสที่ดีที่จะเสนอทางเลือกของข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า

ข้อเสนอแนะ

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้ประกอบด้านการท่องเที่ยวของไทยที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยวของไทยเพื่อให้เกิดความร่วมมือและความเข้าใจในระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการในแต่ละสาขาอาชีพ และระหว่างภาครัฐ และเอกชน

2. ควรมีการวิจัยประเมินผลการใช้ระบบการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวของไทยอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาให้เกิดความเข้าใจและสามารถใช้ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

กรมการท่องเที่ยว.**รายงานสถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติรวมทุกด่าน** 2554.

ค้นเมื่อ 10เมษายน2554,จาก http://tourism.go.th/2010/th/home/index.php

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.*(2553)* ค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2554, จาก http://www.tat.or.th

มหาวิทยาลัยมหิดล. (2547). **แนวคิดและกระบวนการสร้างระบบการเฝ้าระวัง**. เอกสารอัดสำเนา :

มหาวิทยาลัยมหิดล ร่วมกับ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

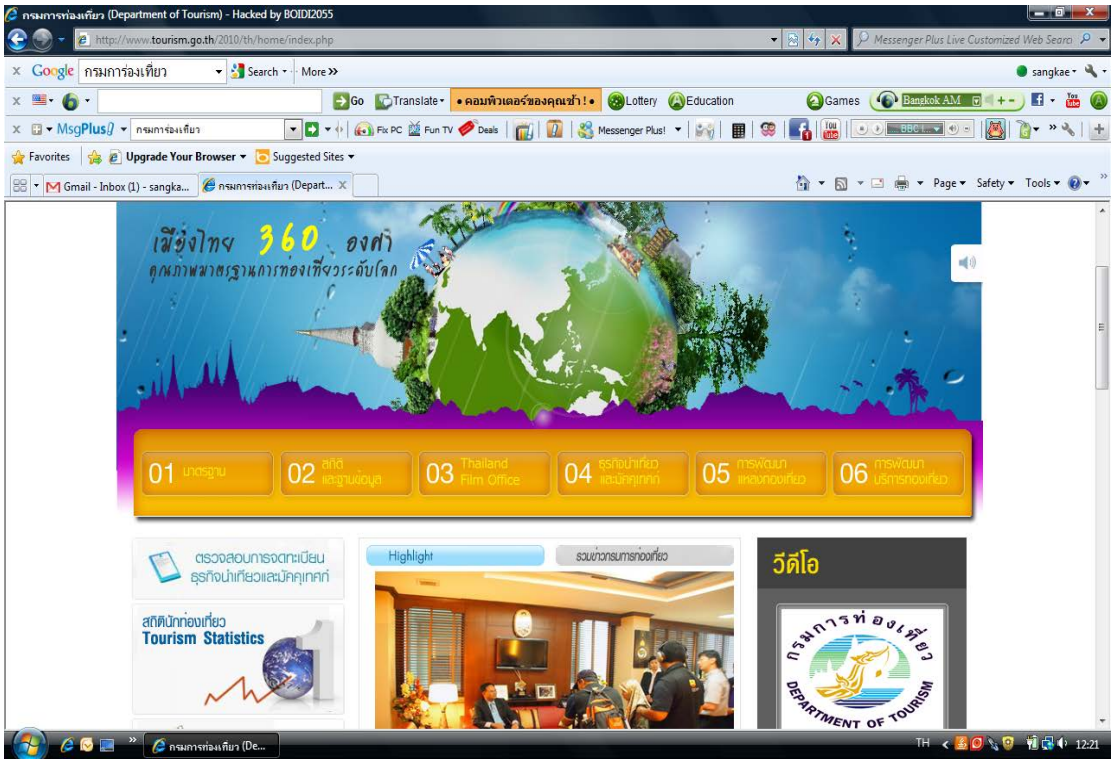
หอการค้า*ไทย*.**ผลกระทบเศรษฐกิจจากน้ำท่วมใต้**.ค้นเมื่อ 12เมษายน2554,จาก

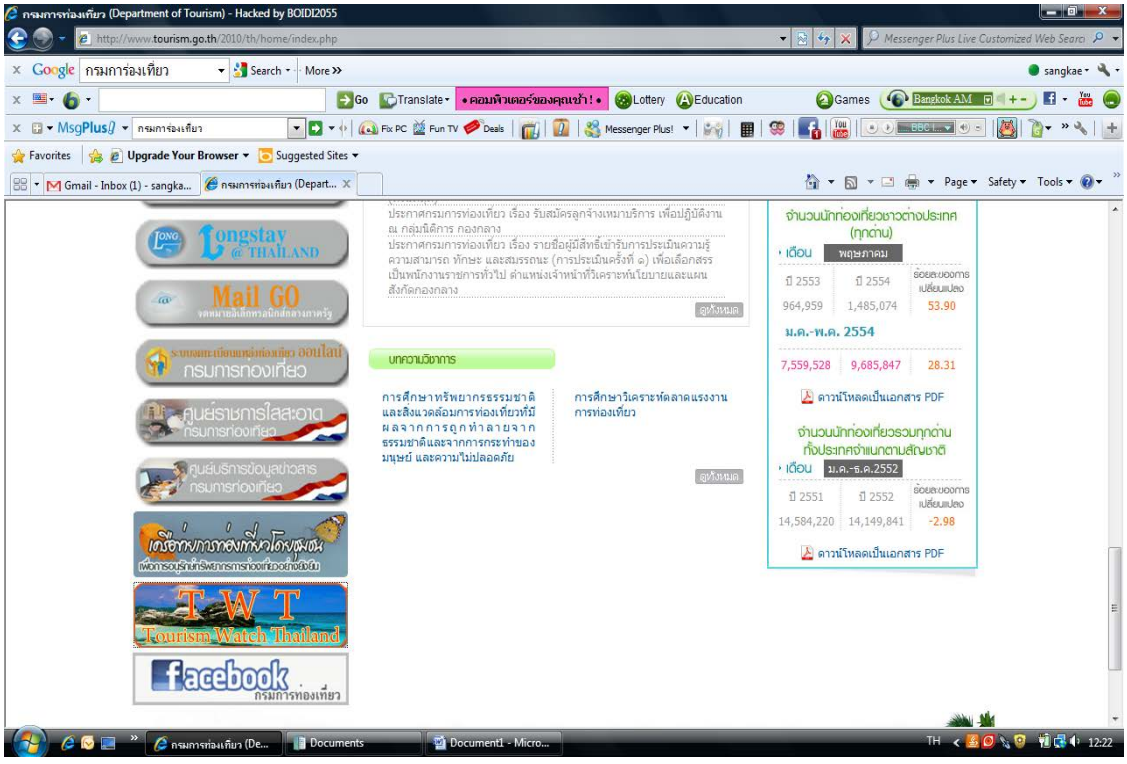
http://news.voicetv.co.th/business/7784.html

Lehto, Xinran Y., O'Leary, Joseph T., and Morrison, Alastair M. **The Effect of Prior Experience on Vacation Behavior.** *Annals of Tourism Research*, 31(4), 801-818.

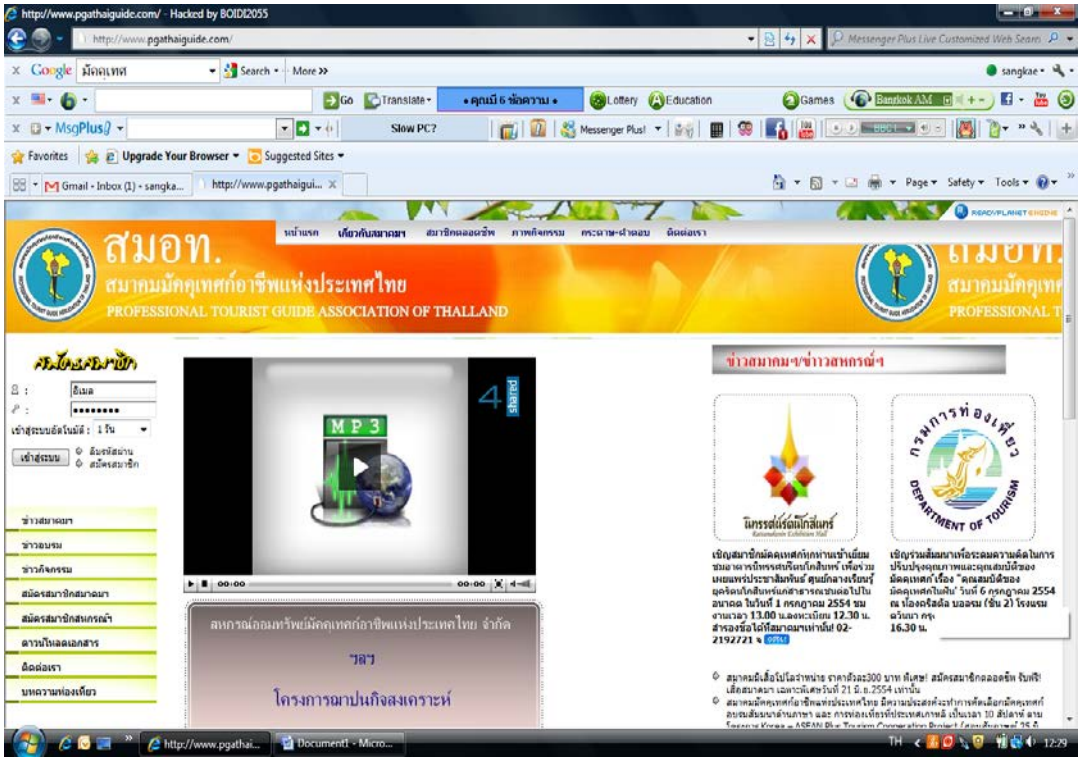
ภาคผนวก ข. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำโครงการไปใช้ประโยชน์

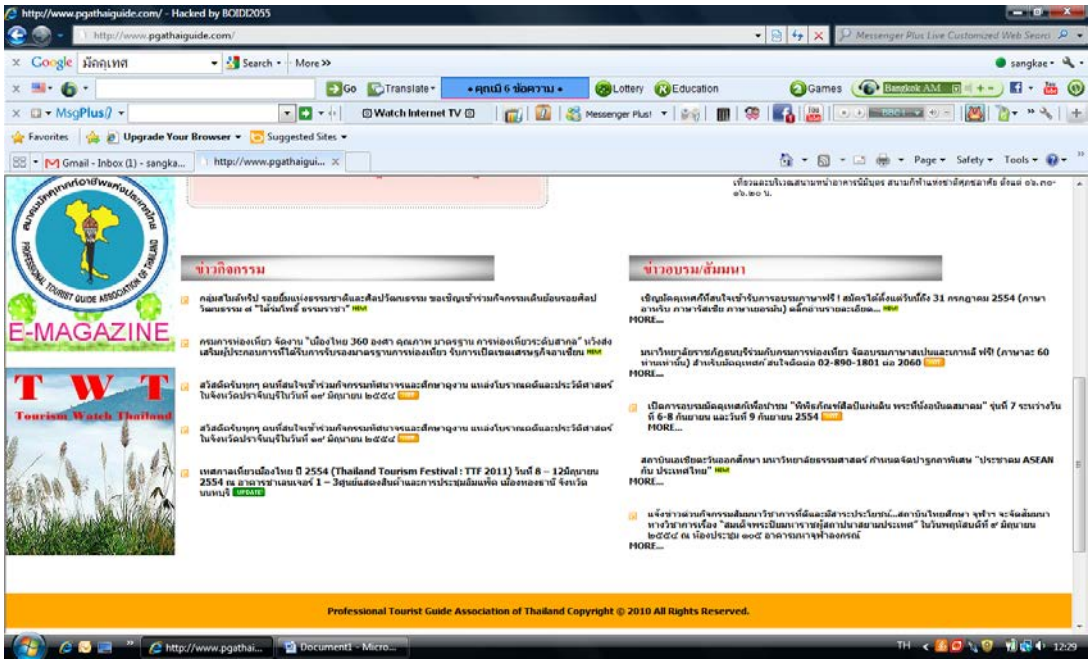
ผลจากการศึกษาของโครงการได้ถูกบรรจุลงในหน้าเว็บไซต์ของกรมการท่องเที่ยวในหัวข้อ TWT Tourism Watch for Thailand เพื่อให้ผู้ที่สนใจหรือเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเข้ามาใช้ประโยชน์จากข่าวเฝ้าระวัง





ของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยถูกบรรจุลงในหน้าเวบไซค์ในหัวข้อ TWT Tourism Watch for Thailand เพื่อให้ผู้ที่สนใจหรือเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเข้ามาใช้ประโยชน์จากข่าวเฝ้าระวังเช่นเดียวกัน





ภาคผนวก ค. ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางแผนไว้
และกิจกรรมที่ดำเนินการมาและผลที่ได้รับตลอดโครงการ

กิจกรรมหลักที่ทำตาม Proposal

ตามแผนงาน		**ปฏิบัติจริง**	**สนับสนุนวัตถุประสงค์ข้อที่***	**ร้อยละความพึงพอใจต่อผลสำเร็จ**
กิจกรรม	**ผลที่คาดว่าจะได้**	**ผลที่ได้จริง**		
1. สัมภาษณ์เชิงลึกเครือข่ายทางด้านการท่องเที่ยวเพื่อคัดเลือกผู้มีปัญญาปฏิบัติ	ได้ผู้มีปัญญาปฏิบัติที่มีความเชี่ยวชาญจำนวน 20 คน	ได้ผู้มีปัญญาปฏิบัติที่มีความเชี่ยวชาญจำนวน 26 คน	ข้อที่ 1	100%
2. สำรวจข้อมูลทางเศรษฐกิจและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	ได้ข้อมูลในเรื่องการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย	ทราบข้อมูลทางเศรษฐกิจและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	ข้อที่ 1	100%
3. จัดประชุมระดมสมองเพื่อนำเสนอระบบการเฝ้าระวังและมาตรวัด	ผลการระดมสมองได้แนวทางการสร้างระบบการเฝ้าระวังและมาตรวัด	ทราบแนวทางการสร้างระบบการเฝ้าระวังและมาตรวัด	ข้อ 1	100%
4. จัดประชุมวิพากษ์เครื่องมือวัดการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย	ได้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวเบื้องต้นไทย	ได้ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวเบื้องต้นไทย	ข้อ 2	100%

ตามแผนงาน		ปฏิบัติจริง	สนับสนุนวัตถุประสงค์ข้อที่*	ร้อยละความพึงพอใจต่อผลสำเร็จ
กิจกรรม	**ผลที่คาดว่าจะได้**	**ผลที่ได้จริง**		
5.จัดประชุมวิพากษ์สารสนเทศข่าวการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย ฉบับที่ 1	ได้สารสนเทศข่าวการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย ฉบับที่ 1	ได้สารสนเทศข่าวการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย ฉบับที่ 1	ข้อที่ 2	100%
6.จัดประชุมวิพากษ์สารสนเทศข่าวการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย ฉบับที่ 2 และประเมินผลการนำไปใช้ของสารสนเทศข่าวฯ	ได้สารสนเทศข่าวการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย ฉบับที่ 2	ได้สารสนเทศข่าวการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย ฉบับที่ 2 และการปรับปรุงการประเมินผล	ข้อที่ 2 และ3	100%

ภาคผนวก ง. รายชื่อผู้มีปัญญาปฏิบัติ

รายชื่อผู้มีปัญญาปฏิบัติ

คณะที่ปรึกษาหลัก ได้แก่

1. คุณภราเดช พยัฆวิเชียร ประธานมูลนิธิสถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน
2.คุณขจร วีระใจ กรมการท่องเที่ยว
3. คุณเสงี่ยม เอกโชติ สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว
4. คุณวิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์ สมาคมมัคคุเทศก์
5. คุณมัยรัตน์ พีระญาณ์โกเศส นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.)
6. คุณธเนศ วรศรัณย์ กรรมการสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
7. ดร.เกรียงพล พัฒนรัฐ รองผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร

ด้านเศรษฐกิจ

1. คุณกงกฤช หิรัญกิจ ประธานนโยบายสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. ดร.จิระพันธ์ สกุณา ผู้จัดการส่วนประจำสำนักงานกรรมการผู้จัดการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย(SME Bank)
3. คุณเจริญ นัดพบสุข อุปนายกสมาคมโรงแรมไทย

ด้านความปลอดภัย

1. พ.ต.ท.ชาคร ศรีวัฒนประยูร ผู้กำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
2. ว่าที่ ร.ต.ต. ธนา มาศดิตถ์ รองสารวัตรสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 1
3. คุณสายัณห์ ทับละม่อม ประธานชมรม HOSEG (Hotel Security Executive Group)

ด้านตลาดการท่องเที่ยว

1. ดร.เกรียงพล พัฒนรัฐ รองผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร
2. คุณมัยรัตน์ พีระญาณ์โกเศส นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.)
3. คุณยุวดี นิรัตน์ตระกูล ผู้อำนวยการกองวิจัยการตลาด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ด้านสิ่งแวดล้อม

1. คุณสุรจิต ชิรเวทย์ สมาชิกวุฒิสภา จ.สมุทรสงคราม (ผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและท้องถิ่น)
2. ดร.มณทิพย์ ศรีรัตนา ทาบูกานอน หัวหน้าผู้ตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
3. อาจารย์ ดร.พัชรศักดิ์ อาลัย วิศวกรด้านสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ด้านวัฒนธรรม

1. คุณศุภากร รัชพงศ์ เลขาธิการคณะกรรมาธิการการท่องเที่ยววุฒิสภา

2. คุณลัดดา ตั้งสุภาชัย ผู้อำนวยการศูนย์เฝ้าระวังทางวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม

3.คุณสุวดี ปาจรียางกูร สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว

ด้านการเมือง

1.คุณ สุวิทย์ คุณกิติ นักการเมือง

2. อาจารย์ไชยันต์ ไชยพร อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. คุณสมชาติ พรรณพัฒน์ คณะกรรมาธิการพัฒนาการเมืองวุฒิสภา

ด้านคุณภาพบริการ(อาหาร)

1. คุณชุมพร สุขประสงค์ผล สมาคมภัตตาคาร

2. คุณมยุรี ทองสงฆ์ ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบริการ กรมการท่องเที่ยว

3. คุณธนู กุลชล กรรมาธิการท่องเที่ยว

ด้านคุณภาพบริการ(โรงแรม)

1. มล.สุรวุฒิ ทองแถม รองประธานฝ่ายขายเครืออมารี

2. คุณรัตนา ปรีชาวุฒิ โรงแรมดุสิตธานี

3. คุณสนั่น เจริญวงษา สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.)

ภาคผนวก จ. แบบสัมภาษณ์ของ ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย
และมาตรวัดการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย
(Thai Tourism Barometer)

แบบสัมภาษณ์ของ ระบบเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย

1. **ความหมายและคำจำกัดความของ ระบบการเฝ้าระวังการท่องเที่ยวไทย** (Tourism Watch for Thailand System) **เป็นอย่างไร ท่านเห็นด้วยหรือไม่**

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. **ประเด็นการเฝ้าระวังของระบบเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวไทย ครอบคลุมด้านใดบ้าง**

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. **แนวทางการจัดทำระบบเฝ้าระวังที่ท่านต้องการเป็นอย่างไร หน่วยงานใดควรรับผิดชอบ**

.....
.....
.....
.....
.....
.....

มาตรวัดการเฝ้าระวังการจัดการการท่องเที่ยวไทย
ใช้สำหรับการทำข่าวฯฉบับที่ 1

มาตรวัดการเฝ้าระวังด้านเศรษฐกิจกับการท่องเที่ยว
กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจโลก	เพิ่มขึ้น/ดีขึ้น	ลดลง/แย่ลง	ไม่แน่ใจ
1. คาดการณ์เศรษฐกิจโลกในไตรมาสที่ 2 ของปี 2554	◯	◯	◯
เหตุผล……			
2. คาดการณ์การฟื้นตัวทางเศรษฐกิจของอเมริกา	◯	◯	◯
เหตุผล……			
3. คาดการณ์การเติบโตทางเศรษฐกิจของจีน	◯	◯	◯
เหตุผล……			
4. คาดการณ์การเติบโตทางเศรษฐกิจของอินเดีย	◯	◯	◯
เหตุผล……			
5. คาดการณ์การเติบโตทางเศรษฐกิจของอาเซียน	◯	◯	◯
เหตุผล……			
6. ปัญหาเศรษฐกิจของบางประเทศในยุโรป เช่น กรีซ สเปน ที่อาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลก	◯	◯	◯
เหตุผล……			

7. สถานการณ์ราคาน้ำมันในตลาดโลกมีแนวโน้มผันผวน	◯	◯	◯
เหตุผล.....			
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจไทย	**เพิ่มขึ้น/ดีขึ้น**	**ลดลง/แย่ลง**	**ไม่แน่ใจ**
1. คาดการณ์การเติบโตเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 2	◯	◯	◯
เหตุผล.....			
2. คาดการณ์การเติบโตของการส่งออกของไทยในไตรมาส 2	◯	◯	◯
เหตุผล.....			
3. คาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวในไตรมาส 2 ของปี 2554	◯	◯	◯
เหตุผล.....			
ปัจจัยด้านค่าเงินบาท	**รุนแรง**	**ไม่รุนแรง**	**ไม่ส่งผลกระทบ**
1. การแข็งค่าของเงินบาทส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย	◯	◯	◯
เหตุผล.....			
2. การแข็งค่าของเงินบาทส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว	◯	◯	◯
เหตุผล.....			

ปัจจัยด้านการค้าเสรีอาเซียน	รุนแรง	ไม่รุนแรง	ไม่ส่งผลกระทบ
1. การเปิดเสรีการค้าด้านบริการส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวไทย	◯	◯	◯
เหตุผล…… ……			
2. การเปิดเสรีการค้าด้านบริการทำให้นักท่องเที่ยวต่างประเทศเพิ่มขึ้นแบบก้าวกระโดด	◯	◯	◯
เหตุผล…… ……			

ข้อเสนอแนะอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย

……
……
……

มาตรวัดด้านตลาดท่องเที่ยว

หัวข้อเฝ้าระวังด้านตลาดการท่องเที่ยว	**เพิ่มขึ้น/ดีขึ้น**	**ลดลง/แย่ลง**	**ไม่แน่ใจ**
ภาพรวม			
1. การเติบโตของตลาดท่องเที่ยวของประเทศโดยรวมในไตรมาส 2 ของปี 2554	◯	◯	◯
เหตุผล……			
ตลาดนักท่องเทียวชาวไทย			
1. ในปี 2554 จำนวนนักท่องเที่ยว**ชาว**ไทยในภาพรวมจะมีการเติบโต	◯	◯	◯
เหตุผล……			
2. เมื่อดูเฉพาะไตรมาส2 (เม.ย.-มิ.ย.) จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยจะมีการเติบโต	◯	◯	◯
เหตุผล……			
ตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติ			
1. การคาดการณ์ในปี 2554 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเติบโต	◯	◯	◯
เหตุผล……			
2. ในไตรมาส 2 (เม.ย.-มิ.ย.) จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเติบโต	◯	◯	◯
เหตุผล……			

หัวข้อเฝ้าระวังด้านตลาดการท่องเที่ยว	เพิ่มขึ้น/ดีขึ้น	ลดลง/แย่ลง	ไม่แน่ใจ
3. การคาดการณ์ตลาดนักท่องเที่ยวจีนในไตรมาสที่ 2 ของปี 2554	○	○	○
การคาดการณ์ตลาดนักท่องเที่ยวญี่ปุ่นในไตรมาสที่ 2 ของปี 2554	○	○	○
การคาดการณ์ตลาดนักท่องเที่ยวยุโรปในไตรมาสที่ 2 ของปี 2554	○	○	○
การคาดการณ์ตลาดนักท่องเที่ยวตะวันออกกลางในไตรมาสที่ 2 ของปี 2554	○	○	○
การคาดการณ์ตลาดนักท่องเที่ยวอเมริกาในไตรมาสที่ 2 ของปี 2554	○	○	○
การคาดการณ์ตลาดนักท่องเที่ยวอื่น ๆ (ระบุ).....	○	○	○
เหตุผล…… ……			

มาตรวัดด้านความปลอดภัยนักท่องเที่ยว

หัวข้อเฝ้าระวังด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว			
	เพิ่มขึ้น	**ลดลง**	**ไม่แน่ใจ**
1. แนวโน้มในเรื่องความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวด้านอาชญากรรมโดยทำให้เกิดความเดือดร้อน เสียหาย ต่อ ทรัพย์สิน หรือ บุคคล เป็นการกระทำทางคดีอาญาแบบทั่วไป เช่น การฆ่าคนตาย ปล้นทรัพย์ ข่มขืน	◯	◯	◯
เหตุผล.....			
2. แนวโน้มในเรื่องความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวด้านการล่อลวง ลักทรัพย์ ฉ้อโกง และการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว	◯	◯	◯
เหตุผล.....			
3. แนวโน้มในเรื่องความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวที่เกิดจากความประมาทของผู้ประกอบการ และความประมาทที่เกิดจากตัวนักท่องเที่ยวเอง	◯	◯	◯
เหตุผล.....			
4. การลงทุนด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว	◯	◯	◯
เหตุผล.....			
5.การเปิดเสรีการค้าอาเซียนด้านบริการส่งผลให้มีการลงทุนด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว	◯	◯	◯
เหตุผล.....			

มาตรวัดด้านการเมือง

หัวข้อเฝ้าระวังด้านการเมือง	**รุนแรง**	**ไม่รุนแรง**	**ไม่ได้รับผลกระทบ**
1. ระดับการชุมนุมประท้วงในปัจจุบันมีแนวโน้ม	◯	◯	◯
เหตุผล…… ……			
2. การชุมนุมประท้วงในปัจจุบันส่งผลส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทยในระดับ	◯	◯	◯
	เพิ่มขึ้น	**ลดลง**	**ไม่ได้รับผลกระทบ**
3 .ความไม่มั่นคงทางการเมืองในปัจจุบันจะส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในไตรมาสที่ 2 ของปี2554 รวมทั้งตัวเลขทั้งปีของปี2554	◯	◯	◯
เหตุผล…… ……			

มาตรวัดการเฝ้าระวังด้านสิ่งแวดล้อมกับการท่องเที่ยว

หัวข้อเฝ้าระวังด้านสิ่งแวดล้อม	**เพิ่มขึ้น/ดีขึ้น**	**ลดลง/แย่ลง**	**ไม่แน่ใจ**
1. คาดการณ์การเติบโตของธุรกิจการท่องเที่ยวสีเขียว	◯	◯	◯
เหตุผล…… ……			
2. ผลกระทบจากภาวะโลกร้อนจะส่งผลต่อจิตสำนึกการรักษ์โลกของนักท่องเที่ยว	◯	◯	◯
เหตุผล…… ……			
3. ธุรกิจการท่องเที่ยวสีเขียวจะได้รับความนิยม	◯	◯	◯
เหตุผล…… ……			
4. ในไตรมาสที่ 2 ของปี 2554 ประเทศไทยจะได้รับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมต่อการท่องเที่ยว	**รุนแรง**	**ไม่รุนแรง**	**ไม่ได้รับผลกระทบ**
4.1 แผ่นดินไหว	◯	◯	◯
4.2 น้ำท่วม	◯	◯	◯
4.3 ควันไฟจากการเผาไหม้ป่า	◯	◯	◯
4.4 อื่น ๆ (ระบุ).....	◯	◯	◯
เหตุผล…… ……			

มาตรวัดการเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวในด้านวัฒนธรรม

หัวข้อเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
การเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรม					
1. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว	○	○	○	○	○
เหตุผล.....					
2. อัตลักษณ์เฉพาะตัวของวัฒนธรรมมีผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยว	○	○	○	○	○
เหตุผล.....					
3. การท่องเที่ยวมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมประเพณี ในท้องถิ่น	○	○	○	○	○
เหตุผล.....					
ศีลธรรมและความไม่เป็นธรรม					
1. การเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ส่งผลต่อจำนวนนักท่องเที่ยว	○	○	○	○	○
เหตุผล.....					
2. ปัญหาเรื่องการค้าประเวณี มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก	○	○	○	○	○
เหตุผล.....					

หัวข้อเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ปัญหาด้านอาชญากรรม ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยว	◯	◯	◯	◯	◯
เหตุผล.....					
ความขัดแย้งทางวัฒนธรรม					
1. ความแตกต่างของวัฒนธรรม ระหว่างนักท่องเที่ยวและท้องถิ่น ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยว	◯	◯	◯	◯	◯
เหตุผล.....					
2. ความขัดแย้งทางวัฒนธรรมระหว่างนักท่องเที่ยวและคนในท้องถิ่นมีผลกระทบต่อการท่องเที่ยว	◯	◯	◯	◯	◯
เหตุผล.....					
คุณค่าของวัฒนธรรม					
1. คุณค่าของวัฒนธรรมมีผลต่อการท่องเที่ยว	◯	◯	◯	◯	◯
เหตุผล.....					
2. การท่องเที่ยวมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงคุณค่าของวัฒนธรรม	◯	◯	◯	◯	◯
เหตุผล.....					

หัวข้อเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น		
แนวโน้มความเข้าใจการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม	**เพิ่มขึ้น**	**ลดลง**	**ไม่แน่ใจ**
1. แนวโน้มนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความเข้าใจวัฒนธรรมไทย เมื่อไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม	◯	◯	◯
เหตุผล.....			
2. แนวโน้มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเข้าใจวัฒนธรรมไทย เมื่อไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม	◯	◯	◯
เหตุผล.....			
3.แนวโน้มของพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักท่องเที่ยวในการละเมิดวัฒนธรรมไทย	◯	◯	◯
เหตุผล.....			

ใช้สำหรับการทำข่าวฯฉบับที่ 2

มาตรวัดการเฝ้าระวังด้านวัฒนธรรม

หัวข้อเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม	***ระดับความคิดเห็น***		
แนวโน้มความเข้าใจการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม	***เพิ่มขึ้น***	***ลดลง***	***ไม่แน่ใจ***
1. แนวโน้มนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความเข้าใจวัฒนธรรมไทย เมื่อไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม	◯	◯	◯
เหตุผล.....			
2. แนวโน้มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเข้าใจวัฒนธรรมไทย เมื่อไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม	◯	◯	◯
เหตุผล.....			

มาตรวัดการเฝ้าระวังด้านสิ่งแวดล้อมกับการท่องเที่ยว

หัวข้อเฝ้าระวังด้านสิ่งแวดล้อม	***เพิ่มขึ้น/ดีขึ้น***	***ลดลง/แย่ลง***	***ไม่แน่ใจ***
1. คาดการณ์การเติบโตของธุรกิจการท่องเที่ยวสีเขียว	◯	◯	◯
เหตุผล……			
……			
2. แนวโน้มการท่องเที่ยวสีเขียวต้องมีการปรับแผนและกระบวนการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่องสำหรับนักท่องเที่ยวได้ตระหนักในการร่วมอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	◯	◯	◯
เหตุผล……			
……			
3. ภาครัฐบาลและเอกชนควรต้องร่วมเสริมสร้างธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้มีความเข้มแข็ง	◯	◯	◯
เหตุผล……			
……			
4. ในไตรมาสที่ 3 ของปี 2554 ประเทศไทยจะได้รับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมต่อการท่องเที่ยว	***รุนแรง***	***ไม่รุนแรง***	***ไม่ได้รับผลกระทบ***
4.1 แผ่นดินไหว	◯	◯	◯
4.2 น้ำท่วม	◯	◯	◯
4.3 ควันไฟจากการเผาไหม้ป่า	◯	◯	◯
4.4 อื่น ๆ (ระบุ).....	◯	◯	◯
เหตุผล……			
……			

หัวข้อเฝ้าระวังด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว			
	เพิ่มขึ้น	***ลดลง***	***ไม่แน่ใจ***
1. แนวโน้มในเรื่องความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวด้านอาชญากรรม โดยทำให้เกิดความเดือดร้อน เสียหาย ต่อ ทรัพย์สิน หรือ บุคคล เป็นการกระทำทางคดีอาญาแบบทั่วไป เช่น การฆ่าคนตาย ปล้นทรัพย์ ข่มขืน	○	○	○
เหตุผล.....			
2. แนวโน้มในเรื่องความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวด้านการล่อลวง ลักทรัพย์ ฉ้อโกง และการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว	○	○	○
เหตุผล.....			
3. แนวโน้มในเรื่องความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวที่เกิดจากความประมาทของผู้ประกอบการ และความประมาทที่เกิดจากตัวนักท่องเที่ยวเอง	○	○	○
เหตุผล.....			
4. การลงทุนด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว	○	○	○
เหตุผล.....			
5.การเปิดเสรีการค้าอาเซียนด้านบริการส่งผลให้มีการลงทุนด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว	○	○	○
เหตุผล.....			

ด้านความปลอดภัยนักท่องเที่ยว

มาตรวัดการเฝ้าระวังด้านเศรษฐกิจกับการท่องเที่ยวไตรมาสที่ 3

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจโลก	***เพิ่มขึ้น/ดีขึ้น***	***ลดลง/แย่ลง***	***ไม่แน่ใจ***
1. คาดการณ์เศรษฐกิจโลกในไตรมาสที่ 3 ของปี 2554	○	○	○
เหตุผล……			
……			
2. คาดการณ์การฟื้นตัวทางเศรษฐกิจของอเมริกา	○	○	○
เหตุผล……			
……			
3. คาดการณ์การเติบโตทางเศรษฐกิจของจีน	○	○	○
เหตุผล……			
……			
4. คาดการณ์การเติบโตทางเศรษฐกิจของอินเดีย	○	○	○
เหตุผล……			
……			
5. คาดการณ์การเติบโตทางเศรษฐกิจของอาเซียน	○	○	○
เหตุผล……			
……			
6. ปัญหาเศรษฐกิจของบางประเทศในยุโรป เช่น กรีซ สเปน ที่อาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลก	○	○	○
เหตุผล……			
……			
7. สถานการณ์ราคาน้ำมันในตลาดโลกมีแนวโน้มผันผวน	○	○	○
เหตุผล……			
……			

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจไทย	***เพิ่มขึ้น/ดีขึ้น***	***ลดลง/แย่ลง***	***ไม่แน่ใจ***
1. คาดการณ์การเติบโตเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 3	○	○	○
เหตุผล……			
2. คาดการณ์การเติบโตของการส่งออกของไทยในไตรมาส 3	○	○	○
เหตุผล……			
3. คาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวในไตรมาส 3 ของปี 2554	○	○	○
เหตุผล……			
ปัจจัยด้านการค้าเสรีอาเซียน	***รุนแรง***	***ไม่รุนแรง***	***ไม่ส่งผลกระทบ***
1. การเปิดเสรีการค้าด้านบริการส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวไทย	○	○	○
เหตุผล……			
2. การเปิดเสรีการค้าด้านบริการทำให้นักท่องเที่ยวต่างประเทศเพิ่มขึ้น แบบก้าวกระโดด	○	○	○
เหตุผล……			

มาตรวัดการเฝ้าระวังด้านตลาดท่องเที่ยว

หัวข้อเฝ้าระวังด้านตลาดท่องเที่ยว	*ดีขึ้น*	*ลดลง*	*ไม่แน่ใจ*
1. คาดการณ์แนวโน้มการเติบโตของตลาดการท่องเที่ยวของประเทศโดยรวมในไตรมาส 3 ปี 2554	◯	◯	◯
เหตุผล……			
2. คาดการณ์แนวโน้มการเติบโตของตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทยในไตรมาส 3 ของปี 2554	◯	◯	◯
เหตุผล……			
3. คาดการณ์แนวโน้มการเติบโตของตลาดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในไตรมาส 3 ของปี 2554	◯	◯	◯
เหตุผล……			
4. คาดการณ์แนวโน้มตลาดนักท่องเที่ยวจีน ไตรมาส 3 ของปี 2554	◯	◯	◯
เหตุผล……			
5. คาดการณ์แนวโน้มตลาดนักท่องเที่ยวญี่ปุ่น ไตรมาส 3 ปี 2554	◯	◯	◯
เหตุผล……			
6. คาดการณ์แนวโน้มตลาดนักท่องเที่ยวยุโรป ไตรมาส 3 ปี 2554	◯	◯	◯
เหตุผล……			
7. คาดการณ์แนวโน้มตลาดนักท่องเที่ยวตะวันออกกลาง ไตรมาส 3 ปี 2554	◯	◯	◯
เหตุผล……			
8. คาดการณ์แนวโน้มตลาดนักท่องเที่ยวอเมริกา ไตรมาส 3 ปี 2554	◯	◯	◯
เหตุผล……			
9. คาดการณ์แนวโน้มตลาดนักท่องเที่ยวอื่น (ระบุ).....	◯	◯	◯
เหตุผล……			

มาตรวัดทางการเมือง ไตรมาสสาม

หัวข้อเฝ้าระวังด้านการเมือง	***รุนแรง***	***ไม่รุนแรง***	***ไม่ได้รับผลกระทบ***
1. ท่านคิดว่าในปี 2554 การยุบสภาและการเลือกตั้งเป็นปัจจัยลบต่อการท่องเที่ยวไทยในระดับ	◯	◯	◯
เหตุผล.....			
2.การหาเสียงในระหว่างเลือกตั้งในปัจจุบันส่งผลส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทยในระดับ	◯	◯	◯
	เพิ่มขึ้น	***ลดลง***	***ไม่ได้รับผลกระทบ***
3. การจัดตั้งรัฐบาลใหม่จะส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวในไตรมาสสามในระดับ	◯	◯	◯
เหตุผล.....			