



รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการย่อยที่ 3

กลยุทธ์และคู่มือการสร้างเสริมขีดความสามารถ และการมีส่วนร่วมของธุรกิจ
ให้บริการนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นกลไกสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน
(Strategies and Guide for Raising Awareness, Capacity Building, and
Promoting Engagement of Tourism Services Providers in Sustainable
Tourism Development)

โดย

ดร.เกศรา สุกเพชร และคณะ

30 กันยายน 2556

บทคัดย่อ

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาแนวทางการสร้างเสริมความตระหนักต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว และแนวทางการเสริมสร้างขีดความสามารถในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของธุรกิจบริการการท่องเที่ยว ซึ่งอยู่ในคลัสเตอร์การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

ผลการวิจัยพบว่าธุรกิจบริการการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจประเภทร้านอาหารและภัตตาคารมากที่สุด มีเจ้าของธุรกิจเป็นคนสัญชาติไทย มีลูกค้าชาวต่างชาติเป็นชาวจีน ยุโรป ตะวันออก และยุโรป ตะวันตกเป็นหลัก มีทำเลที่ตั้งธุรกิจบริเวณริมหาดมากกว่าในเขตเมืองภูเก็ต มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจเฉลี่ย 8 ปี มีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 10 คน มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 1 ล้านบาท มีระบบการบริหารงานโดยเจ้าของคนเดียว มีความได้เปรียบในการแข่งขันด้านคุณภาพและมาตรฐานบริการที่ดีกว่าเป็นหลัก

ผู้บริหารและพนักงานของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบในระดับสูงมาก โดยผลกระทบข้อที่ได้รับความสำคัญมากที่สุดคือ การท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีขยะตกค้างเพิ่มขึ้น และผลกระทบข้อที่ได้รับความสำคัญน้อยสุด คือ การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีฐานะเหลื่อมล้ำมากขึ้น การท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมมากขึ้น และการท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้น

บุคลากรของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวประเมินว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก่อให้เกิดผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในเชิงลบในระดับมากที่สุด แต่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านเศรษฐกิจและสังคมในเชิงบวกในระดับมาก และด้านสิ่งแวดล้อมในเชิงบวกในระดับปานกลาง

ในส่วนของการคิดเห็นต่อบทบาทของธุรกิจบริการต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนนั้น บุคลากรของธุรกิจบริการเห็นความสำคัญต่อบทบาทของตนทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในระดับสูงมาก ทั้งนี้บทบาทข้อที่บุคลากรกลุ่มนี้เห็นว่ามีค่ามากที่สุดคือ การพยายามรักษาความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตามบุคลากรของธุรกิจบริการประเมินว่าในปัจจุบันธุรกิจบริการมีการปฏิบัติตามบทบาทดังกล่าวทั้งสามด้านในระดับมาก โดยบทบาทข้อที่ธุรกิจมีการปฏิบัติตามสูงสุดคือบทบาทในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง และการพยายามสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ ส่วนบทบาทที่มีการปฏิบัติตามน้อยสุดคือบทบาทในการให้ข้อมูลวิธีการป้องกันและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงาน

บุคลากรและผู้บริหารธุรกิจบริการการท่องเที่ยวเห็นว่าปัจจัยภายในอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการปฏิบัติตามบทบาทในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนคือ การแข่งขันกับคู่แข่งที่

รุนแรงขึ้น และปัจจัยภายในอุตสาหกรรมที่มีจุดแข็งและเอื้อต่อการปฏิบัติได้ตามบทบาทดังกล่าวสูงสุด (อยู่ในระดับมาก) คือ ความรู้ความสามารถของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ ส่วนปัจจัยภายนอกอุตสาหกรรมตัวที่มีความสำคัญสูงสุดต่อการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวคือ การเปิดโอกาสให้ต่างชาติเข้ามาทำธุรกิจบริการในประเทศได้ง่ายขึ้น โดยปัจจัยดังกล่าวยังถูกพิจารณาเป็นปัจจัยภายนอกที่ปัจจุบันเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติตามบทบาทดังกล่าวมากกว่าปัจจัยอื่นๆ อย่างไรก็ตามมีปัจจัยภายนอกที่นับเป็นโอกาสมากที่สุดในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมากที่สุดคือธุรกิจบริการคือความทุ่มเทในการจัดการปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น

ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคสามารถนำมากำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์สำหรับการส่งเสริมให้ธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวเป็นกลไกขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนได้ 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ โดยแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์มีกลยุทธ์สนับสนุนดังต่อไปนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1. การเสริมสร้างความตระหนักต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ประกอบด้วยกลยุทธ์ดังต่อไปนี้

- 1.การจัดทำมาตรฐานจรรยาบรรณธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวสาขาต่างๆ ทั้งในด้านการให้ประกอบธุรกิจกับลูกค้าและคู่ค้าอย่างมืออาชีพ การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องธุรกิจนักท่องเที่ยว การเป็นตัวกลางการท่องเที่ยวที่ส่งเสริมพฤติกรรมนักท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบและการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคม การส่งเสริมการอุดหนุนผลิตภัณฑ์และแรงงานชุมชนเป็นหลัก โดยสมาคมธุรกิจบริการการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เช่น สมาคมโรงแรม สมาคมสปา ชมรมร้านอาหาร ชมรมผู้จำหน่ายของที่ระลึก ควรจัดทำปฏิญญาหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการเกี่ยวกับบรรทัดฐานในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างผู้ประกอบการ โดยอาจแบ่งปันผลการดำเนินงานตามบรรทัดฐานดังกล่าวให้กับเอเยนต์ทัวร์ในต่างประเทศหรือเอเยนต์ทัวร์ชั้นนำของประเทศไทย เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับธุรกิจที่มีผลการปฏิบัติงานในด้านดังกล่าวที่ดี
2. การส่งเสริมการรวมตัวกันของธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวสาขาต่างๆ ในภูเก็ตเป็นชมรมหรือสมาคมที่เอกภาพในการดำเนินการเพื่อเป็นกลไกในการเฝ้าระวังการประกอบธุรกิจที่ไม่เหมาะสม และเป็นช่องทางในการให้รางวัลทางสังคมให้กับธุรกิจที่มีการปฏิบัติตามบทบาทได้ดี และเป็นการลงโทษทางสังคมกับธุรกิจที่มีการปฏิบัติตามบทบาทได้ไม่ดี
3. การเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อลงโทษกับธุรกิจที่ประกอบธุรกิจอย่างขัดแย้งกับกฎระเบียบ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับธุรกิจที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และเป็นการป้องปรามไม่ให้ธุรกิจประกอบธุรกิจไปในทางที่ก่อให้เกิดผลลบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อสร้างความตระหนักให้ธุรกิจดังกล่าวปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับ และสร้างขวัญกำลังใจให้กับธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ
4. การประกวดธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวดีเด่นที่สร้างคุณงามความดีให้กับการท่องเที่ยวของภูเก็ต เพื่อเป็นส่งเสริมให้ธุรกิจเห็นความสำคัญกับการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน โดยธุรกิจที่ได้รับรางวัลนอกจากจะได้รับรางวัลและเกียรติยศแล้ว ยังเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับธุรกิจที่ปฏิบัติตามบทบาท

ได้ดีอีกด้วย เช่น หน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งในระดับส่วนกลางเช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด สร้างแรงจูงใจหรือรางวัลด้านช่องทางการเข้าถึงตลาดให้กับธุรกิจบริการการท่องเที่ยวที่มีผลการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระดับดีมาก เช่น การออกเอกสารรับรอง การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ หรือการให้รางวัลเข้าร่วมกิจกรรมโรดโชว์ในประเทศต่างๆ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2. การเสริมสร้างขีดความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

1. การพัฒนาหลักสูตรการอบรมผู้ประกอบการธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นการจัดการฝึกอบรมตามอัธยาศัยคือความสะดวกของผู้บริหารและพนักงานของธุรกิจ โดยมีเนื้อหาที่เน้นไปที่การพัฒนาขีดความสามารถของผู้บริหารและพนักงานของธุรกิจในการปฏิบัติตามบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และควรจัดในช่วงที่มีโชติฤกษ์การท่องเที่ยว โดยภาครัฐอาจนำรายได้ที่รับจากภาษีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมาร่วมสนับสนุนกิจกรรมดังกล่าว
2. การจัดทำสื่อเพื่อการรณรงค์พฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อค่านักท่องเที่ยว ที่ธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวสามารถนำไปใช้ได้อธิบายให้กับนักท่องเที่ยวถึงพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่ควรทำ และไม่ควรทำ และอธิบายให้กับคู่ค้าถึงแนวทางการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างสะดวกและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะระดับต่างๆของธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวสาขาต่างๆในการปฏิบัติตามบทบาท โดยให้หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจนั้นร่วมกับสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวสาขาต่างๆในการประเมินสมรรถนะธุรกิจต่างๆจากภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้ง นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ มัคคุเทศก์ ธุรกิจทัวร์ และชุมชนที่เป็นเจ้าของธุรกิจ เป็นต้น
4. จัดทำสื่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทของธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวสาขาต่างๆ ในรูปแบบที่น่าสนใจ ชวนติดตาม และสอดคล้องกับวิธีการใช้สื่อของผู้ประกอบการและพนักงานธุรกิจ เช่น แผนภาพที่เข้าใจได้ง่าย หรือคลิปวิดีโอที่สามารถเข้าใจและแบ่งปันให้พนักงานหรือเพื่อนร่วมอาชีพได้ง่าย
5. การกำหนดมาตรการจูงใจเพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวสาขาต่างๆมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจต่อการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน เช่น มาตรการจูงใจในด้านภาษี ด้านการหักค่าใช้จ่าย และด้านเข้าถึงตลาดนักท่องเที่ยวคุณภาพ เป็นต้น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3. การเสริมสร้างสร้างสภาวะแวดล้อมที่สนับสนุนต่อการปฏิบัติตามบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

1. การเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายกับเจ้าของธุรกิจท่องเที่ยวที่ดำเนินธุรกิจอย่างผิดกฎหมาย เช่น ธุรกิจทัวร์ที่เน้นหลอกลวงนักท่องเที่ยว เป็นต้น

2. การสร้างบรรยากาศเครือข่ายการเรียนรู้ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจบริการนักท่องเที่ยว โดยจัดสัมมนาเพื่อรับฟังปัญหาการจัดให้บริการนักท่องเที่ยวที่ไม่สอดคล้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และแลกเปลี่ยนความรู้และเทคนิคในการดำเนินธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนอย่างต่อเนื่องทุกปี
3. ส่งเสริมรูปแบบการทำงานในเชิงหุ้นส่วนเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

บทคัดย่อ

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาแนวทางการสร้างเสริมความตระหนักต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว และแนวทางการเสริมสร้างขีดความสามารถในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของธุรกิจบริการการท่องเที่ยว ซึ่งอยู่ในคลัสเตอร์การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

ผลการวิจัยพบว่าธุรกิจบริการการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจประเภทร้านอาหารและภัตตาคารมากที่สุด มีเจ้าของธุรกิจเป็นคนสัญชาติไทย มีลูกค้าชาวต่างชาติเป็นชาวจีน ยุโรป ตะวันออก และยุโรป ตะวันตกเป็นหลัก มีทำเลที่ตั้งธุรกิจบริเวณริมหาดมากกว่าในเขตเมืองภูเก็ต มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจเฉลี่ย 8 ปี มีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 10 คน มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 1 ล้านบาท มีระบบการบริหารงานโดยเจ้าของคนเดียว มีความได้เปรียบในการแข่งขันด้านคุณภาพและมาตรฐานบริการที่ดีกว่าเป็นหลัก

ผู้บริหารและพนักงานของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบในระดับสูงมาก โดยผลกระทบข้อที่ได้รับความสำคัญมากที่สุดคือ การท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีขยะตกค้างเพิ่มขึ้น และผลกระทบข้อที่ได้รับความสำคัญน้อยสุด คือ การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีฐานะเหลื่อมล้ำมากขึ้น การท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมมากขึ้น และการท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้น

บุคลากรของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวประเมินว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก่อให้เกิดผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในเชิงลบในระดับมากที่สุด แต่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านเศรษฐกิจและสังคมในเชิงบวกในระดับมาก และด้านสิ่งแวดล้อมในเชิงบวกในระดับปานกลาง

ในส่วนของการคิดเห็นต่อบทบาทของธุรกิจบริการต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนนั้น บุคลากรของธุรกิจบริการเห็นความสำคัญต่อบทบาทของตนทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในระดับสูงมาก ทั้งนี้บทบาทข้อที่บุคลากรกลุ่มนี้เห็นว่ามีค่ามากที่สุดคือ การพยายามรักษาความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตามบุคลากรของธุรกิจบริการประเมินว่าในปัจจุบันธุรกิจบริการมีการปฏิบัติตามบทบาทดังกล่าวทั้งสามด้านในระดับมาก โดยบทบาทข้อที่ธุรกิจมีการปฏิบัติตามสูงสุดคือบทบาทในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง และการพยายามสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ ส่วนบทบาทที่มีการปฏิบัติตามน้อยสุดคือบทบาทในการให้ข้อมูลวิธีการป้องกันและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงาน

บุคลากรและผู้บริหารธุรกิจบริการการท่องเที่ยวเห็นว่าปัจจัยภายในอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการปฏิบัติตามบทบาทในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนคือ การแข่งขันกับคู่แข่งที่

รุนแรงขึ้น และปัจจัยภายในอุตสาหกรรมที่มีจุดแข็งและเอื้อต่อการปฏิบัติได้ตามบทบาทดังกล่าวสูงสุด (อยู่ในระดับมาก) คือ ความรู้ความสามารถของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ ส่วนปัจจัยภายนอกอุตสาหกรรมตัวที่มีความสำคัญสูงสุดต่อการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวคือ การเปิดโอกาสให้ต่างชาติเข้ามาทำธุรกิจบริการในประเทศได้ง่ายขึ้น โดยปัจจัยดังกล่าวยังถูกพิจารณาเป็นปัจจัยภายนอกที่ปัจจุบันเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติตามบทบาทดังกล่าวมากกว่าปัจจัยอื่นๆ อย่างไรก็ตามมีปัจจัยภายนอกที่นับเป็นโอกาสมากที่สุดในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมากที่สุดคือธุรกิจบริการคือความทุ่มเทในการจัดการปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น

ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคนำมากำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์สำหรับการส่งเสริมให้ธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวเป็นกลไกขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนได้ 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ โดยแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์มีกลยุทธ์สนับสนุนดังต่อไปนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1. การเสริมสร้างความตระหนักต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ประกอบด้วยกลยุทธ์ดังต่อไปนี้

- 1.การจัดทำมาตรฐานจรรยาบรรณธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวสาขาต่างๆ ทั้งในด้านการให้ประกอบธุรกิจกับลูกค้าและคู่ค้าอย่างมืออาชีพ การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องธุรกิจนักท่องเที่ยว การเป็นตัวกลางการท่องเที่ยวที่ส่งเสริมพฤติกรรมนักท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบและการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคม การส่งเสริมการอุดหนุนผลิตภัณฑ์และแรงงานชุมชนเป็นหลัก โดยสมาคมธุรกิจบริการการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เช่น สมาคมโรงแรม สมาคมสปา ชมรมร้านอาหาร ชมรมผู้จำหน่ายของที่ระลึก ควรจัดทำปฏิญญาหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการเกี่ยวกับบรรทัดฐานในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างผู้ประกอบการ โดยอาจแบ่งปันผลการดำเนินงานตามบรรทัดฐานดังกล่าวให้กับเอเยนต์ทัวร์ในต่างประเทศหรือเอเยนต์ทัวร์ชั้นนำของประเทศไทย เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับธุรกิจที่มีผลการปฏิบัติงานในด้านดังกล่าวที่ดี
2. การส่งเสริมการรวมตัวกันของธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวสาขาต่างๆ ในภูเก็ตเป็นชมรมหรือสมาคมที่เอกภาพในการดำเนินการเพื่อเป็นกลไกในการเฝ้าระวังการประกอบธุรกิจที่ไม่เหมาะสม และเป็นช่องทางในการให้รางวัลทางสังคมให้กับธุรกิจที่มีการปฏิบัติตามบทบาทได้ดี และเป็นการลงโทษทางสังคมกับธุรกิจที่มีการปฏิบัติตามบทบาทได้ไม่ดี
3. การเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อลงโทษกับธุรกิจที่ประกอบธุรกิจอย่างขัดแย้งกับกฎระเบียบ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับธุรกิจที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และเป็นการป้องปรามไม่ให้ธุรกิจประกอบธุรกิจไปในทางที่ก่อให้เกิดผลลบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อสร้างความตระหนักให้ธุรกิจดังกล่าวปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับ และสร้างขวัญกำลังใจให้กับธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ
4. การประกวดธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวดีเด่นที่สร้างคุณงามความดีให้กับการท่องเที่ยวของภูเก็ต เพื่อเป็นส่งเสริมให้ธุรกิจเห็นความสำคัญกับการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน โดยธุรกิจที่ได้รับรางวัลนอกจากจะได้รับรางวัลและเกียรติยศแล้ว ยังเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับธุรกิจที่ปฏิบัติตามบทบาท

ได้ดีอีกด้วย เช่น หน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งในระดับส่วนกลางเช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด สร้างแรงจูงใจหรือรางวัลด้านช่องทางการเข้าถึงตลาดให้กับธุรกิจบริการการท่องเที่ยวที่มีผลการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระดับดีมาก เช่น การออกเอกสารรับรอง การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ หรือการให้รางวัลเข้าร่วมกิจกรรมโรดโชว์ในประเทศต่างๆ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2. การเสริมสร้างขีดความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

1. การพัฒนาหลักสูตรการอบรมผู้ประกอบการธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นการจัดการฝึกอบรมตามอัธยาศัยคือความสะดวกของผู้บริหารและพนักงานของธุรกิจ โดยมีเนื้อหาที่เน้นไปที่การพัฒนาขีดความสามารถของผู้บริหารและพนักงานของธุรกิจในการปฏิบัติตามบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และควรจัดในช่วงที่มีโชติฤกษ์การท่องเที่ยว โดยภาครัฐอาจนำรายได้ที่รับจากภาษีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมาร่วมสนับสนุนกิจกรรมดังกล่าว
2. การจัดทำสื่อเพื่อการรณรงค์พฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสำหรับนักท่องเที่ยว ที่ธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวสามารถนำไปใช้ได้อธิบายให้กับนักท่องเที่ยวถึงพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่ควรทำ และไม่ควรทำ และอธิบายให้กับคู่ค้าถึงแนวทางการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างสะดวกและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะระดับต่างๆของธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวสาขาต่างๆในการปฏิบัติตามบทบาท โดยให้หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจนั้นร่วมกับสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวสาขาต่างๆในการประเมินสมรรถนะธุรกิจต่างๆจากภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้ง นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ มัคคุเทศก์ ธุรกิจทัวร์ และชุมชนที่เป็นเจ้าของธุรกิจ เป็นต้น
4. จัดทำสื่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทของธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวสาขาต่างๆ ในรูปแบบที่น่าสนใจ ชวนติดตาม และสอดคล้องกับวิธีการใช้สื่อของผู้ประกอบการและพนักงานธุรกิจ เช่น แผนภาพที่เข้าใจได้ง่าย หรือคลิปวิดีโอที่สามารถเข้าใจและแบ่งปันให้พนักงานหรือเพื่อนร่วมอาชีพได้ง่าย
5. การกำหนดมาตรการจูงใจเพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวสาขาต่างๆมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจต่อการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน เช่น มาตรการจูงใจในด้านภาษี ด้านการหักค่าใช้จ่าย และด้านเข้าถึงตลาดนักท่องเที่ยวคุณภาพ เป็นต้น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3. การเสริมสร้างสร้างสภาวะแวดล้อมที่สนับสนุนต่อการปฏิบัติตามบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

1. การเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายกับเจ้าของธุรกิจท่องเที่ยวที่ดำเนินธุรกิจอย่างผิดกฎหมาย เช่น ธุรกิจทัวร์ที่เน้นหลอกลวงนักท่องเที่ยว เป็นต้น

2. การสร้างบรรยากาศเครือข่ายการเรียนรู้ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจบริการนักท่องเที่ยว โดยจัดสัมมนาเพื่อรับฟังปัญหาการจัดให้บริการนักท่องเที่ยวที่ไม่สอดคล้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และแลกเปลี่ยนความรู้และเทคนิคในการดำเนินธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนอย่างต่อเนื่องทุกปี
3. ส่งเสริมรูปแบบการทำงานในเชิงหุ้นส่วนเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

บทคัดย่อ

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาแนวทางการสร้างเสริมความตระหนักต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว และแนวทางการเสริมสร้างขีดความสามารถในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของธุรกิจบริการการท่องเที่ยว ซึ่งอยู่ในคลัสเตอร์การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารและพนักงานของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบในระดับสูงมาก ประเมินว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวก่อให้เกิดผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในเชิงลบในระดับมากที่สุด แต่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านเศรษฐกิจและสังคมในเชิงบวกในระดับมาก และด้านสิ่งแวดล้อมในเชิงบวกในระดับปานกลาง

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

คำสำคัญ การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ธุรกิจบริการการท่องเที่ยว คลัสเตอร์การท่องเที่ยว

Abstract

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

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

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

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

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทยและสิ่งท้าทาย

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยสูงมากในหลายมิติ เช่น เป็นภาคเศรษฐกิจที่นำรายได้เข้าประเทศคิดเป็นร้อยละ 10 ของมูลค่าส่งออกรวม เป็นแหล่งจ้างงานที่สำคัญในภาคบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เป็นภาคเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดโอกาสทางธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการขนาดกลางและย่อม เป็นภาคเศรษฐกิจสำคัญที่สร้างอุปสงค์เชื่อมโยงไปยังอุตสาหกรรมสนับสนุนต่างๆ เป็นกลไกในการกระจายรายได้สู่ภูมิภาคต่างๆ เป็นต้น ซึ่งแนวโน้มการขยายตัวของอุปสงค์การท่องเที่ยวโดยรวมและในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ย่อมเป็นผลบวกต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย

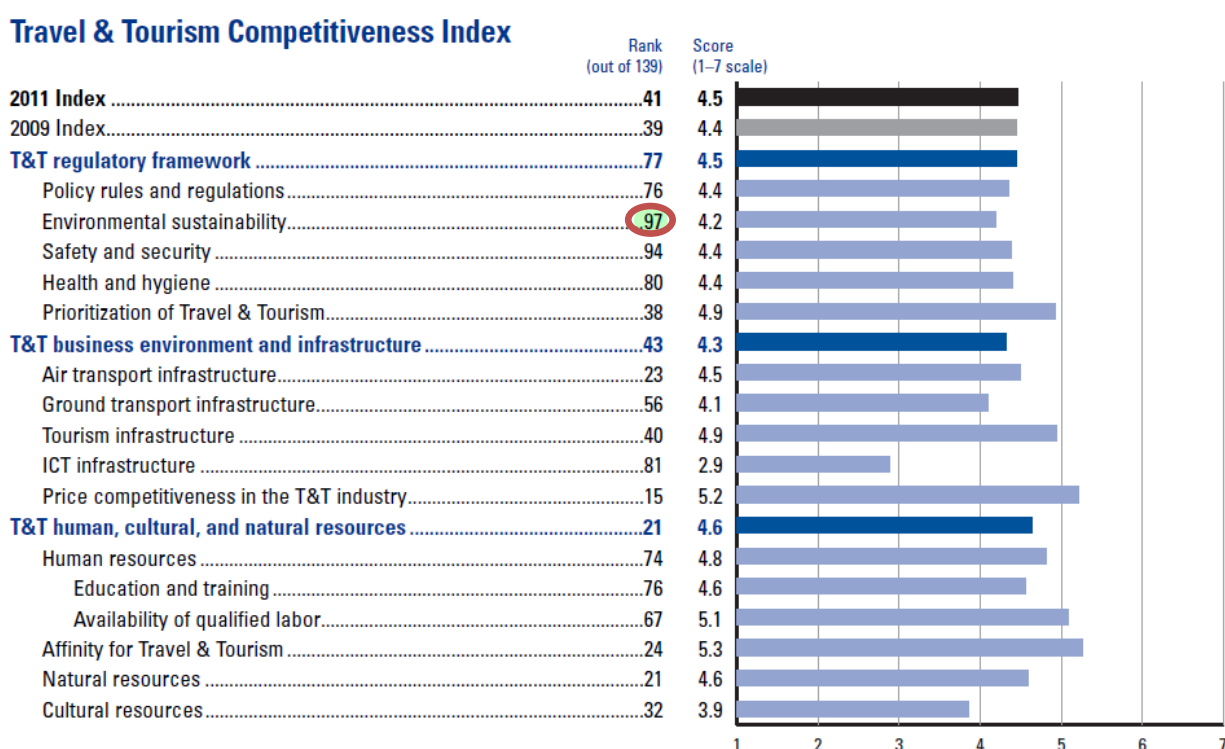
ตารางที่ 1-1 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายรับต่อหัวของประเทศในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิกในปี 2009

ลำดับ	ประเทศ	นักท่องเที่ยว	ลำดับ	ประเทศ	รายรับต่อหัว
1	China	50,875,000	1	Australia	4,990
2	Malaysia	23,646,000	2	India	2,253
3	Hong Kong SAR, China	16,926,000	3	Japan	1,846
4	<u>Thailand</u>	<u>14,150,000</u>	4	Macao SAR, China	1,719
5	Macao SAR, China	10,402,000	5	Korea, Rep.	1,653
6	Korea, Rep.	7,818,000	6	<u>Thailand</u>	<u>1,373</u>
7	Singapore	7,489,000	7	Hong Kong SAR, China	1,234
8	Japan	6,790,000	8	Singapore	1,228
9	Indonesia	6,324,000	9	Indonesia	1,071
10	Australia	5,584,000	10	Maldives	927

ที่มา: องค์การการท่องเที่ยวโลก อ้างถึงในฐานข้อมูลธนาคารโลก

อย่างไรก็ตามภายใต้สภาพการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นในระดับโลก ถึงแม้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยจะมีขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับที่สูงเมื่อเทียบกับประเทศในกลุ่มเอเชีย-แปซิฟิก (ไม่รวมสหรัฐอเมริกา) ทั้งในด้านจำนวนนักท่องเที่ยวเข้าประเทศ และรายรับจากการท่องเที่ยวต่อหัวนักท่องเที่ยว (ดังตารางที่ 1) แต่ประเทศไทยยังมีขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระดับโลกตามผลการประเมินของ World Economic Forum ในปี 2011 อยู่ในลำดับที่ 41 ลดลงจากเดิมที่อยู่ในลำดับที่ 39 ในปี 2009 โดยองค์ประกอบของขีดความสามารถในการแข่งขันด้านที่ด้อยที่สุดของประเทศไทยคือ ความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม (ดูแผนภาพที่ 1-1)

แผนภาพที่ 1-1 ขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย



ที่มา : World Economic Forum (2011)

ขีดความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน

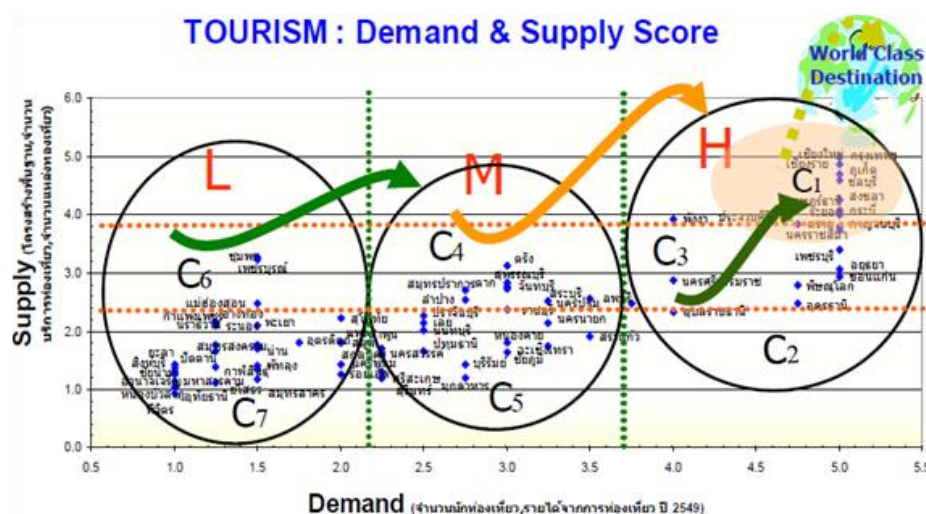
กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจสูงในการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวสูงมาก โดยสามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 10 – 20 ของรายรับทั้งหมดจากการท่องเที่ยวของประเทศไทย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2549) โดยภูเก็ตเป็นจังหวัดที่สร้างรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นลำดับที่สองของประเทศรองจากกรุงเทพมหานคร และเป็นจังหวัดที่มีระดับรายจ่ายต่อหัวนักท่องเที่ยวสูงที่สุดในประเทศไทย ดังแสดงในตารางที่ 1-2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาของประเทศจึงได้วางตำแหน่งให้กลุ่มจังหวัดดังกล่าวเป็นแหล่งท่องเที่ยวระดับโลก (World Class Destination) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2548) ดังแสดงในแผนภาพที่ 2 และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังเป็นแหล่งสร้างรายได้หลักของจังหวัดในกลุ่มดังกล่าวด้วยเช่นเดียวกัน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงเปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่เส้นหนึ่งที่หล่อเลี้ยงเศรษฐกิจของกลุ่มจังหวัดดังกล่าว

ตารางที่ 1-2 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายรับต่อหัวของจังหวัดต่างๆในปี 2009

ลำดับที่	จังหวัด	รายรับเฉลี่ย (บาท/หัว)	ลำดับที่	จังหวัด	รายรับรวม (ล้านบาท)
1	ภูเก็ต	27,846	1	กรุงเทพ	331,454
2	สุราษฎร์ธานี	15,282	2	ภูเก็ต	94,007
3	กรุงเทพ	11,035	3	ชลบุรี	47,828
4	กระบี่	9,067	4	สุราษฎร์ธานี	36,516
5	ชลบุรี	8,465	5	เชียงใหม่	32,606
6	เชียงใหม่	7,508	6	กระบี่	20,059
7	เชียงราย	5,597	7	สงขลา	12,703
8	ตราด	5,199	8	ระยอง	10,800
9	แม่ฮ่องสอน	4,948	9	เพชรบุรี	9,493
10	สงขลา	4,869	10	เชียงราย	9,405

ที่มา : รวบรวมจากสถิติของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

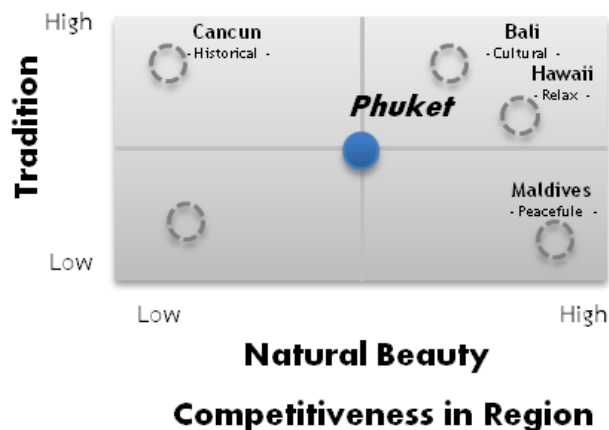
แผนภาพที่ 1-2 ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2548)

อย่างไรก็ตามในการแข่งขันกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆในระดับสากล ภูเก็ตต้องเผชิญกับแรงกดดันจากแหล่งท่องเที่ยวใหม่อื่นๆ ที่มีความสวยงามทางธรรมชาติที่มากกว่า แหล่งบันเทิงที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ดีกว่า หรือมีราคาที่ต่ำกว่า เมื่อเปรียบเทียบขีดความสามารถในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวในเชิงความงดงามทางธรรมชาติและความน่าสนใจของประเพณีวัฒนธรรมระหว่างภูเก็ตกับแหล่งท่องเที่ยวตากอากาศทางทะเลอื่นๆในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก จะเห็นได้ว่าภูเก็ตมีศักยภาพที่ดีกว่าแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ในทั้งสองด้าน (สุวิทย์ เมษินทรีย์ 2553) ดังนั้น ภูเก็ตจึงอยู่ภายใต้สภาวะกดดันทางด้านการแข่งขันที่ต้องปรับตัวให้มีขีดความสามารถ (Competitiveness) ในการแข่งขันที่สูงขึ้น

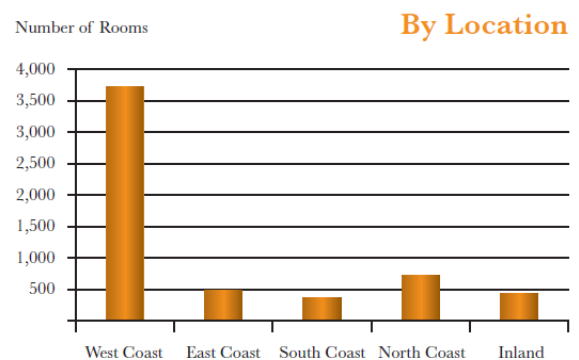
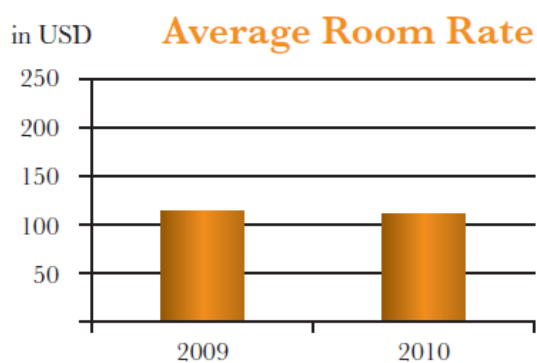
แผนภาพที่ 3 ชีตความสามารถในการแข่งขันของภูเก็ตกับเมืองคู่แข่งในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก



ที่มา : สุวิทย์ เมษินทรีย์ (2553)

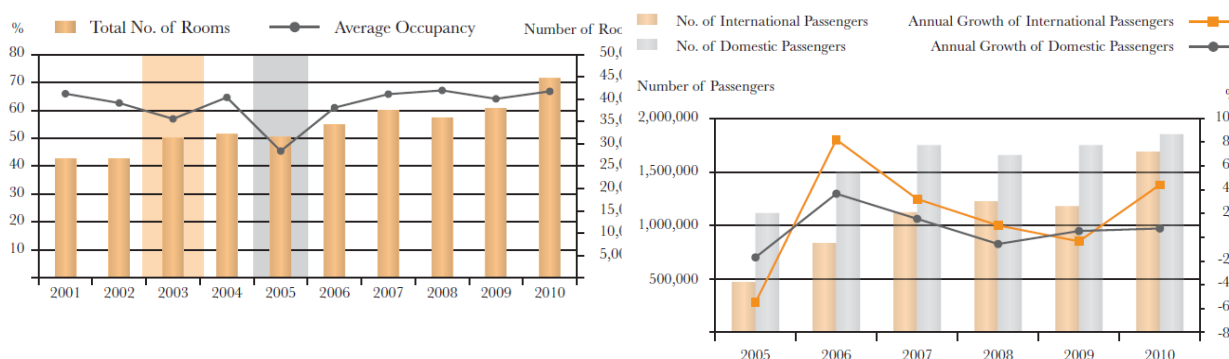
นอกจากนี้จังหวัดภูเก็ตยังมีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นสัญญาณสะท้อนถึงความไม่ยั่งยืนของขีดความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหลายประการ (Institute for Management Education for Thailand Foundation 2002) เช่น ระดับค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง (รายรับที่เพิ่มขึ้นจึงมาจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นมากกว่ามูลค่าเพิ่มที่ได้รับเพิ่มจากนักท่องเที่ยว) ดังแสดงในแผนภาพที่ 1-4 (ก) ภาพลักษณ์ที่ลดลงในสายตาของนักท่องเที่ยว (จากระดับบนสู่ระดับกลาง) ความเสื่อมโทรมที่มากขึ้นของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ความไม่เพียงพอของสาธารณูปโภคและคุณภาพทรัพยากรบุคคล และ การขาดวิสัยทัศน์ร่วมกันต่อกยุทธ์การพัฒนาและสร้างคุณค่าของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

แผนภาพที่ 1-4 แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต



(ก) ราคาห้องพักเฉลี่ยที่ลดลง

(ข) การกระจุกตัวของห้องพักและรายได้จากการท่องเที่ยว



(ค) จำนวนอุปทานห้องพักที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

(ง) จำนวนผู้โดยสารขาเข้าจากต่างประเทศที่เพิ่มขึ้น

ที่มา : C9 Hotelworks Market Research (2011)

การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและขีดความสามารถในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยว

จากความท้าทายจากความถดถอยของขีดความสามารถในการแข่งขันและปัญหาที่เกิดจากอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันดังกล่าว แนวทางการพัฒนาที่เป็นทั้งการแก้ไขปัญหา ป้องกันปัญหา สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวใน พื้นที่ดังกล่าวคือ แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (Sustainable Tourism Development: STD) ซึ่งเป็น การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ตอบสนองต่อความต้องการของทั้งนักท่องเที่ยวและผู้อยู่อาศัยในพื้นที่นั้นโดยมีการป้องกัน ผลกระทบและเพิ่มศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของพื้นที่นั้นในอนาคตด้วย ซึ่งแนวทางการพัฒนาข้างต้นจำเป็นต้อง อาศัยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนักท่องเที่ยว หน่วยบริหารแหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจบริการนักท่องเที่ยว ต่างๆ หน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น และธุรกิจจัดบริการการท่องเที่ยว

ช่องว่างในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและความสำคัญของโครงการวิจัย

ผลการศึกษาโครงการวิจัย “กลยุทธ์การพัฒนาธุรกิจจัดบริการการท่องเที่ยวเพื่อเสริมหนุนต่อการ พัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของประเทศ: กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต” ในปี 2553 พบว่า ในการขับเคลื่อนการ พัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในพื้นที่ดังกล่าวต้องมีการดำเนินการในประเด็นต่อไปนี้ต่อทุกภาคส่วนในคลัสเตอร์ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (1) สร้างความตระหนักต่อปัญหาจากการท่องเที่ยวและคุณค่าของการพัฒนา การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (2) เสริมสร้างขีดความสามารถด้านการจัดการและการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และ (3) การส่งเสริมการบริหารจัดการการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน โดยภาคส่วนที่เป็นหน่วยสำคัญที่ก่อให้เกิดผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คือ ธุรกิจที่ ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก ขนส่ง เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากหน่วย ดังกล่าวเป็นทั้งหน่วยที่กระจายผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจกลับไปสู่ชุมชน เป็นหน่วยที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อ สิ่งแวดล้อม และยังเป็นหน่วยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

จากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น จึงมีความจำเป็นต้องมีการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) เพื่อทำการวิเคราะห์กลยุทธ์และคู่มือเพื่อยกระดับความตระหนักและขีด

ความสามารถในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยว ผ่านการวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมเพื่อสร้างเสริมความตระหนักและขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวตามแนวทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนให้กับภาคธุรกิจดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อให้ปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการ (Provider) ของคลัสเตอร์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถเป็นกลไกหนึ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างสร้างสรรค์และยั่งยืน

งานวิจัยนี้เลือกทำการศึกษาในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน (ประกอบด้วย ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ และตรัง) เนื่องจากเป็นกลุ่มจังหวัดที่มีระดับศักยภาพในด้านอุปสงค์และอุปทานการท่องเที่ยวในระดับสูง และต้องเผชิญกับสิ่งท้าทายต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนสูงเช่นกัน และด้วยงบประมาณการวิจัยที่จำกัด งานวิจัยนี้จึงเลือกพื้นที่จังหวัดภูเก็ตเป็นตัวแทนกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันเนื่องจากเหตุผลดังต่อไปนี้ (1) เป็นจังหวัดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวและรายรับจากนักท่องเที่ยวสูงที่สุด (2) เป็นจังหวัดที่มีกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ (3) เป็นจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางการเดินทางมาเที่ยวของนักท่องเที่ยว (4) เป็นจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางการเดินทางมาเที่ยวของนักท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดดังกล่าว (5) เป็นจังหวัดศูนย์กลางในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัด (6) เป็นจังหวัดที่มีผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวหลากหลายทั้งแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่มีลักษณะ Mass และลักษณะ Niche วัฒนธรรม และประเพณีต่างๆ (7) เป็นจังหวัดที่มีธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการท่องเที่ยวจำนวนมากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์และจัดทำกลยุทธ์และคู่มือการสร้างเสริมความตระหนักต่อการมีส่วนร่วมของธุรกิจที่ทำหน้าที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรงเพื่อร่วมพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และดำเนินการเสริมสร้างความตระหนักในเรื่องดังกล่าวให้กับธุรกิจจัดบริการ และตัวแทนการท่องเที่ยว
2. เพื่อวิเคราะห์และจัดทำกลยุทธ์และคู่มือการเสริมสร้างขีดความสามารถในการบริหาร จัดการ การท่องเที่ยวตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนให้กับธุรกิจที่ทำหน้าที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง และดำเนินการเสริมสร้างขีดความสามารถดังกล่าว

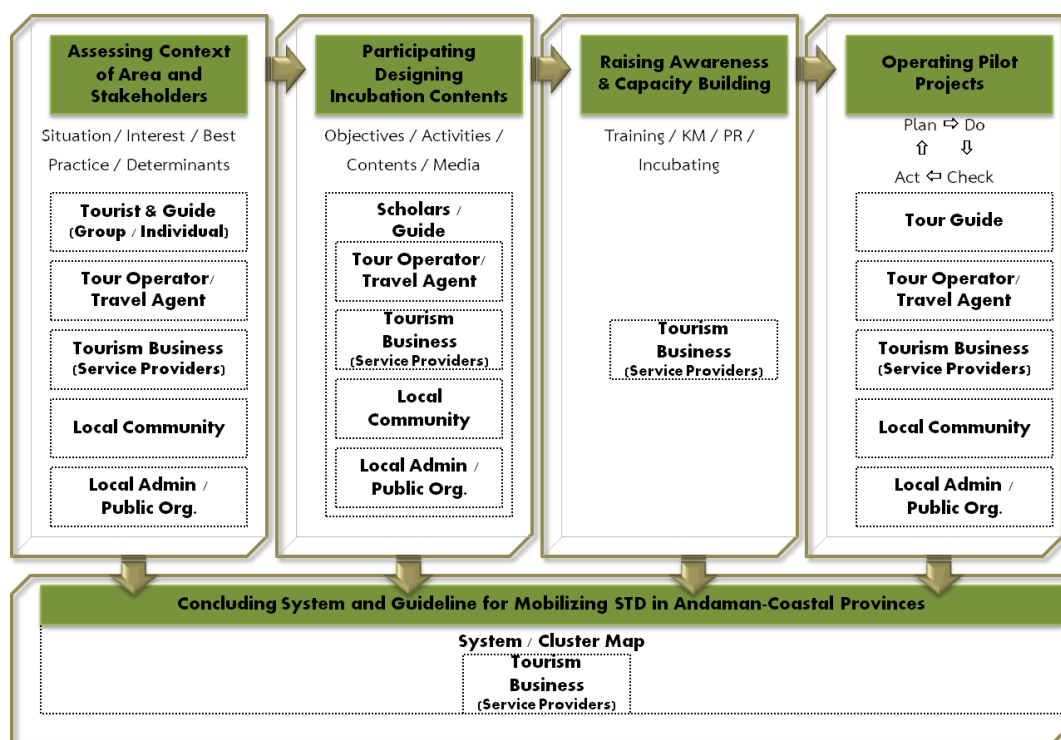
1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ด้านพื้นที่ศึกษา	จังหวัดภูเก็ต
ด้านระยะเวลา	12 เดือน
ด้านกลุ่มเป้าหมาย	ผู้ประกอบการธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง
ด้านเนื้อหา	(1) ระดับความตระหนักของผู้ประกอบการธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรงต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (2) ระดับขีดความสามารถของผู้ประกอบการธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรงต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (3) กลยุทธ์และแนวทางการเสริมสร้างความตระหนักของผู้ประกอบการธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรงต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (4) กลยุทธ์และแนวทางการเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้ประกอบการธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรงต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

กรอบการดำเนินงานในภาพรวมของส่วนนี้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก ดังแผนภาพที่ 5 คือ (1) ขั้นเตรียมการ โดยเป็นการศึกษาและประเมินสถานการณ์ของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนทั้งในภาพรวมของพื้นที่และของภาคส่วนต่างๆ ประเมินความสนใจหรือสิ่งจูงใจของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง ศึกษากรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินการทั้งในพื้นที่ที่ศึกษาและพื้นที่อื่น เพื่อสรุปเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการขับเคลื่อนของกลุ่มเป้าหมายต่างๆและแนวทางการขับเคลื่อน (2) ขั้นวางแผนการดำเนินการอย่างมีส่วนร่วมจากทุกภาคเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ เนื้อหา รูปแบบกิจกรรม และสื่อที่ใช้เพื่อการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถให้กับกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง (3) ขั้นดำเนินการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถในการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ให้กับธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง (4) ขั้นทดลองนำร่องเพื่อสร้างเสริมทักษะการดำเนินการและการทำงานเชิงเครือข่าย เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีทักษะการดำเนินงานในเชิงพลวัต (5) ขั้นสรุปผลการดำเนินโครงการเพื่อจัดทำเป็นกลยุทธ์การขับเคลื่อนคลัสเตอร์การท่องเที่ยวการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและคู่มือการดำเนินกิจการเสริมสร้างความตระหนัก ขีดความสามารถในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง

แผนภาพที่ 1-5 กรอบแนวคิดในการวิจัยกลยุทธ์การเสริมสร้างความตระหนักและเสริมสร้างขีดความสามารถในการจัดการการท่องเที่ยวตามหลักการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน



ที่มา : คณะวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- (1) ผู้ประกอบการธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดมีความตระหนักต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และมีขีดความสามารถในการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนมากขึ้น
- (2) ผู้ประกอบการธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดมีความสามารถในการทำงานเชิงเครือข่ายคลัสเตอร์เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของกลุ่มจังหวัดให้มีความยั่งยืนเพิ่มขึ้น และทุกภาคส่วนได้รับประโยชน์จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น
- (3) พื้นที่ท่องเที่ยวในเขตภาคใต้ฝั่งอันดามันมีภาพลักษณ์และตำแหน่งผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่ดีขึ้นและสอดคล้องกับรสนิยมและความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวระดับบนมากขึ้น
- (4) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประกอบการวางแผนและการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืนในเขตพื้นที่อื่นๆ อาทิเช่น

หน่วยงาน	ประโยชน์ที่ได้รับ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)	สามารถนำผลการวิเคราะห์ที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)
กรมการท่องเที่ยว	สามารถนำไปใช้ประกอบการกำหนดนโยบาย/ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐกิจบริการนักท่องเที่ยว
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)	สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบการดำเนินการส่งเสริมธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวและการสร้างแรงจูงใจให้กับธุรกิจท่องเที่ยวตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน
กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น	สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบการกำหนดบทบาทและกลยุทธ์การบริหารจัดการการท่องเที่ยวของ อปท.
องค์การเพื่อการพัฒนาพื้นที่พิเศษอย่างยั่งยืน (อพท.)	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้กับพื้นที่ในความรับผิดชอบของ อพท.
มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เป็นองค์ความรู้เพื่อการสอนให้กับนักศึกษาและการทำวิจัยของคณาจารย์
สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวต่างๆ	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประกอบการวางแผนงานและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการวางแผนงานของสมาคม
สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว / สภาหอการค้า	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประกอบการวางแผนและให้ข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรี หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
สมาคมมัคคุเทศก์	สามารถใช้ผลการศึกษานี้ไปใช้ปรับแนวทางการดำเนินการของตนให้สอดคล้องกับธุรกิจบริการนักท่องเที่ยว
กิจการต่างๆในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เพื่อบูรณาการกับแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการขององค์กรธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน
ผู้นำชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยว	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เพื่อการทำงานร่วมกับธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวซึ่งอยู่ในคลัสเตอร์การท่องเที่ยว
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เพื่อวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคส่วนต่างๆที่อยู่ในคลัสเตอร์การท่องเที่ยว
หน่วยงานภาครัฐระดับภูมิภาค	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เพื่อวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคส่วนต่างๆที่อยู่ในคลัสเตอร์การท่องเที่ยว
องค์กรเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ (เช่น UNEP UNWTO ADB WORLDBANK IMD)	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เป็นกรณีศึกษาเพื่อเทียบเคียงกับพื้นที่อื่นๆ หรือนำผลการศึกษานี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในพื้นที่อื่น
หน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาที่ยั่งยืน	สามารถนำกระบวนการทำงานและผลการศึกษานี้ไปใช้เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนในสาขาและในพื้นที่อื่นๆ

1.6 ระยะเวลาทำการวิจัย และแผนการดำเนินงานตลอดโครงการวิจัย

กิจกรรม	เดือน											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
การทบทวนแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และบริบทของพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย												
การสำรวจสถานการณ์การพัฒนาการท่องเที่ยวของพื้นที่เป้าหมายวิเคราะห์ระดับความตระหนักและขีดความสามารถของผู้ประกอบการธุรกิจบริการนักท่องเที่ยว												
การสำรวจ/สัมภาษณ์/ประชุมกลุ่มย่อยเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อความต้องการและปัญหาการพัฒนาการท่องเที่ยว												
การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนัก ระดับพฤติกรรม และระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน												
การวิเคราะห์เพื่อจัดทำร่างแนวทางการเสริมสร้างความตระหนัก และขีดความสามารถของธุรกิจบริการนักท่องเที่ยว พร้อมจัดทำร่างคู่มือ												
การรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง												
การปรับปรุงแนวทางดังกล่าวและจัดทำคู่มือ เอกสาร สื่อต่างๆ เพื่อใช้ประกอบกิจกรรมสำหรับธุรกิจบริการนักท่องเที่ยว												
การดำเนินการเสริมสร้างความตระหนัก ส่งเสริมพฤติกรรม และ สร้างเสริมขีดความสามารถในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน												
การประเมินผลระดับความตระหนัก และ ขีดความสามารถในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ของกลุ่มเป้าหมายผู้ประกอบการธุรกิจบริการนักท่องเที่ยว												
รายงานความก้าวหน้าโครงการ						*						
การร่วมจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในพื้นที่เป้าหมาย												
การรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง												

กิจกรรม	เดือน											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
เกี่ยวข้องกับแผนปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมดังกล่าว												
การทดลองดำเนินการตามแผนปฏิบัติการใน กลุ่มเป้าหมายนำร่อง (Pilot Project)												
การประเมินผล สรุปบทเรียนจากโครงการนำร่อง ทั้งจาก กลุ่มธุรกิจบริการนักท่องเที่ยว และปรับปรุงแผนปฏิบัติ การ												
การจัดทำระบบการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ ยั่งยืน ปรับปรุงและจัดทำคู่มือการปฏิบัติการให้กับทุกส่วน ที่เกี่ยวข้อง												
การเผยแพร่ให้กับทุกภาคส่วนในคลัสเตอร์ท่องเที่ยว												
รายงานฉบับสมบูรณ์												*

บทที่ 2

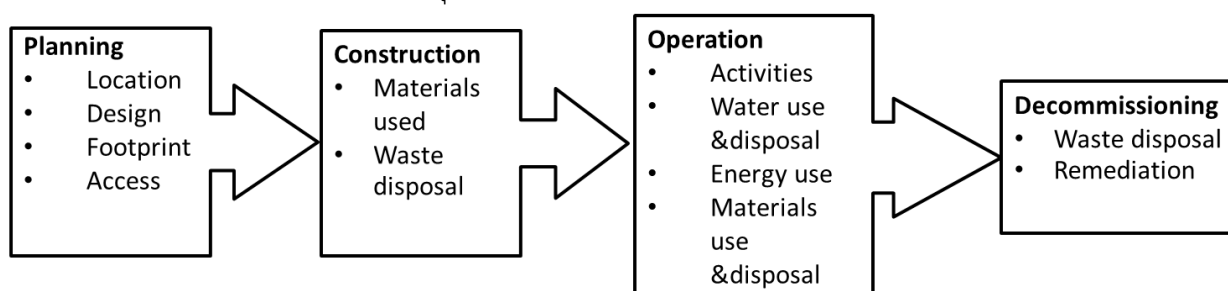
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากในหัวข้อการทบทวนวรรณกรรม/สารสนเทศในรายงานฉบับสมบูรณ์โครงการย่อยที่ 1 และ 2 ทางคณะวิจัยได้นำเสนอการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องรวม 6 หัวข้อ โดยมีรายละเอียดดังตารางนี้ ดังนั้นคณะวิจัยจึงขอเสนอการทบทวนวรรณกรรมเฉพาะหัวข้อที่แตกต่างจากหัวข้อดังกล่าวในโครงการย่อยนี้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หัวข้อการทบทวนในโครงการย่อยที่ 1 และ 2	หน้า
ก. การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน	หน้า 1-13
ข. แนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน	หน้า 1-21
ค. พฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ	หน้า 1-28
ง. การเสริมสร้างความตระหนัก	หน้า 1-43
จ. การเสริมสร้างขีดความสามารถ	หน้า 1-49
ฉ. การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม	หน้า 1-51
ช. คลัสเตอร์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	หน้า 2-11
ซ. บทบาทของธุรกิจจัดบริการการท่องเที่ยว	หน้า 2-29

ในรายงานชื่อ Responsible Tourism Manual for South Africa ของ Department for Environmental Affairs and Tourism, Republic of South Africa (2002) ได้อธิบายถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ท่องเที่ยวจากการดำเนินธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวช่วงต่างๆ ทั้ง ระยะเวลาวางแผน ก่อสร้าง ดำเนินการ และปิดกิจการ ดังแผนภาพที่ 1-1

แผนภาพที่ 1-1 ผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจบริการนักท่องเที่ยว



UNEP และ UNWTO (2005) ได้สรุปถึงผลดีและผลเสียต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวประเภทต่างๆ ทั้ง โรงแรมรีสอร์ทขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดย่อม ธุรกิจท่องเที่ยวชุมชน ธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงกิจกรรม และธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

ตารางที่ 1-2 ผลดีและผลเสียต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวประเภทต่างๆ

Tourism type	Potential advantages	Potential disadvantages
Larger resorts and hotels, or similar enterprises	• Generation of significant employment • Resources to support training • Business and marketing skills; financial stability • Ability to invest in environmental management systems and new technology • Potential for market diversification to reduce seasonality • Can absorb large visitor volumes	• Land and resource hungry • Potentially large ecological footprint • May not relate readily to local community • Potentially greater economic leakages, including repatriation of profits • Anonymity and lack of authenticity • Potential for exploitation of community/environment and lack of local influence • Possible lack of long term commitment to the local area
Medium, small and micro enterprises	• Individually owned and potentially responsive to local circumstances • May be located in areas of economic need • Flexible, with potential to grow • Able to deliver authentic experience • Profits may be retained in community	• Moderate to low levels of employment • Variable quality • Lack of resources to make investments in quality and environmental management • Lack of business skills • Difficulty in securing market
access Community-based tourism	• Products owned/operated by community, with sharing of economic and social benefits • Wider community awareness stimulating local support for conservation of culture and nature • Delivery of authentic experiences	• Any uncertainty over ownership, and lack of entrepreneurial motivation, may lead to weak economic sustainability • Challenge to ensure fair distribution of benefits • Lack of business skills and

Tourism type	Potential advantages	Potential disadvantages
	based on local knowledge • Increased visitor awareness of, and support for, community issues	difficult access to markets • Can be difficult to break dependency on outside assistance
Ecotourism enterprises	• Growing market interest • All ecotourism products by definition should be specifically designed to minimize environmental impact, and to support conservation and communities • Suited to sensitive/protected areas	• Location in natural areas, and possibly indigenous communities, opens potential for intrusive impact • Potential to abuse term 'ecotourism', with positive impacts not assured • Visitor appeal often seasonal
Activity tourism enterprises	• Growing market interest • Strong recreational benefits • Potential to extend season • Can generate new tourism in remote rural areas • Some environmentally benign activities—walking, cycling	• Can be seriously environmentally damaging if not properly managed/controlled • Potential concerns with visitor safety
Cultural tourism enterprises	• Supporting conservation of heritage and cultural richness • Potential to extend season • Increases visitor awareness	• Term difficult to define • Potential to degrade culture unless well handled

รัฐ Queensland (2007) ได้กำหนดแผนงาน 7 ขั้นตอนสู่การจัดการการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคม ผ่านการมีส่วนร่วมของธุรกิจบริการนักท่องเที่ยว คือ (1) การให้ความสำคัญเชิงนโยบาย (2) การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนร่วมกัน (3) การแปลงเป็นวัตถุประสงค์และเป้าหมายปฏิบัติงาน (4) การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (5) การวางแผนปฏิบัติการ (6) การติดตามผลและความตระหนัก และ (7) การปรับปรุงแผนงานให้มีผลสัมฤทธิ์มากขึ้น

1. VALUES AND POLICIES

Establish policies for community involvement

Establish a clear policy for responsible/sustainable tourism and ensure that this is communicated throughout your organisation. Understanding and acceptance of the policy at all levels of your organisation will be critical to its success.

Document your values

Consider what it is about the local community that you value and how this could be retained through your business involvement. That is, elements of your community or environment that you would like to strengthen or would not want to see compromised

2. VISION

Establishing the value you consider an essential part of your business operations is the first step to identify the vision you have for your business.

Your vision is a statement that communicates the nature of your business in the long-term.

Your vision statement has to be realistic, understood by those you work with, and used daily as a tool to guide your business decision.

When considering embarking on a program of community engagement, it is important to strategically identify group within the community that will have some impact or influence on your product and service.

3. GOALS AND OBJECTIVES

Sustainable tourism and good corporate citizenship involves making a strategic decision to align a business' activities with the local community so that positive solutions can be achieved for all involved.

It is critical that the community and tourism operators identify their desired outcomes from the process and how these are to be achieved.

Goals and objectives for working with communities may include:

- greater awareness within a community through ongoing support for various activities or organisation;
- education and skills training so that an ongoing pool of skilled staff are available to the company;
- improving overall business standards by taking a stance and demonstrating leadership through ongoing mentoring to other businesses.

4. TARGET RELEVANT COMMUNITY GROUPS

A community includes people living in the same locality, who are connected through their involvement in social, political, business or other affiliations.

Communities are based on common interests and needs of residents, and ownership or sharing of local resources. Physical elements (such as location) and social or emotional elements (such as a sense of belonging) can define communities.

To ensure your strategies are successful, it is vital to understand who the stakeholder/community groups are that your business affects and that may affect your business. Part of your strategic approach involves identifying these groups and determining which groups will be part of your community engagement strategy.

5. ACTION PLANS

Once you have identified the key community groups, you can begin to develop action plans for working with each group.

Remember that your 'community' could include your staff, customers and suppliers as well as the community you reside in.

Who do you target and what do you expect from this community involvement process?

Define the expectations of both the operator and the community group from any potential partnerships. Then define targets that blend in with your overall strategic operations for increased business growth and viability.

These expectations ultimately become your objectives and performance measures.

Community groups could include:

- Residents
- Local business, club and associations
- Land care and environmental groups
- Schools and other educational groups
- Landholders and traditional custodians
- Youth groups

6. MONITORING AND AWARENESS

Monitoring the success of community engagement initiatives is as important as the implementation required to achieve it. Monitoring success and failures will allow continual improvement.

Monitoring can be as simple as recording the:

- Customer views on socially responsible tourism and how you rate in their experience
- Number of local initiatives developed by your business
- Number of local suppliers
- Number of locally employed staff
- Percentage of goods and services bought locally
- Number of training programs or community activities undertaken in any one year

7. PROMOTING YOUR SUCCESS

Awareness of your business and the benefits it brings to the local community can generate positive media coverage for you and your products.

Use the information collected in 'monitoring' to promote your successes in tourism awards, media releases and newsletters to clients. Customers like to purchase tourism products that they know are contributing back to the destination they are visiting – use this to your advantage.

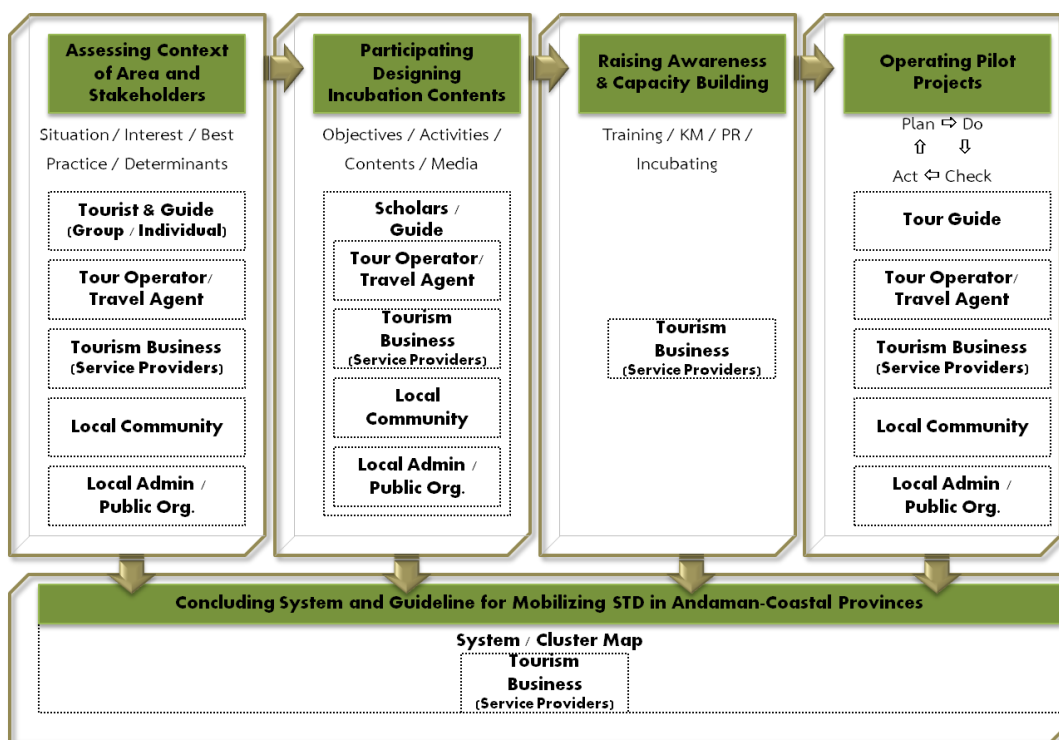
บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบการดำเนินงานในภาพรวมของส่วนนี้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก ดังแผนภาพที่ 3-1 คือ (1) ขั้นเตรียมการ โดยเป็นการศึกษาและประเมินสถานการณ์ของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนทั้งในภาพรวมของพื้นที่และของภาคส่วนต่างๆ ประเมินความสนใจหรือสิ่งจูงใจของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง ศึกษากรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินการทั้งในพื้นที่ที่ศึกษาและพื้นที่อื่นเพื่อสรุปเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการขับเคลื่อนของกลุ่มเป้าหมายต่างๆ และแนวทางการขับเคลื่อน (2) ขั้นวางแผนการดำเนินการอย่างมีส่วนร่วมจากทุกภาคเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ เนื้อหา รูปแบบกิจกรรม และสื่อที่ใช้เพื่อการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถให้กับกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง (3) ขั้นดำเนินการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถในการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ให้กับธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง (4) ขั้นทดลองนำร่องเพื่อสร้างเสริมทักษะการดำเนินการและการทำงานเชิงเครือข่าย เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีทักษะการดำเนินงานในเชิงพลวัต (5) ขั้นสรุปผลการดำเนินโครงการเพื่อจัดทำเป็นกลยุทธ์การขับเคลื่อนคลัสเตอร์การท่องเที่ยวการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและคู่มือการดำเนินกิจการเสริมสร้างความตระหนัก ขีดความสามารถในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง

แผนภาพที่ 3-1 กรอบแนวคิดในการวิจัยกลยุทธ์การเสริมสร้างความตระหนักและเสริมสร้างขีดความสามารถในการจัดการการท่องเที่ยวตามหลักการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน



ที่มา : คณะวิจัย

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

แผนการวิจัยนี้มีระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม (mixed research methodology) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพโดยมีคำถามการวิจัย วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มประชากรและตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

คำถามการวิจัย	วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	ข้อมูล	กลุ่มประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวมีระดับความตระหนักต่อการขับเคลื่อน STD อย่างไร	○ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาจากผลการสำรวจ ○ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากผลการสัมภาษณ์	○ แบบสำรวจ ○ แบบสัมภาษณ์	○ ธุรกิจบริการการท่องเที่ยว	○ ธุรกิจบริการการท่องเที่ยว - สำรวจ 400 ราย - สัมภาษณ์ 50 ราย ○ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า ดังนี้
2.ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความตระหนักต่อการขับเคลื่อน STD ของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวคืออะไร	○ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาจากผลการสำรวจ ○ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากผลการสัมภาษณ์	○ แบบสำรวจ ○ แบบสัมภาษณ์		โรงแรม 200 ที่
3. ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวมีการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อขับเคลื่อน STD อย่างไร	○ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาจากผลการสำรวจ ○ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากผลการสัมภาษณ์	○ แบบสำรวจ ○ แบบสัมภาษณ์		ระลึ ก 50
4.ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อขับเคลื่อน STD ของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวคืออะไร	○ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาจากผลการสำรวจ ○ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากผลการสัมภาษณ์	○ แบบสำรวจ ○ แบบสัมภาษณ์		ร้านอาหาร 100
5. แนวทางการเสริมสร้างการปฏิบัติตามบทบาทของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อน STD คืออะไร	○ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากผลการสัมภาษณ์และคำตอบของคำถามการวิจัยในข้อ 1-4	○ คำตอบของคำถามการวิจัยข้อ 1-4 ○ แบบสัมภาษณ์	○ นักวิชาการ ○ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรม	ขนส่ง 50
				รวมประมาณ 200 ราย

บทที่ 4

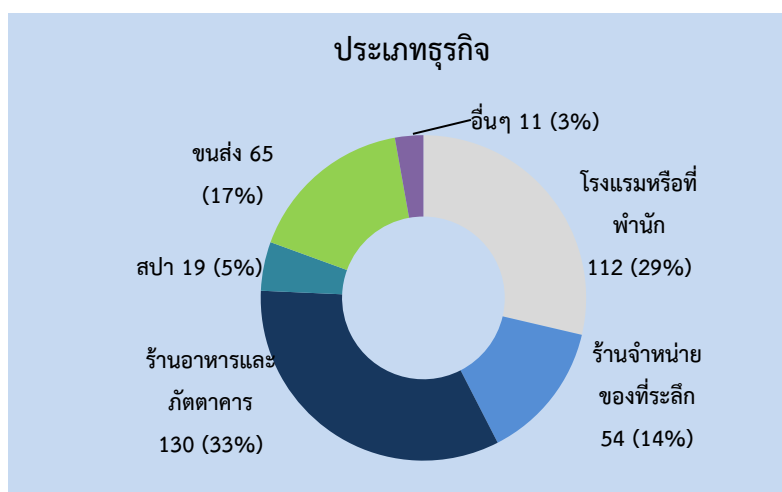
ผลการวิจัย

ในบทนี้เป็นการรายงานผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณจากข้อมูลผลการสำรวจธุรกิจบริการการท่องเที่ยว (Service Providers) และผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพจากข้อมูลผลการสัมภาษณ์ธุรกิจบริการนักท่องเที่ยว และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต หัวข้อ 4.1 เป็นการรายงานผลการวิเคราะห์โครงสร้างธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต หัวข้อ 4.2 รายงานผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของธุรกิจบริการนักท่องเที่ยว ต่อความยั่งยืนของการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต หัวข้อ 4.3 รายงานผลการวิเคราะห์ระดับความตระหนักและระดับการปฏิบัติของธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวต่อบทบาทในการร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ผลต่อระดับการปฏิบัติตามบทบาทดังกล่าวนี้ ได้ถูกรายงานในหัวข้อ 4.4

4.1 โครงสร้างธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวของภูเก็ต

ผลการสำรวจความคิดเห็นผู้บริหารของธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวท่องเที่ยวจำนวน 387 ราย พบว่าธุรกิจบริการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตมีลักษณะที่สำคัญดังต่อไปนี้

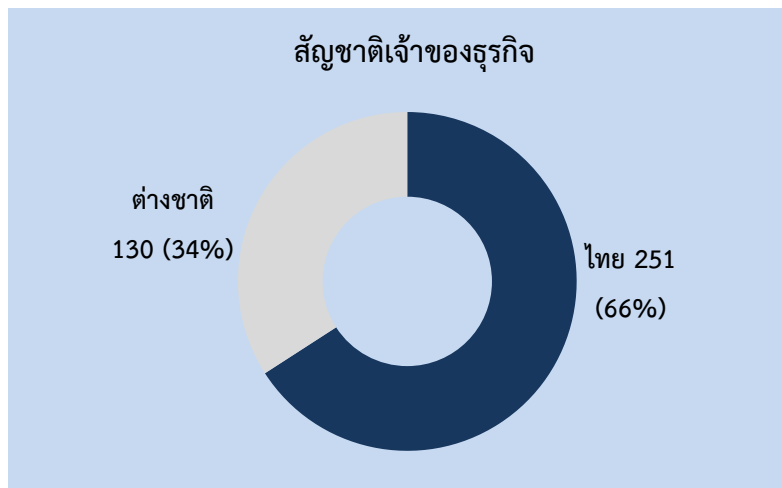
ประเภทธุรกิจ



ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจประเภทร้านอาหารและภัตตาคารมากที่สุด จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมา ได้แก่ โรงแรมหรือที่พัก จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 29 ธุรกิจขนส่ง จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 17 ร้านจำหน่ายของที่ระลึก จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 14 ธุรกิจสปา จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 5 และธุรกิจ

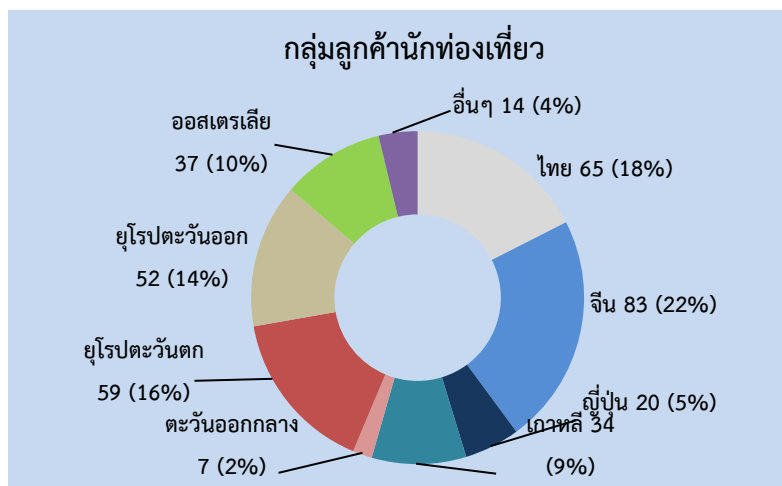
ประเภทอื่นๆ เช่น ร้านโชห่วย ร้านกาแฟ ร้านเสื้อผ้า และร้านขายอุปกรณ์ต่างๆ มีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 3

สัญชาติเจ้าของธุรกิจ



ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวในภูเก็ตมีเจ้าของธุรกิจเป็นคนสัญชาติไทยเป็นส่วนใหญ่ โดยมีจำนวน 251 ราย คิดเป็นร้อยละ 66 ส่วนธุรกิจบริการการท่องเที่ยวที่มีเจ้าของธุรกิจเป็นคนต่างชาติ มีจำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 34

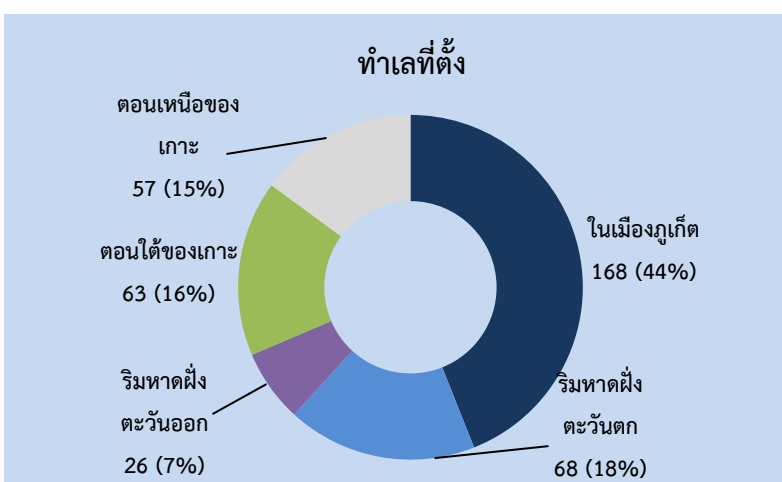
กลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยว



กลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยวหลักที่มีจำนวนมากที่สุด คือ กลุ่มลูกค้าชาวจีนจำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 22 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มลูกค้าชาวไทยจำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 18 กลุ่มลูกค้ายุโรปตะวันตก จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 16 กลุ่มลูกค้ายุโรปตะวันออก (เช่น รัสเซีย) จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 14 กลุ่มลูกค้า

ชาวออสเตรเลีย จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 10 กลุ่มลูกค้าชาวเกาหลี จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 9 กลุ่มลูกค้าชาวญี่ปุ่น จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 5 กลุ่มลูกค้าประเทศอื่นๆ จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 4 และกลุ่มลูกค้าตะวันออกกลาง มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2 เท่านั้น

ทำเลที่ตั้ง



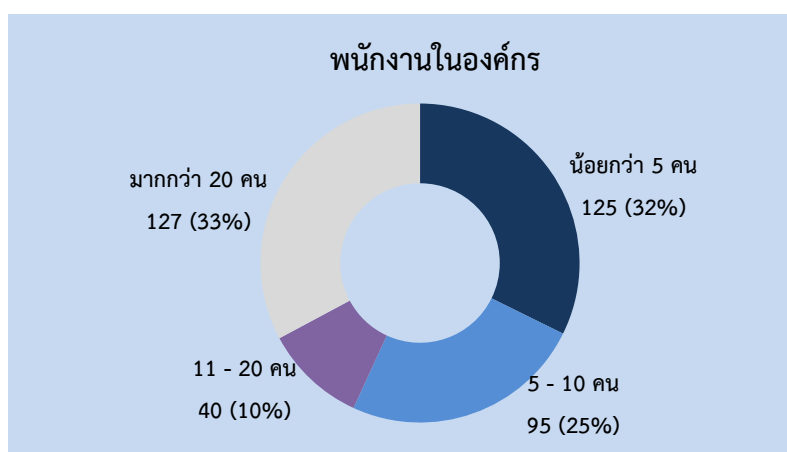
ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีทำเลที่ตั้งอยู่ในเมืองภูเก็ต จำนวน 168 ราย คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมา ตั้งอยู่ริมหาดฝั่งตะวันตก จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 18 ตั้งอยู่ตอนใต้ของเกาะ 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 16 ตั้งอยู่ตอนเหนือของเกาะ 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 15 และตั้งอยู่ริมหาดฝั่ง

ตะวันออก 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 7

ระยะเวลาที่ธุรกิจจัดตั้ง

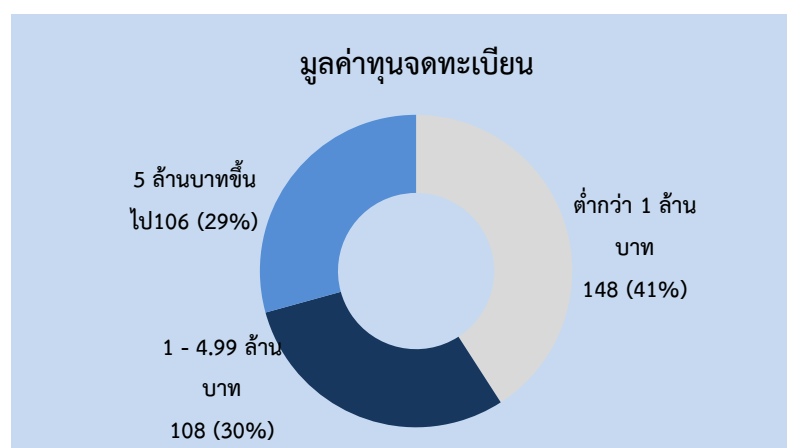
ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตมีระยะเวลาที่ธุรกิจจัดตั้ง โดยเฉลี่ยเท่ากับ 8.06 ปี และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8.80

จำนวนพนักงานในองค์กร



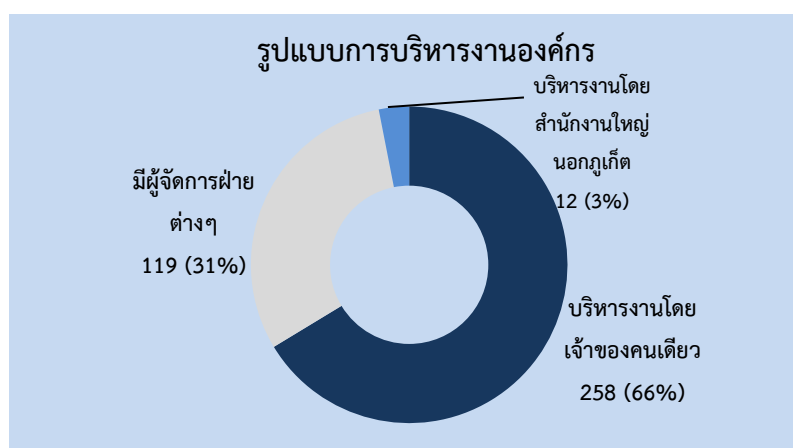
ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีพนักงานมากกว่า 20 คน มีจำนวนทั้งสิ้น 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมาคือ มีพนักงานน้อยกว่า 5 คน จำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 32 มีพนักงาน 5 - 10 คน จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 25 และมีจำนวนพนักงาน 11 - 20 คน มีจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 10

มูลค่าทุนจดทะเบียน



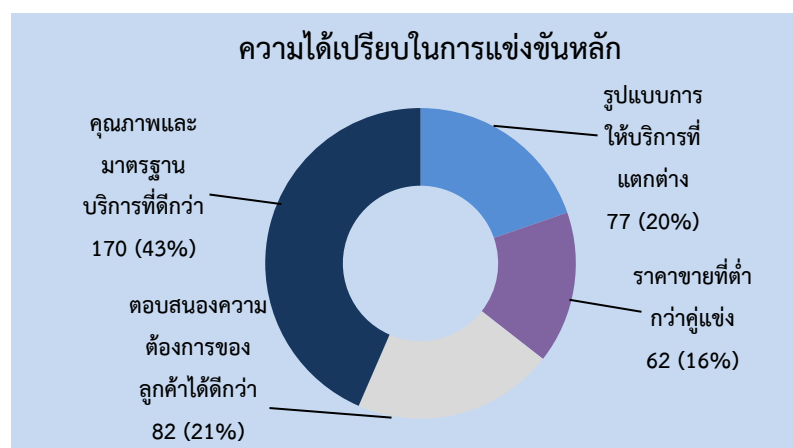
ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 1 ล้านบาท จำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมา คือ ธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 1 - 4.99 ล้านบาท จำนวน 108 ราย และธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5 ล้านบาทขึ้นไป จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 30 และ 29 ตามลำดับ

รูปแบบการบริหารงานองค์กร



ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวมีรูปแบบการบริหารงานองค์กรโดยเจ้าของคนเดียวมากที่สุด มีจำนวน 258 ราย คิดเป็นร้อยละ 66 รองลงมา คือ บริหารงานแบบมีผู้จัดการฝ่ายต่างๆ จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 31 ส่วนรูปแบบการบริหารงานโดยสำนักงานใหญ่นอกภูเก็ มีเพียงแค่ 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3 เท่านั้น

ความได้เปรียบในการแข่งขันหลัก



ความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มาจากการที่มีคุณภาพและมาตรฐานบริการที่ดีกว่า จำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมา ได้แก่ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่า จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 21 มีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่าง มีจำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 20

และมีราคาขายที่ต่ำกว่าคู่แข่ง จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 16

4.2 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของภูเก็ต

งานวิจัยนี้ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ต่อระดับความสำคัญของผลกระทบจากการท่องเที่ยวและระดับการรับรู้ถึงผลกระทบจากการท่องเที่ยวในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งผลกระทบในทางบวกและลบ ผลการศึกษาเป็นดังนี้

4.2.1 ด้านเศรษฐกิจ

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

ผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านเศรษฐกิจ



จากแผนภาพข้างต้น จะเห็นได้ว่าธุรกิจบริการการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับผลกระทบของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวด้านเศรษฐกิจเชิงบวกในระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ธุรกิจ บริการการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวด้านเศรษฐกิจเชิงบวกในข้อ การท่องเที่ยวทำให้คน ภูเก็ตมีงานทำมากขึ้นสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 รองลงมา ได้แก่ การท่องเที่ยวเพิ่มโอกาสให้คนภูเก็ต ประกอบธุรกิจ/ค้าขายได้มากขึ้น การท่องเที่ยวทำให้หน่วยงานภาครัฐท้องถิ่นมีงบประมาณเพิ่มขึ้น และรายได้จาก การท่องเที่ยวตกสู่ชุมชนอย่างทั่วถึง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 3.36 และ 3.28 ตามลำดับ

ส่วนผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านเศรษฐกิจเชิงลบ ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวให้มีความสำคัญในระดับสูงมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวให้มีความสำคัญกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวด้านเศรษฐกิจเชิงลบในข้อ การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีค่าครองชีพที่สูงขึ้นสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 รองลงมา ได้แก่ รายได้จากการท่องเที่ยวรั่วไหลสู่ต่างชาติเป็นจำนวนมาก การท่องเที่ยวสร้างภาระด้านงบประมาณให้ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก และการท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีฐานะเหลื่อมล้ำมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 3.19 และ 3.16 ตามลำดับ

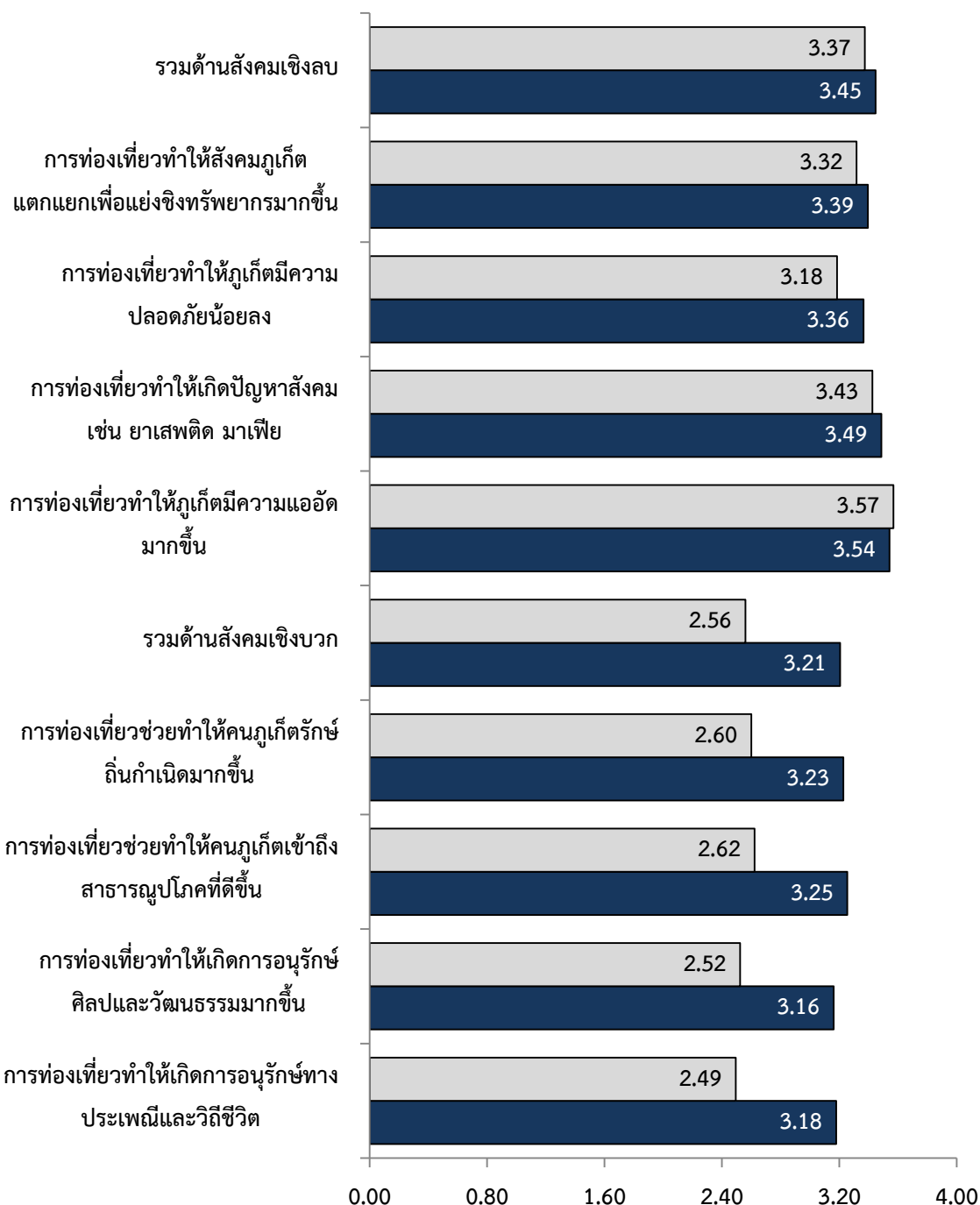
ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวให้มีความสำคัญกับผลกระทบทางเศรษฐกิจในผลด้านการเพิ่มการจ้างงานคนท้องถิ่น เพื่อป้องกันไม่ให้คนในชุมชนออกไปทำงานในถิ่นอื่นๆ

4.2.2 ด้านสังคม

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

ผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านสังคม



จากแผนภาพข้างต้น จะเห็นได้ว่าธุรกิจบริการการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับผลกระทบของอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยวด้านสังคมเชิงบวกในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ธุรกิจบริการการ

ท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวด้านสังคมเชิงบวกในข้อ การท่องเที่ยวช่วยทำให้คนภูเก็ตเข้าถึงสาธารณูปโภคที่ดีขึ้นสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 3.25 รองลงมา ได้แก่ การท่องเที่ยวช่วยทำให้คนภูเก็ตรักถิ่นกำเนิดมากขึ้น การท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์ทางประเพณีและวิถีชีวิต และการท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์ศิลปและวัฒนธรรมมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 3.18 และ 3.16 ตามลำดับ

ส่วนผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านสังคมเชิงลบ ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวให้ความสำคัญในระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวด้านสังคมเชิงลบในข้อ การท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีความแออัดมากขึ้นสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 รองลงมา ได้แก่ การท่องเที่ยวทำให้เกิดปัญหาสังคม เช่น ยาเสพติด มาเฟีย การท่องเที่ยวทำให้สังคมภูเก็ตแตกแยกเพื่อแย่งชิงทรัพยากรมากขึ้น และการท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีความปลอดภัยน้อยลง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 3.39 และ 3.36 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับผลกระทบทางสังคมโดยเน้นไปในการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิตรูปแบบดั้งเดิม เพื่อเผยแพร่ให้นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการได้รับทราบ

4.2.3 ด้านสิ่งแวดล้อม

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

ผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อม



จากแผนภาพข้างต้น จะเห็นได้ว่าธุรกิจบริการการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับผลกระทบของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมเชิงบวกในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ธุรกิจบริการ การท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมเชิงบวกในข้อ การท่องเที่ยวทำให้

มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 รองลงมา ได้แก่ การท่องเที่ยวทำให้เกิดการวางแผนทรัพยากรธรรมชาติมากขึ้น และการท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 และ 3.16 ตามลำดับ

ส่วนผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมเชิงลบ ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวให้ความสำคัญในระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมเชิงลบในข้อ การท่องเที่ยวทำให้ภูมิทัศน์ธรรมชาติเพิ่มขึ้น สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 รองลงมา ได้แก่ การท่องเที่ยวทำให้สิ่งแวดล้อมถูกทำลายมากขึ้น การท่องเที่ยวทำให้ภูมิทัศน์ทางน้ำ (จากน้ำเสีย) เพิ่มขึ้น และการท่องเที่ยวทำให้ภูมิทัศน์ทางอากาศ เสียงเพิ่มขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 3.46 และ 3.44 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมในหลายด้าน ตั้งแต่การเข้าร่วมกิจกรรมรณรงค์เพื่อสิ่งแวดล้อมต่างๆของภาครัฐ การคัดแยกขยะก่อนทิ้ง การบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยออกสู่ชุมชน ตลอดจนการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมาใช้บริการตระหนักถึงการใช้ชีวิตอย่างรู้คุณค่าของสิ่งแวดล้อม

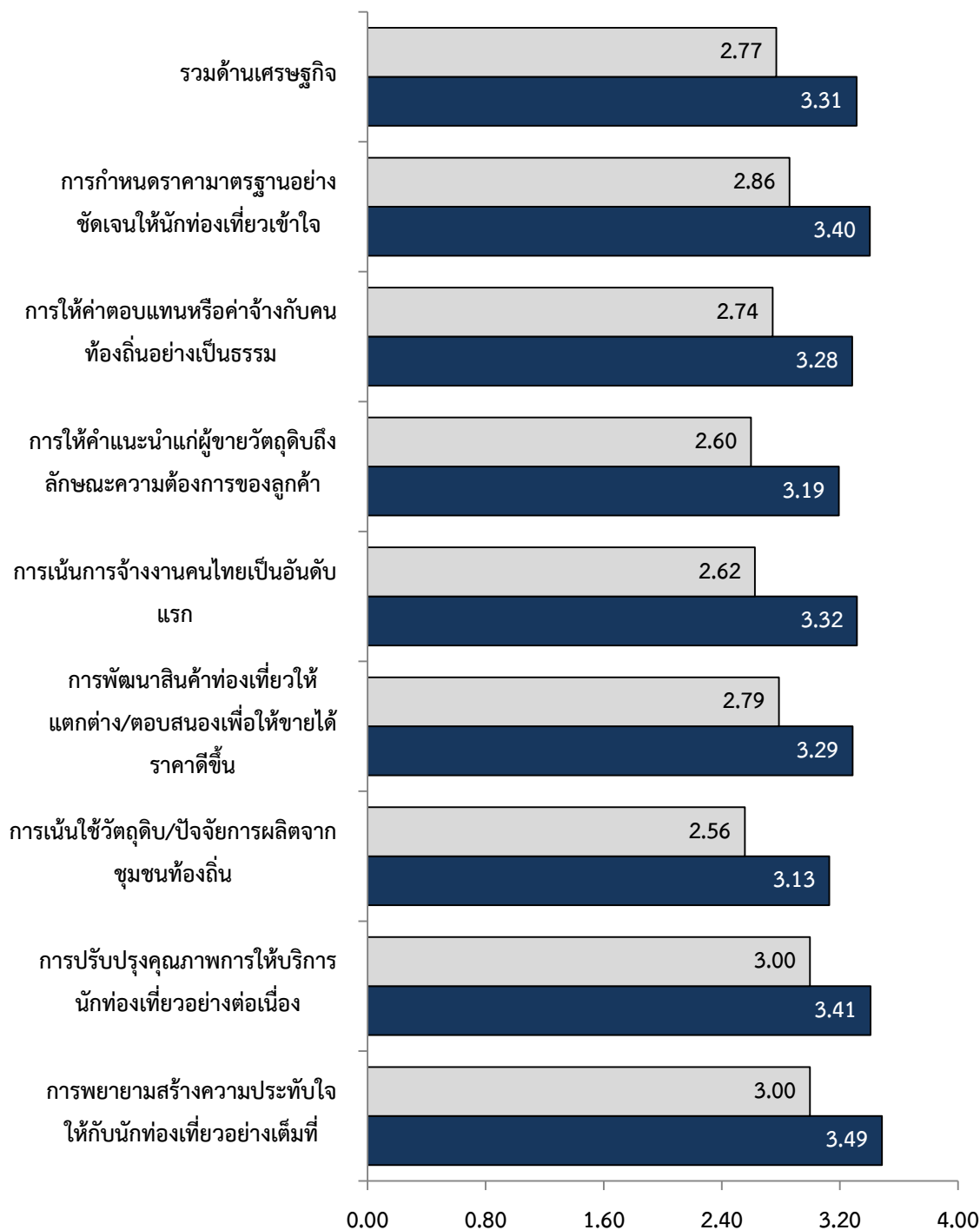
4.3 ระดับความตระหนักและการปฏิบัติตามบทบาทของตนเพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

งานวิจัยนี้ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตต่อระดับความตระหนักและระดับการปฏิบัติตามบทบาทของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวเพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาเป็นดังนี้

4.3.1 ด้านเศรษฐกิจ

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

บทบาทของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวในการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ



จากแผนภาพข้างต้น จะเห็นได้ว่าธุรกิจบริการการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับบทบาทของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวในการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในจังหวัดภูเก็ตด้านเศรษฐกิจในระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การพยายามสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวอย่างเต็มที่สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 รองลงมา ได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง การกำหนดราคามาตรฐานอย่างชัดเจนให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ การเน้นการจ้างงานคนไทยเป็นอันดับแรก การพัฒนาสินค้าท่องเที่ยวให้แตกต่าง/ตอบสนองเพื่อให้ขายได้ราคาดีขึ้น การให้ค่าตอบแทนหรือค่าจ้างกับคนท้องถิ่นอย่างเป็นธรรม การให้คำแนะนำแก่ผู้ขายวัตถุดิบถึงลักษณะความต้องการของลูกค้า และการเน้นใช้วัตถุดิบ/ปัจจัยการผลิตจากชุมชนท้องถิ่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 3.40 3.32 3.29 3.28 3.19 และ 3.13 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

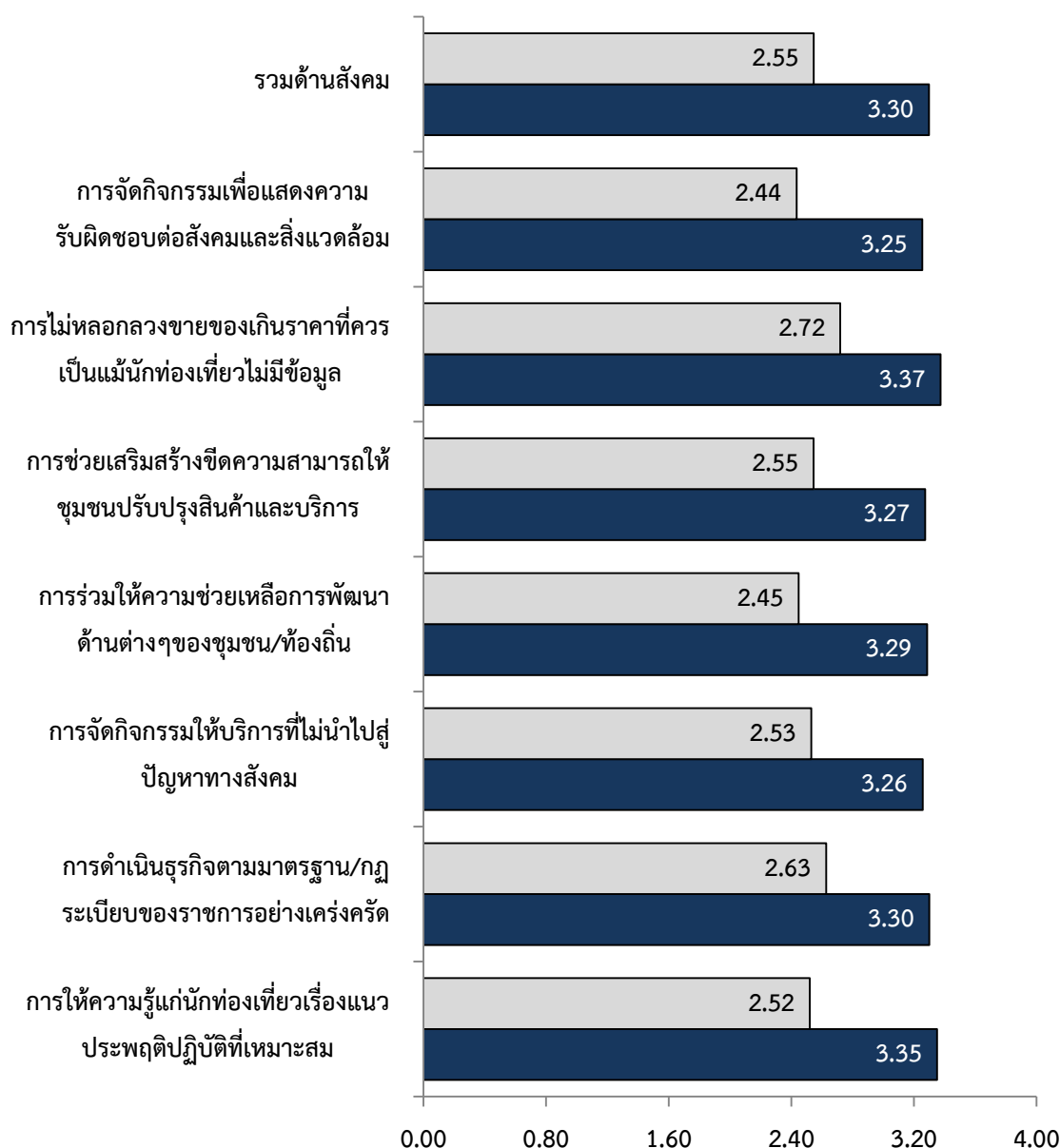
ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวมีความตระหนักต่อบทบาทของตนในการร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในมิติด้านเศรษฐกิจโดยให้ความสำคัญกับผลกระทบด้านเน้นใช้วัตถุดิบและปัจจัยการผลิตจากชุมชนท้องถิ่นมากที่สุด โดยมีความตระหนักเนื่องจากภาคธุรกิจมีความต้องการจัดซื้อวัตถุดิบและทรัพยากร โดยมีปรัชญาในการใช้ภูมิปัญญามาใช้ดำเนินธุรกิจ ผลการวิเคราะห์ความตระหนักต่อบทบาทต่างๆในการร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในทางเศรษฐกิจเป็นดังนี้

บทบาท	ความตระหนัก
1.การพยายามทำให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจแหล่งท่องเที่ยว	
2. การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง	
3. การเน้นใช้วัตถุดิบ/ปัจจัยการผลิตจากชุมชนท้องถิ่น	○ ต้องการจัดซื้อวัตถุดิบและทรัพยากร ○ เป้าหมายในการใช้ภูมิปัญญาของท้องถิ่นในการดำเนินธุรกิจ
4. การพัฒนาสินค้าท่องเที่ยวให้แตกต่าง/ตอบสนองเพื่อให้ขายได้ราคาดีขึ้น	
5. การเน้นการจ้างงานคนไทยเป็นอันดับแรก	
6. การให้คำแนะนำแก่ผู้ขายวัตถุดิบถึงลักษณะความต้องการของลูกค้า	
7. การให้ค่าตอบแทนหรือค่าจ้างกับคนท้องถิ่นอย่างเป็นธรรม	
8. การกำหนดราคามาตรฐานอย่างชัดเจนให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ	

4.3.2 ด้านสังคม

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

บทบาทของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวในการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนด้านสังคม



ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับบทบาทของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวในการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในจังหวัดภูเก็ตด้านสังคมในระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การไม่หลอกลวงขายของเกินราคาที่ควรเป็นแก่นักท่องเที่ยวไม่มีข้อมูลสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 รองลงมา ได้แก่ การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเรื่องแนวประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสม การดำเนินธุรกิจตามมาตรฐาน/กฎระเบียบของราชการอย่างเคร่งครัด การร่วมให้ความช่วยเหลือการพัฒนาด้านต่างๆของชุมชน/ท้องถิ่น การช่วย

เสริมสร้างขีดความสามารถให้ชุมชนปรับปรุงสินค้าและบริการ การจัดกิจกรรมให้บริการที่ไม่นำไปสู่ปัญหาทางสังคม และการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 3.30 3.29 3.27 3.26 และ 3.25 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

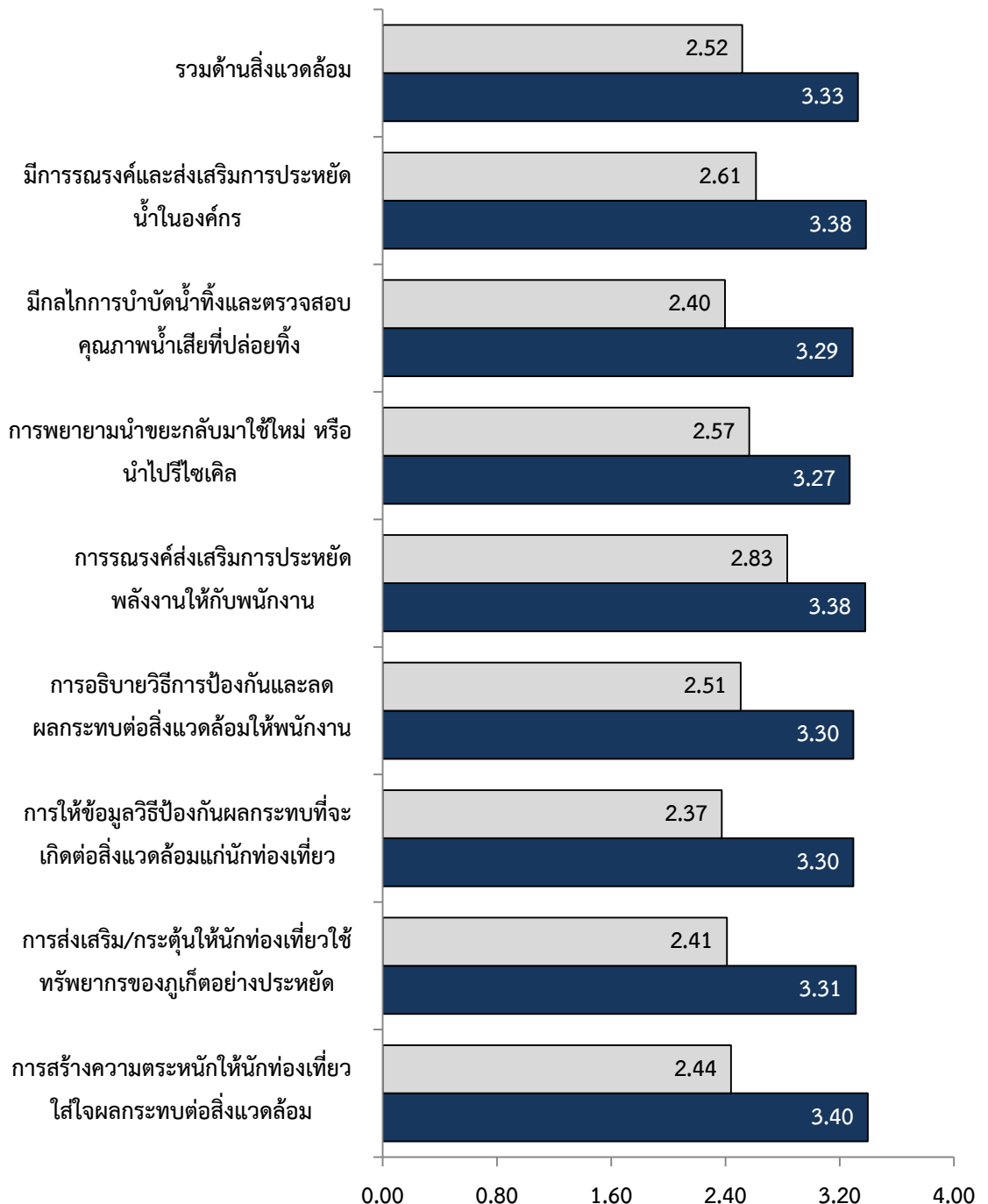
ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวแทบมิได้ให้ความสำคัญกับบทบาทของตนในการร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในมิติด้านสังคม อย่างไรก็ตามผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ประกอบการมีการให้ความร่วมมือช่วยเหลือการพัฒนาด้านต่างๆของชุมชนและท้องถิ่น

บทบาท	ความตระหนัก
9. การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเรื่อง แนวประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสม	
10. การดำเนินธุรกิจตามมาตรฐาน/กฎ ระเบียบของราชการอย่างเคร่งครัด	
11. การจัดกิจกรรมให้บริการที่ไม่ นำไปสู่ปัญหาทางสังคม	
12. การร่วมให้ความช่วยเหลือการ พัฒนาด้านต่างๆของชุมชน/ท้องถิ่น	○ มีทัศนคติและการตอบรับที่ดีต่อกิจกรรม Under Water World Clean Up ○ สร้างการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงภายใต้ท้องทะเลรวมไปถึงการฟื้นฟู
13. การช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถ ให้ชุมชนปรับปรุงสินค้าและบริการ	
14. การไม่หลอกลวงขายของเกินราคา ที่ควรเป็นแก่นักท่องเที่ยวไม่มีข้อมูล	
15. การจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความ รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	

4.3.3 ด้านสิ่งแวดล้อม

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

บทบาทของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวในการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม



ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับบทบาทของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวในการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในจังหวัดภูเก็ตด้านสิ่งแวดล้อมในระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) เมื่อพิจารณาเป็น

รายข้อพบว่า การสร้างความตระหนักให้นักท่องเที่ยวใส่ใจผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 รองลงมา ได้แก่ การรณรงค์ส่งเสริมการประหยัดพลังงานให้กับพนักงาน มีการรณรงค์และส่งเสริมการประหยัดน้ำในองค์กร การส่งเสริม/กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวใช้ทรัพยากรของภูเก็ตอย่างประหยัด การให้ข้อมูลวิธีป้องกันผลกระทบที่จะเกิดต่อสิ่งแวดล้อมแก่นักท่องเที่ยว การอธิบายวิธีการป้องกันและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้พนักงาน มีกลไกการบำบัดน้ำทิ้งและตรวจสอบคุณภาพน้ำเสียที่ปล่อยทิ้งและการพยายามนำขยะกลับมาใช้ใหม่ หรือนำไปรีไซเคิล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 3.38 3.31 3.30 3.30 3.29 และ 3.27 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์พบว่าธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับบทบาทของตนในการร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในมิติด้านสิ่งแวดล้อมในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติการของธุรกิจ ทั้งในด้านการลดปริมาณการใช้ถุงพลาสติก การบำบัดน้ำเสียเพื่อนำไปใช้เป็นน้ำรดเพื่อการเกษตรในโรงแรม การคัดแยกขยะ และการแจ้งให้นักท่องเที่ยวผู้เข้าพักทราบถึงการร่วมประหยัดพลังงานเพื่อให้นักท่องเที่ยวให้ความร่วมมือในการใช้พลังงานอย่างประหยัด

บทบาท	ความตระหนัก
16. การสร้างความตระหนักให้นักท่องเที่ยวใส่ใจผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	○ มีความต้องการลดปริมาณการใช้ถุงพลาสติก เพื่อลดปัญหาโลกร้อน
17. การส่งเสริม/กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวใช้ทรัพยากรของภูเก็ตอย่างประหยัด	○ แนวคิดการแจ้งให้นักท่องเที่ยวผู้เข้าพักในโรงแรมทราบถึงการร่วมประหยัดพลังงาน
18. การให้ข้อมูลวิธีการป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้นักท่องเที่ยว	
19. การอธิบายวิธีการป้องกันและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้พนักงาน	○ ต้องการให้พนักงานลดการใช้ขวดน้ำพลาสติกภายในโรงแรม ○ ต้องการให้แผนกต่างๆ ในโรงแรมมีการคัดแยกขยะ
20. การรณรงค์ส่งเสริมการประหยัดพลังงานให้กับพนักงาน	
21. การพยายามนำขยะกลับมาใช้ใหม่หรือนำไปรีไซเคิล	
22. กลไกการบำบัดน้ำทิ้งและตรวจสอบคุณภาพน้ำเสียที่ปล่อยทิ้ง	○ คำนึงถึงเป้าหมายในการบำบัดน้ำเสียจากห้องพักแขกเพื่อนำไปใช้ในการเกษตร
23. มีการรณรงค์และส่งเสริมการประหยัดน้ำในองค์กร	

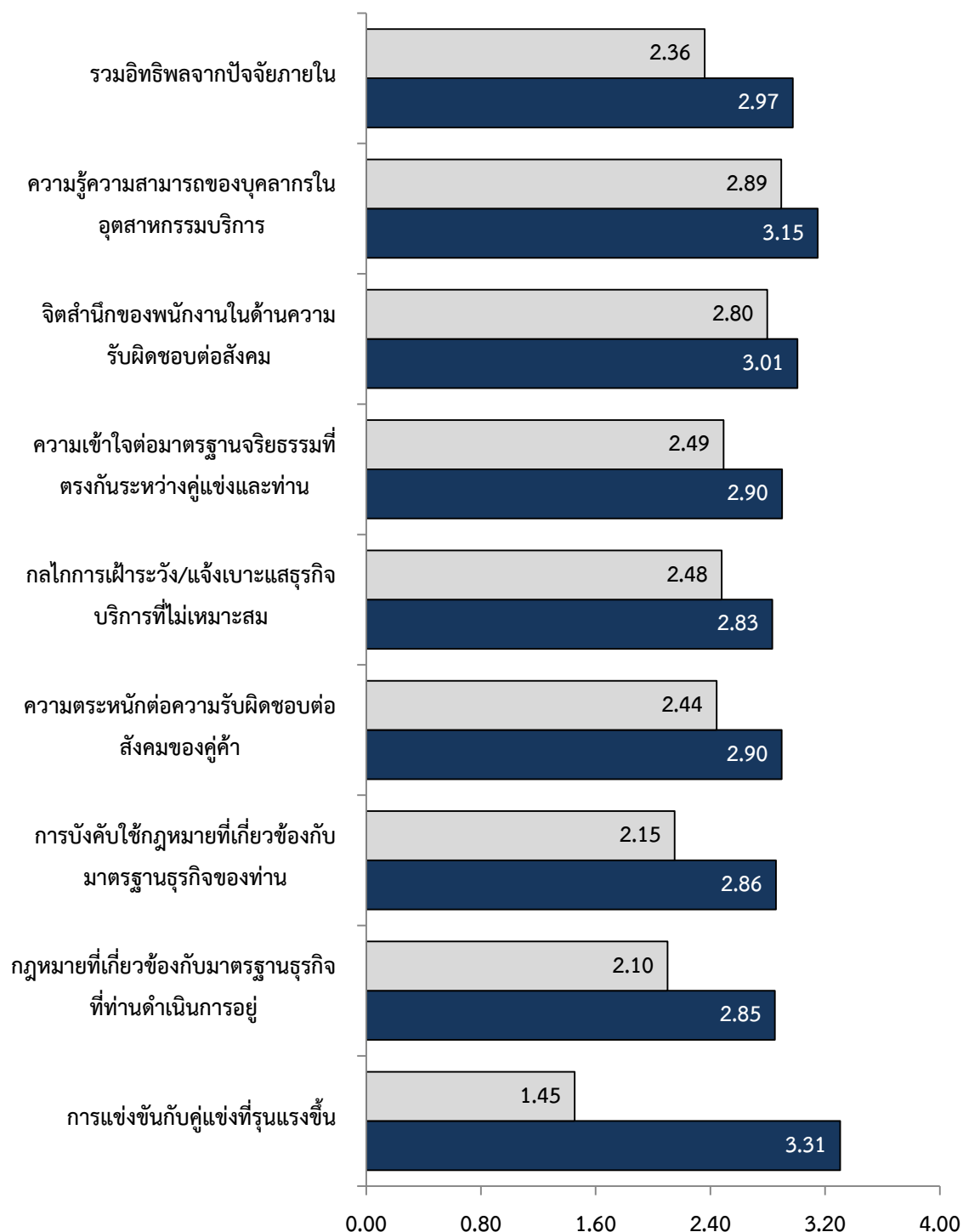
4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามบทบาทของตนเพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

งานวิจัยนี้ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตต่อปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามบทบาทของตนเพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ทั้งในส่วนของปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของอุตสาหกรรมบริการการท่องเที่ยว ผลการศึกษาเป็นดังนี้

4.4.1 อิทธิพลจากปัจจัยภายในอุตสาหกรรมธุรกิจบริการนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

อิทธิพลจากปัจจัยภายในอุตสาหกรรมธุรกิจบริการการท่องเที่ยว



จากแผนภาพข้างต้น จะเห็นได้ว่าธุรกิจบริการการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับอิทธิพลจากปัจจัยภายในอุตสาหกรรมธุรกิจบริการการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวตามบทบาทที่ส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของจังหวัดภูเก็ตในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การแข่งขันกับคู่แข่งที่รุนแรงขึ้นสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 รองลงมา ได้แก่ ความรู้ความสามารถของบุคลากร

ในอุตสาหกรรมบริการ จิตสำนึกของพนักงานในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ความตระหนักต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของคู่ค้า ความเข้าใจต่อมาตรฐานจริยธรรมที่ตรงกันระหว่างคู่แข่งและท่าน การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานธุรกิจของท่าน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานธุรกิจที่ท่านดำเนินการอยู่ และกลไกการเฝ้าระวัง/แจ้งเบาะแสธุรกิจบริการที่ไม่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 3.01 2.90 2.90 2.86 2.85 และ 2.83 ตามลำดับ

4.4.2 อิทธิพลจากปัจจัยภายนอกอุตสาหกรรมบริการนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

อิทธิพลจากปัจจัยภายนอกอุตสาหกรรมธุรกิจบริการการท่องเที่ยว



จากแผนภาพข้างต้น จะเห็นได้ว่าธุรกิจบริการการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับอิทธิพลจากปัจจัยภายนอกอุตสาหกรรมธุรกิจบริการการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวตามบทบาทที่ส่งเสริม

การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของจังหวัดภูเก็ตในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเปิดโอกาสให้ต่างชาติเข้ามาทำธุรกิจบริการในประเทศได้ง่ายขึ้นสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 รองลงมา ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างนักท่องเที่ยวของภูเก็ตเป็นเอเชียและรัสเซีย การให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของเอเย่นต์ต่างประเทศ การให้ความสำคัญกับผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมของชุมชน ความทุ่มเทในการจัดการปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น การบังคับใช้กฎหมายเพื่อควบคุมธุรกิจบริการที่ผิดกฎหมาย การรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคมของภาครัฐ จิตสำนึกผู้รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของนักท่องเที่ยว และจิตสำนึกผู้รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจทัวร์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 3.17 3.15 3.14 3.12 3.09 3.06 และ 3.05 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผลการสัมภาษณ์ธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตถึงปัจจัยที่อยู่ภายนอก แต่มีอิทธิพลสูงต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน พบว่าภาคส่วนอื่นๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งนักท่องเที่ยว หน่วยงานภาครัฐ ข้อบังคับและกฎหมายล้วนมีผลกระทบต่อการปฏิบัติตามบทบาทหลายประการโดยสรุปเป็นปัจจัยด้านอุปสรรคได้ดังนี้

โอกาส	อุปสรรค
	○ ภาครัฐไม่ส่งเสริมทำให้ระบบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของภูเก็ตเกิดติดขัดด้านสาธารณูปโภค เรื่องน้ำ ถนน ระบบการระบายน้ำเวลามีฝนตกหนัก ○ สนามที่จะเปิดให้ภาคธุรกิจได้มีส่วนร่วมยังมีน้อย ○ การเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจที่ถดถอยและสภาพสังคมที่เลวร้ายขึ้นในปัจจุบันทำให้ภาคธุรกิจขาดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต ○ อัตราค่าจ้างแรงงานสูง ○ จำนวนสถานประกอบการที่มากเกินไปและไม่มีการจัดสรรที่เป็นระเบียบ ○ ชาวต่างชาติมีบทบาทในการเข้ามาใช้ทรัพยากรของ จ.ภูเก็ตมากขึ้น ○ การคมนาคมขนส่งของภูเก็ตยังให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวไม่เพียงพอ ทำให้นักท่องเที่ยวต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายในการมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ○ ปัญหาการเมืองของประเทศซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์อันดีของไทย เป็นตัวบ่อนทำลายความเชื่อมั่นของนักลงทุน ○ ช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวมีแค่ช่วงระยะเวลาสั้นๆ ธุรกิจสามารถเร่งเป้าหรือกอบโกยรายได้เฉพาะช่วงเวลาสั้นๆ เท่านั้น ช่วงฤดูฝนยากแก่การเดินทางทั้งทางบก ทางอากาศ และทางน้ำ

บทที่ 5

กลยุทธ์การเสริมสร้าง ความตระหนักและขีดความสามารถ

5.1 กรอบการวิเคราะห์กลยุทธ์

การพัฒนากลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมีขั้นตอนที่สำคัญคือ (1) การวิเคราะห์สถานการณ์ของการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตเพื่อเข้าใจถึงผลการพัฒนาการท่องเที่ยวในอดีตทั้งที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน เพื่อค้นหาปัจจัยเชิงสาเหตุของการความล้มเหลวและความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในประเด็นต่างๆ (2) การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวในการร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (3) การนำผลการวิเคราะห์ SWOT มาพัฒนาเป็นทางเลือกกลยุทธ์และกำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ในการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถในการร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และ (4) การร่างกลยุทธ์ภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ต่างๆ

5.2 สถานการณ์ของการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

จังหวัดภูเก็ตและตามโอกาสในการแสวงหากำไรของภาคธุรกิจเป็นแกนกลางหรือกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว บนข้อจำกัดของอุปทานหรือทุนการท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ทั้งทุนทางด้านทรัพยากรธรรมชาติ ทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ ทุนด้านด้านสาธารณูปโภค ทุนด้านที่ดิน ทุนด้านสังคม และวัฒนธรรม การขับเคลื่อนการพัฒนาของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีโอกาสทางธุรกิจเป็นตัวนำบนความไม่พร้อมหรือไม่สามารถปรับตัวตามได้ทันของภาคอุปทาน ทำให้เกิดความตึงเครียดจากความไม่สมดุลในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของภูเก็ต ในระยะที่ผ่านมาความตึงเครียดดังกล่าวได้รับการจัดการแก้ไข ผ่านการเลือกใช้แนวทางการตอบสนองความต้องการของตลาดโดยขาดการวางแผนการพัฒนาในระยะยาวบนฐานความสมดุลของการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ผลของการขับเคลื่อนการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามแนวทางข้างต้นส่งผลให้เกิดผลกระทบที่เป็นข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการพัฒนาและเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหลายประการ และผลกระทบดังกล่าวมีพลวัตที่ก่อให้เกิดผลกระทบอื่นที่เป็นข้อจำกัดของการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคตอีกหลายประการ อาทิเช่น

○ การขยายตัวของธุรกิจท่องเที่ยวไปสู่ความต้องการปัจจัยการผลิตประเภทที่ดินมากขึ้น ส่งผลให้ (1) ชุมชนท้องถิ่นย้ายถิ่นฐานออกไปมีผลให้ – ภาคส่วนชุมชนมีความอ่อนแอต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงกับชุมชน – คนท้องถิ่นที่ไม่มีที่ดินเป็นปัจจัยการผลิตหันไปหารายได้จากการทำธุรกิจท่องเที่ยวขนาดเล็กที่มีทั้งคุณและโทษต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (2) ราคาที่ดินที่มากทำให้ต้นทุนที่ดินและต้นทุนการทำธุรกิจท่องเที่ยวสูง ผู้ประกอบการจึงอาจต้องแสวงหากำไรโดยแลกด้วยระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (3) การรุกล้ำที่ดินสาธารณะซึ่งมีผลเกิดความเสื่อมโทรมทางธรรมชาติและทัศนียภาพ

○ การขยายตัวของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นนำไปสู่การปลดปล่อยของเสียที่มากขึ้น ทั้งขยะน้ำเสีย มลพิษทางอากาศจากการขนส่ง ซึ่งมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว และยังมีผลกระทบต่อการค้าทางชีวิตของคนในท้องถิ่น

○ การที่สาธารณูปโภคต่างๆ ขยายตัวไม่ทันตามการขยายตัวของภาคธุรกิจท่องเที่ยว ทำให้เกิดผลกระทบอื่นตามมา เช่น การแย่งชิงทรัพยากรที่จำเป็นเช่น น้ำประปา ไฟฟ้า ระหว่างนักท่องเที่ยวหรือธุรกิจท่องเที่ยวกับคนท้องถิ่น การทำให้ชุมชนท้องถิ่นเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานได้น้อยลงเนื่องจากบริการขั้นพื้นฐาน (เช่น โรงพยาบาล) ส่วนหนึ่งต้องจัดสรรไปให้บริการกับนักท่องเที่ยวและแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สถานการณ์ดังกล่าวเริ่มทำให้คนท้องถิ่นมีความรู้สึกว่าการเติบโตของการท่องเที่ยวกำลังแลกด้วยคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ด้อยลงของคนท้องถิ่น

○ เมื่อเงินทุนของผู้ประกอบการท้องถิ่นหรือของประเทศไทยไม่สามารถฉกฉวยโอกาสทางธุรกิจการท่องเที่ยวได้ทันหรือตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติจำนวนมากจึงผันตัวเองจากนักท่องเที่ยวเป็นนักธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยมีหุ้นส่วนเป็นคนไทย ทำให้โอกาสทางธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีน้อยลงสำหรับคนท้องถิ่นและคนไทยเนื่องจาก (1) ปัจจัยการผลิต เช่น ที่ดิน มีราคาสูงมากจนมีคนไทยจำนวนน้อยมากที่สามารถครอบครองได้ (2) ธุรกิจท่องเที่ยวของชาวต่างชาติจะเข้าถึงช่องทางการตลาด ณ ประเทศของนักท่องเที่ยวได้ดีกว่าเนื่องจากเป็นคนชาติเดียวกันหรือมีความชำนาญมากกว่า จึงทำให้ช่องทางการตลาดสำหรับธุรกิจไทยมีลดลง (3) ชาวต่างชาติบางประเทศมีพฤติกรรมในการทำธุรกิจของตนเองแบบผูกขาดครบวงจรตลอดไปรวมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวไทยไม่มีโอกาสสร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มนี้ได้ (4) ธุรกิจของชาวต่างชาติเหล่านี้มักทำธุรกรรมที่ยากต่อการตรวจสอบทำให้รัฐบาลสามารถเก็บภาษีจากธุรกิจกลุ่มนี้ได้อย่างไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย

○ การขยายตัวของธุรกิจการท่องเที่ยวนำไปสู่การแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น และนำไปสู่การเลือกใช้กลยุทธ์การแข่งขันที่ไม่เป็นคุณต่อการพัฒนาในระยะยาว เช่น การขายตัดราคา การไม่ซื้อสต็อกลูกค้า การแสวงหาผลตอบแทนจากนักท่องเที่ยวแบบฉาบฉวย และการกำหนดเป้าหมายธุรกิจที่เน้นประโยชน์เฉพาะหน้าและเฉพาะตนโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือโทษที่สังคมได้รับในปัจจุบันและอนาคต

นอกจากประเด็นที่เป็นผลกระทบจากการพัฒนาของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอดีตแล้ว จังหวัดภูเก็ตยังต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่สำคัญหลายประการที่มีต่อการพัฒนาของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างส่วนนักท่องเที่ยวจากกลุ่มที่ให้ความสนใจมากต่อผลกระทบจากการท่องเที่ยวต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไปสู่กลุ่มที่ให้ความสนใจน้อยหรือไม่สนใจ การลดลงของนักท่องเที่ยวกลุ่มแรกเพื่อหลบหลีกเลี่ยงการเข้ามาของ

นักท่องเที่ยวกลุ่มหลัง พฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนจากการท่องเที่ยวเพื่อความสงบและพักผ่อนสู่การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกและบันเทิง และความไม่ชัดเจนของตำแหน่งภาพลักษณ์และตำแหน่งการแข่งขันของจังหวัดภูเก็ต

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตมีการเติบโตอย่างรวดเร็วผ่านแนวทางการเติบโตที่ไม่ทำให้ผลประโยชน์จากการพัฒนากระจายลงสู่ภาคส่วนต่างๆอย่างเป็นธรรม การเติบโตทางเศรษฐกิจจากจำนวนและมูลค่ารายรับจากการท่องเที่ยวที่แลกด้วยความไม่ยั่งยืนในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และการเติบโตที่เน้นการขยายตัวหรือตักตวงโอกาสในระยะสั้นมากกว่าการสงวนและเพิ่มศักยภาพโอกาสการเติบโตในอนาคต

เมื่อวิเคราะห์ถึงขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทเพื่อร่วมส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนพบว่าธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวมีขีดความสามารถการปฏิบัติตามบทบาทแต่ละข้อทั้งในส่วนที่ทำได้ดีและได้ไม่ดีดังต่อไปนี้

บทบาท	ขีดความสามารถ (เด่น)	ขีดความสามารถ (ด้อย)
1. การพยายามทำให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจแหล่งท่องเที่ยว		
2. การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง		○ ผู้ให้บริการนำเที่ยวขาดจิตสำนึกที่ดี รวมถึงขาดความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่ความยั่งยืน ทำให้คุณภาพของการนำทัวร์และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของแต่ละทัวร์ไม่เหมือนกัน ○ ผู้ประกอบการคำนึงถึงกำไร โดยลืมนึกถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
3. การเน้นใช้วัตถุดิบ/ปัจจัยการผลิตจากชุมชนท้องถิ่น	○ จ้างแรงงานในท้องถิ่น ลดการจ้างงานคนต่างชาติ	
4. การพัฒนาสินค้าท่องเที่ยวให้แตกต่าง/ตอบสนองเพื่อให้ขายได้ราคาดีขึ้น		
5. การเน้นการจ้างงานคนไทยเป็นอันดับแรก		
6. การให้คำแนะนำแก่ผู้ขายวัตถุดิบถึงลักษณะความต้องการของลูกค้า		
7. การให้ค่าตอบแทนหรือค่าจ้างกับคนท้องถิ่น		

บทบาท	ขีดความสามารถ (เด่น)	ขีดความสามารถ (ด้อย)
อย่างเป็นธรรม		
8. การกำหนดราคา มาตรฐานอย่างชัดเจนให้ นักท่องเที่ยวเข้าใจ		
9. การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเรื่องแนว ประเพณีปฏิบัติที่ เหมาะสม		○ นักท่องเที่ยวยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ อย่างแท้จริง จึงทำให้นักท่องเที่ยวไม่เข้าใจถึงการร่วมรักษานูรักษ์ - ทรัพยากรธรรมชาติรวมไปถึงรักษาวัฒนธรรมอันดีของภูเก็ตไว้
10. การดำเนินธุรกิจตาม มาตรฐาน/กฎระเบียบ ของราชการอย่าง เคร่งครัด	○ การปฏิบัติงานภายในร้านมีการควบคุมคุณภาพตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุขเพื่อความปลอดภัยต่อลูกค้า	
11. การจัดกิจกรรม ให้บริการที่ไม่นำไปสู่ ปัญหาทางสังคม		
12. การร่วมให้ความ ช่วยเหลือการพัฒนา ด้านต่างๆของชุมชน/ท้องถิ่น	○ จัดตั้งคณะกรรมการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและนอกโรงแรมโดยมีการประชุมทุกเดือน เพื่อติดตามผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ	
13. การช่วยเสริมสร้าง ขีดความสามารถให้ ชุมชนปรับปรุงสินค้าและ บริการ		
14. การไม่หลอกลวงขาย ของเกินราคาที่ควรเป็น แม้นักท่องเที่ยวไม่มี ข้อมูล		○ การทำธุรกิจที่ไม่ซื่อสัตย์กับนักท่องเที่ยว เอารัดเอาเปรียบ ทั้งในส่วนของห้างร้าน หรือ บริษัททัวร์ รถเช่า ทำให้ นักท่องเที่ยวกลัวไม่กล้ามาเที่ยว
15. การจัดกิจกรรมเพื่อ แสดงความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม	○ ทุกครั้งที่มีการปิดทางธรรมชาติ ธุรกิจจะมีการช่วยเหลือด้านกำลังคน และด้านการเงิน บ้างแล้วแต่กำลัง	○ ไม่มีแผนงานที่เด่นชัดด้านการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
16. การสร้างความ ตระหนักให้นักท่องเที่ยว ใส่ใจผลกระทบต่อ สิ่งแวดล้อม	○ ส่งเสริมการลดปริมาณการใช้ถุงพลาสติก	

บทบาท	ขีดความสามารถ (เด่น)	ขีดความสามารถ (ด้อย)
17. การส่งเสริม/กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวใช้ทรัพยากรของภูเก็ตอย่างประหยัด	○ แจ้งให้แขกที่เข้าพักแขวนป้ายในแต่ละภาษาที่ประตูห้องพักรวบรวมถึงการขอรับบริการ ในแต่ละวันหรือไม่ และแจกแจงพลังงานที่ต้องสูญเสียไปในการขอรับบริการ	
18. การให้ข้อมูลวิธีการป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้กับนักท่องเที่ยว		
19. การอธิบายวิธีการป้องกันและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้พนักงาน		
20. การรณรงค์ส่งเสริมการประหยัดพลังงานให้กับพนักงาน	○ ประหยัดพลังงานในสถานประกอบการอย่างจริงจัง โดยมีกิจกรรมส่งเสริมตลอดทั้งปี รวมทั้งการเปลี่ยนมาใช้อุปกรณ์ประหยัดไฟ การกำหนดเวลาการใช้เครื่องปรับอากาศ	
21. การพยายามนำขยะกลับมาใช้ใหม่ หรือนำไปรีไซเคิล		
22. กลไกการบำบัดน้ำทิ้งและตรวจสอบคุณภาพน้ำเสียที่ปล่อยทิ้ง		
23. มีการรณรงค์และส่งเสริมการประหยัดน้ำในองค์กร		

5.3 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของธุรกิจบริการนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพตามที่ได้นำเสนอในบทที่ 4 สามารถนำมาสังเคราะห์เป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของกลุ่มธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวได้ดังนี้

จุดแข็ง	จุดอ่อน
○ เน้นการแข่งขันที่การสร้างแตกต่างมากกว่าการแข่งขันด้วยราคา ○ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญสูงกับผลกระทบของการท่องเที่ยวที่มีต่อเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อม ○ มีระดับความตระหนักสูงต่อบทบาทของตนเพื่อส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ○ มีระดับการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ค่อนข้างสูง	○ ไม่มีแผนงานที่เด่นชัดด้านการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ○ ผู้ประกอบการคำนึงถึงกำไร โดยลืมนึกถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ○ สัดส่วนของผู้ประกอบการชาวต่างชาติเริ่มมีมากขึ้น ○ ขาดการรวมตัวเป็นสมาคมหรือชมรมอย่างมีเอกภาพ ○ ขาดการคำนึงถึงการร่วมมือกับภาคส่วนอื่นๆ เช่น ชุมชนและนักท่องเที่ยวในการร่วมส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน
โอกาส	อุปสรรค
○ การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลให้กระแสการต่อต้านจากคนในพื้นที่ลดน้อยลง ○ การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ส่งผลให้ผลกำไรเพิ่มขึ้นจากผู้บริโภคที่หันมาเลือกซื้อบริการกับองค์กรที่ให้ความสำคัญในเรื่องนี้มากขึ้น ○ ปัจจุบัน ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการจะมองผลิตภัณฑ์ที่คุณค่าของตราสินค้าและชื่อเสียงมากขึ้น ภาคธุรกิจจึงมีความสนใจในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้นตามไปด้วย ○ การทำการตลาดเพื่อเข้าถึงนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพ หรือกลุ่มลูกค้าระดับบน จะได้นักท่องเที่ยวที่มีจิตสำนึกในการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคม ○ หน่วยงานภาครัฐส่วนกลางเริ่มมีการรณรงค์การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น	○ นักท่องเที่ยวยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ อย่างแท้จริง จึงทำให้นักท่องเที่ยวไม่เข้าใจถึงการร่วมรักษามรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมชาติรวมไปถึงรักษาวรรณธรรมอันดีของภูเก็ตไว้ ○ นักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่มีจำนวนมากขาดความเกรงใจผู้อื่น และใส่ใจสังคม ○ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังคงให้ความสำคัญกับราคามากกว่าคุณภาพ ○ กลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ที่มีจำนวนมากมีกำลังซื้อต่ำ และขาดความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ○ หน่วยงานภาครัฐไม่ได้ให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ○ การบังคับใช้กฎหมายตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ยังขาดความเอาจริงเอาจัง

5.4 กลยุทธ์การเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถ

จากผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในหัวข้อ 5.3 นำมาสู่การกำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์สำหรับการส่งเสริมให้ธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวเป็นกลไกขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนได้ 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ โดยแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์มีกลยุทธ์สนับสนุนดังต่อไปนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1. การเสริมสร้างความตระหนักต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ประกอบด้วยกลยุทธ์ดังต่อไปนี้

1. การจัดทำมาตรฐานจรรยาบรรณธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวสาขาต่างๆ ทั้งในด้านการให้ประกอบธุรกิจกับลูกค้าและคู่ค้าอย่างมืออาชีพ การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องธุรกิจนำเที่ยว การเป็นตัวกลางการท่องเที่ยวที่ส่งเสริมพฤติกรรมท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบและการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ การส่งเสริมการอุดหนุนผลิตภัณฑ์และแรงงานชุมชนเป็นหลัก โดยสมาคมธุรกิจบริการการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เช่น สมาคมโรงแรม สมาคมสปา ชมรมร้านอาหาร ชมรมผู้จำหน่ายของที่ระลึก ควรจัดทำปฏิญญาหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการเกี่ยวกับบรรทัดฐานในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระหว่างผู้ประกอบการ โดยอาจแบ่งปันผลการดำเนินงานตามบรรทัดฐานดังกล่าวให้กับเอเยนต์ทัวร์ในต่างประเทศหรือเอเยนต์ทัวร์ชั้นนำของประเทศไทย เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับธุรกิจที่มีผลการปฏิบัติงานในด้านดังกล่าวที่ดี
2. การส่งเสริมการรวมตัวกันของธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวสาขาต่างๆ ในภูเก็ตเป็นชมรมหรือสมาคมที่เอกภาพในการดำเนินการเพื่อเป็นกลไกในการเฝ้าระวังการประกอบธุรกิจที่ไม่เหมาะสม และเป็นช่องทางในการให้รางวัลทางสังคมให้กับธุรกิจที่มีการปฏิบัติตามบทบาทได้ดี และเป็นการลงโทษทางสังคมกับธุรกิจที่มีการปฏิบัติตามบทบาทได้ไม่ดี
3. การเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อลงโทษกับธุรกิจที่ประกอบธุรกิจอย่างขัดแย้งกับกฎระเบียบ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับธุรกิจที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และเป็นการป้องปรามไม่ให้ธุรกิจประกอบธุรกิจไปในทางที่ก่อให้เกิดผลลบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อสร้างความตระหนักให้ธุรกิจดังกล่าวปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับ และสร้างขวัญกำลังใจให้กับธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ
4. การประกวดธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวดีเด่นที่สร้างคุณงามความดีให้กับการท่องเที่ยวของภูเก็ต เพื่อเป็นส่งเสริมให้ธุรกิจเห็นความสำคัญกับการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน โดยธุรกิจที่ได้รับรางวัลนอกจากจะได้รับรางวัลและเกียรติยศแล้ว ยังเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับธุรกิจที่ปฏิบัติตามบทบาทได้ดีอีกด้วย เช่น หน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งในระดับส่วนกลางเช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด สร้างแรงจูงใจหรือรางวัลด้านช่องทางการเข้าถึงตลาดให้กับธุรกิจบริการการท่องเที่ยวที่มีผลการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระดับดีมาก เช่น การออกเอกสารรับรอง การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ หรือการให้รางวัลเข้าร่วมกิจกรรมโรดโชว์ในประเทศต่างๆ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2. การเสริมสร้างขีดความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

1. การพัฒนาหลักสูตรการอบรมผู้ประกอบการธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นการจัดการฝึกอบรมตามอัธยาศัยคือความสะดวกของผู้บริหารและพนักงานของธุรกิจ โดยมีเนื้อหาที่เน้นไปที่การพัฒนาขีดความสามารถของผู้บริหารและพนักงานของธุรกิจในการปฏิบัติตามบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และควรจัดในช่วงที่มีโชติคุณการท่องเที่ยว โดยภาครัฐอาจนำรายได้ที่รับจากภาษีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมาร่วมสนับสนุนกิจกรรมดังกล่าว
2. การจัดทำสื่อเพื่อการรณรงค์พฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบสำหรับนักท่องเที่ยว ที่ธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวสามารถนำไปใช้ได้อธิบายให้กับนักท่องเที่ยวถึงพฤติกรรมท่องเที่ยวที่ควรทำ และไม่ควรทำ และอธิบายให้กับคู่ค้าถึงแนวทางการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างสะดวกและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะระดับต่างๆของธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวสาขาต่างๆในการปฏิบัติตามบทบาท โดยให้หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจนั้นร่วมกับสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวสาขาต่างๆในการประเมินสมรรถนะธุรกิจต่างๆจากภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้ง นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ มัคคุเทศก์ ธุรกิจทัวร์ และชุมชนที่เป็นเจ้าของธุรกิจ เป็นต้น
4. จัดทำสื่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทของธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวสาขาต่างๆ ในรูปแบบที่น่าสนใจ ชวนติดตาม และสอดคล้องกับวิธีการใช้สื่อของผู้ประกอบการและพนักงานธุรกิจ เช่น แผนภาพที่เข้าใจได้ง่าย หรือคลิปวิดีโอที่สามารถเข้าใจและแบ่งปันให้พนักงานหรือเพื่อนร่วมอาชีพได้ง่าย
5. การกำหนดมาตรการจูงใจเพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวสาขาต่างๆมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจต่อการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน เช่น มาตรการจูงใจในด้านภาษี ด้านการหักค่าใช้จ่าย และด้านเข้าถึงตลาดนักท่องเที่ยวคุณภาพ เป็นต้น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3. การเสริมสร้างสร้างสภาวะแวดล้อมที่สนับสนุนต่อการปฏิบัติตามบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

1. การเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายกับเจ้าของธุรกิจท่องเที่ยวที่ดำเนินธุรกิจอย่างผิดกฎหมาย เช่น ธุรกิจทัวร์ที่เน้นหลอกลวงนักท่องเที่ยว เป็นต้น
2. การสร้างบรรยากาศเครือข่ายการเรียนรู้ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจบริการนักท่องเที่ยว โดยจัดสัมมนาเพื่อรับฟังปัญหาการจัดให้บริการนักท่องเที่ยวที่ไม่สอดคล้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และแลกเปลี่ยนความรู้และเทคนิคในการดำเนินธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนอย่างต่อเนื่องทุกปี
3. ส่งเสริมรูปแบบการทำงานในเชิงหุ้นส่วนเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

บรรณานุกรม

- Aref ,F. & Redzuan, Ma'rof B. (2009).Community Capacity Building for TourismDevelopment. Journal of Human Ecology, 27, 21-25.
- Ballantyne, R., Hughes, K., Deery, M. & Bond,N. (2007). Meeting visitor needs: a handbook .
- Bramwell, B., Sharman, A. (1999). COLLABORATION IN LOCAL TOURISM POLICYMAKING . Annals of Tourism Research, 26, 392-415.
- Breu, K., Hemingway, C. J., & Peppard, J. (2004). Challenges for Participatory Action Research in Industry-Funded Information Systems Projects. In B. Kaplan, D. P. Truex, D. Wastell, A. T. Wood-Harper & J. I. DeGross (Eds.), Information Systems Research (Vol. 143, pp. 661-666). Boston: Kluwer Academic Publishers.
- Cameron, Angela M., Memo, A., Simmons, David G. & Fairweather, John R.(2001).Evolving Role of Local Government in Promoting Sustainable Tourism Development on the West Coast. Report of Tourism Recreation Research and Education Centre,No.28.
- Caelen, J., & Jambon, F. (2004). Conception participative par « moments », Namur, Belgium.
- CREM BV & Rainforest Alliance. (2005). Toolkit for Sustainable Tourism in Latin America for Tour Operators.
- CRC. STEP 2: ENGAGING PARTNERS WORKBOOK.
- CRC. (2010). Sustainable Tourism-Destination and Communities. In Sustainable Tourism[Online]. Available URL:<http://www.sustainabletourisonline.com>
- CRC. (2006). Achieving Sustainable Local Tourism Management phase 1-Practitionersguide. Achieving Sustainable Local Tourism Management.
- Department of Environment and Heritage of Australian Government. (2004). Step to Sustainable Tourism. 1 st ed. CANBERRA : Goanna Print
- Dinica, V. (2009). Initiatives for voluntary environmentally-friendly behavior by local tour operators and attraction companies. Sustainable tourism development on Curacao the implementation challenge.

Division of Tourism Queensland. (2002). Working with Communities-A guide for tourism operators.

Dr Anna Spenceley .(2007). RESPONSIBLE TOURISM PRACTICES BY SOUTH AFRICAN TOUR OPERATORS. Responsible Tourism Survey – Tour operators.

Dr Anna Spenceley .(2007). RESPONSIBLE TOURISM PRACTICES BY SOUTH AFRICAN TOUR OPERATORS. Responsible Tourism Manual.

Gray , L.P., Reisinger , Y., Jung, Eun Kim. & Thapa, B. (2005). Do US tour operators' brochures educate the tourist on culturally responsible behaviours? A case study for Kenya. *Journal of Vacation Marketing*, 11, 265

Greenwood, D. J., Brydon-Miller, M., & Shafer, C. (2006). Intellectual property and action research. [10.1177/1476750306060581]. *Action Research*, 4(1), 81-95.

Hishida, N., & Shaw, R. (2009). Chapter 15 Participatory urban environmental management and social capital in Danang Community, *Environment and Disaster Risk Management* (Vol. 1, pp. 295-315). Bingley: Emerald Group Publishing.

Landorf C. (2009). A Framework for Sustainable Heritage Management: A Study of UK Industrial Heritage Sites. *International Journal of Heritage Studies*, 15, 494–510

N.I.T. (2006).Comparative assessment of existing tools and methods for strategic cooperation in tourism. *Sustainable Tourism Development in the Baltic Sea Region*

Reed, Maureen G.(1999). Collaborative Tourism Planning as Adaptive Experiments in Emergent Tourism Settings. *Journal of Sustainable Tourism*,7,331-355.

Reibestein, S.H. (2007). Sustainable Tour Operating? Environmental Management in the Business Chain. Master's thesis, Wageningen University, Netherlands

RETI. (2008). Best Practices in the Tour Operator Sector.

Rosemann, I., Prosser, G., Hunt, S., & Benecke, K. (2000). Promoting Awareness of the Value of Tourism-A Resource Kit. Lismore.

Schianetz, K., Jones, T., Kavanagh, L., Walker, P. A., Lockington, D., & Wood, D. (2009). The practicalities of a Learning Tourism Destination: a case study of the Ningaloo Coast. *International Journal of Tourism Research*, 11(6), 567-581.

- Schwartz, K. & Font, X. (2005). Working with suppliers for sustainable development: tour operator practices and recommendations. Leeds: Leeds Metropolitan University
- Shah, K., McHarry, J. & Gardiner R. (2002). Sustainable Tourism-Turning The Tide. In Sustainable Tourism Briefing Paper. International Advisory Board
- Sharpley, R. (2000). The influence of the accommodation sector on tourism development: lessons from Cyprus. *International Journal of Hospitality Management*, 19, 275-293
- Tazim, B.J. & Getz D. (1995). COLLABORATION THEORY AND COMMUNITY TOURISM PLANNING. *Annals of Tourism Research*, 22, 186-204
- TEATA. (2010). Stepping Towards Sustainability : A Manual for Sustainable Tourism Suppliers and Supporters. Bangkok : Thailand
- Tinh Bui Duc. (2009). Tourism Industry Responses to the Rise of Sustainable Tourism and Related Environmental Policy Initiatives: The Case of Hue City, Vietnam. Doctor of Philosophy's thesis ,Faculty of Applied Humanities ,Auckland University of Technology.
- the Euracademy Association and the Carpathian Foundation. (2006). Developing Sustainable Rural Tourism-Capacity Building for Rural Development Leaders. The Participants' Handbook
- The Travel Foundation. (2011). Oversea Staff. In Sustainable Tourism in Action – Training for Change[Online]. Available URL:http://www.thetravelfoundation.org.uk/assets/files/our_work_with_industry/training_for_change/managers_toolkit/OVERSEAS%20HANDOUT%20V3.pdf
- TOI. Tour Operator's good practice. from <http://www.toinitiative.org>
- UNEP. (2008). Building Nepal's Private Sector Capacity For Sustainable Tourism Operations. A collection of Best Practices and Resulting Business Benefits.
- UNEP. (2002). Capacity building for sustainable development : An Overview of UNEP Environmental Capacity Development Activities.
- UNEP-DTIE. (2009). Sustainable Coastal Tourism : An Integrated planning and management approach. Practical Manuals on Sustainable Tourism.
- UNEP & WTO. (2005). Making Tourism More Sustainable:A guideline for Policy Makers.

UNFCCC. (2008). Summary of Projects on Tourism identified in Submitted NAPAs as of September 2008 .NATIONAL ADAPTATION PROGRAMMES OF ACTION.

Ward, L.T. & Butler, R. (2002). Implementing STD on a Small Island: Development and Use of Sustainable Tourism Development Indicators in Samoa. Journal of Sustainable Tourism, 10,363-387.

Weiler, B. & Ham, Sam H. (2002). Tour Guide Training: A Model for Sustainable Capacity Building in Developing Countries. Journal of Sustainable Tourism, 10: 1, 52 — 69.

WTO. (2003). RECOMMENDATIONS TO GOVERNMENTS FOR SUPPORTING AND/OR ESTABLISHING NATIONAL CERTIFICATION SYSTEMS FOR SUSTAINABLE TOURISM [Online]. Available URL :http://turismosostenible.rds.hn/documet/OMT_certification-gov-recomm.pdf

WTTC. (2009). PROMOTING AND REWARDING BEST PRACTICE IN SUSTAINABLE TOURISM.TOURISM for Tomorrow Awards 2009.

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(2554). รายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้านในจังหวัดภูเก็ต[ออนไลน์].
ที่มา : <http://www.dopa.go.th/>

กรมการท่องเที่ยว.(2554). รายได้ประชาชาติจากการท่องเที่ยวรายจังหวัด. ในข้อมูลผู้เยี่ยมเยือนและรายได้จากการท่องเที่ยวรายจังหวัด ปี 2553 [ออนไลน์] : ที่มา <http://www.tourism.go.th/2010/th/statistic/tourism.php?cid=30>

กรมการท่องเที่ยว.(2554). สถิตินักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต [ออนไลน์]. : ที่มา <http://www.tourism.go.th/2010/th/statistic/tourism.php>

ภาคผนวก

แบบสำรวจความคิดเห็นธุรกิจบริการการท่องเที่ยว

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสำรวจ

แบบสำรวจชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำวิจัยภายใต้แผนการวิจัย “กลยุทธ์ขับเคลื่อนคลัสเตอร์การท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน : กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต” ซึ่งได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ และดำเนินการวิจัยโดยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาไปวิเคราะห์และจัดทำกลยุทธ์และคู่มือขับเคลื่อนคลัสเตอร์การท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในจังหวัดภูเก็ต

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจจะถูกเก็บเป็นความลับสำหรับงานวิจัยเท่านั้น โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น สำหรับความคิดเห็นเฉพาะของแบบสำรวจแต่ละชุดจะไม่มีการเปิดเผยให้กับฝ่ายใดทั้งสิ้น จึงขอกรุณาผู้ตอบแบบสำรวจโปรดตอบตามความเป็นจริง ข้อมูลของท่านจึงเป็นประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของจังหวัดภูเก็ต

คณะวิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้ความร่วมมือตอบแบบสำรวจชุดนี้

ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์

ผู้อำนวยการแผนการวิจัย

ส่วนที่ 1 ลักษณะของธุรกิจ

1. ประเภทธุรกิจ [เลือกตอบเพียงหนึ่งประเภท]

- ☐ โรงแรมหรือที่พัก ขนาด ☐ ต่ำกว่า 50 ห้อง ☐ 51 -100 ห้อง ☐ 101 -500 ห้อง ☐ มากกว่า500 ห้อง
☐ ร้านจำหน่ายของที่ระลึก ☐ ร้านอาหารและภัตตาคาร ☐ สปา ☐ ขนส่ง ☐ อื่นๆ คือ.....

2. เจ้าของธุรกิจเป็นคนสัญชาติ ☐ ไทย ☐ ต่างชาติ

3. กลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากที่สุด[เลือกตอบเพียงหนึ่งข้อ]

- ☐ ไทย ☐ จีน ☐ ญี่ปุ่น ☐ เกาหลี ☐ ตะวันออกกลาง
☐ ยุโรปตะวันตก ☐ ยุโรปตะวันออก (เช่น รัสเซีย) ☐ ออสเตรเลีย ☐ ประเทศอื่นๆ

4. ทำเลที่ตั้ง ☐ ในเมืองภูเก็ต ☐ ริมหาดฝั่งตะวันตก ☐ ริมหาดฝั่งตะวันออก
 [เลือกตอบเพียงหนึ่งข้อ] ☐ ตอนใต้ของเกาะ ☐ ตอนเหนือของเกาะ

5. ระยะเวลาที่ธุรกิจจัดตั้งปี

6. จำนวนพนักงานในองค์กร ☐ น้อยกว่า 5 คน ☐ 5 – 10 คน ☐ 11 – 20 คน ☐ มากกว่า 20 คน

7. มูลค่าทุนจดทะเบียน ☐ ต่ำกว่า 1 ล้านบาท ☐ 1 - 4.99 ล้านบาท ☐ 5ล้านบาทขึ้นไป

8. รูปแบบการบริหารงานองค์กร [เลือกตอบเพียงหนึ่งข้อ]

- ☐ บริหารงานโดยเจ้าของคนเดียว ☐ มีผู้จัดการฝ่ายต่างๆ ☐ บริหารงานโดยสำนักงานใหญ่นอกภูเก็ต

9. ความได้เปรียบในการแข่งขัน ☐ รูปแบบการให้บริการที่แตกต่าง ☐ ราคาขายที่ต่ำกว่าคู่แข่ง
 [เลือกตอบเพียงหนึ่งข้อ] ☐ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่า ☐ คุณภาพและมาตรฐานบริการที่ดีกว่า

ส่วนที่ 2 ผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

① ท่านคิดว่าผลกระทบจากการท่องเที่ยวในข้อต่างๆเหล่านี้มีความสำคัญมากน้อยในระดับใด

② ท่านประเมินว่าในความเป็นจริงการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเป็นไปตามข้อความต่อไปนี้มากน้อยในระดับใด

[0 = ไม่มี | 1 = น้อยมาก | 2 = น้อย | 3 = สูง | 4 = สูงมาก]

ระดับความสำคัญ	ด้านเศรษฐกิจ	ระดับความเป็นจริง
0 1 2 3 4	+ รายได้จากการท่องเที่ยวตกสู่ชุมชนอย่างทั่วถึง	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	+ การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีงานทำมากขึ้น	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	+ การท่องเที่ยวเพิ่มโอกาสให้คนภูเก็ตประกอบธุรกิจ/ค้าขายได้มากขึ้น	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	+ การท่องเที่ยวทำให้หน่วยงานภาครัฐท้องถิ่นมีงบประมาณเพิ่มขึ้น	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีค่าครองชีพที่สูงขึ้น	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีฐานะเหลื่อมล้ำกันมากขึ้น	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	- รายได้จากการท่องเที่ยวรั่วไหลสู่ต่างชาติเป็นจำนวนมาก	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวสร้างภาระด้านงบประมาณให้ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก	0 1 2 3 4
ระดับความสำคัญ	ด้านสังคม	ระดับความเป็นจริง
0 1 2 3 4	+ การท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์ทางประเพณีและวิถีชีวิต	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	+ การท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์ศิลปและวัฒนธรรมมากขึ้น	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	+ การท่องเที่ยวช่วยทำให้คนภูเก็ตเข้าถึงสาธารณูปโภคที่ดีขึ้น	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	+ การท่องเที่ยวช่วยทำให้คนภูเก็ตรักษากฎเกณฑ์มากขึ้น	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีความแออัดมากขึ้น	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวทำให้เกิดปัญหาสังคม เช่น ยาเสพติด มาเฟีย	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีความปลอดภัยน้อยลง	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวทำให้สังคมภูเก็ตแตกแยกเพื่อแย่งชิงทรัพยากรมากขึ้น	0 1 2 3 4
ระดับความสำคัญ	ด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับความเป็นจริง
0 1 2 3 4	+ การท่องเที่ยวทำให้เกิดการหวงแหนทรัพยากรธรรมชาติมากขึ้น	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	+ การท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้น	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	+ การท่องเที่ยวทำให้มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมภูเก็ตดีขึ้น	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวทำให้สิ่งแวดล้อมถูกทำลายมากขึ้น	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีมลพิษทางน้ำ (จากน้ำเสีย) เพิ่มขึ้น	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีมลพิษทางอากาศ เสียงเพิ่มขึ้น	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีขยะตกค้างเพิ่มขึ้น	0 1 2 3 4

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อบทบาทของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวในการสนับสนุนพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

① บทบาทของธุรกิจบริการในข้อต่างๆเหล่านี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนระดับใด ② ธุรกิจของท่านได้ปฏิบัติตามบทบาทในข้อต่างๆเหล่านี้ในระดับใด										
[0 = ไม่มี 1= น้อยมาก 2 = น้อย 3 = สูง 4 = สูงมาก]										
ระดับความสำคัญ		ด้านเศรษฐกิจ	ระดับการปฏิบัติจริง							
0	1	2	3	4	การพยายามสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวอย่างเต็มที่	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4	การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4	การเน้นใช้วัตถุดิบ/ปัจจัยการผลิตจากชุมชนท้องถิ่น	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4	การพัฒนาสินค้าท่องเที่ยวให้แตกต่าง/ตอบสนองเพื่อให้ขายได้ราคาดีขึ้น	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4	การเน้นการจ้างงานคนไทยเป็นอันดับแรก	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4	การให้คำแนะนำแก่ผู้ขายวัตถุดิบถึงลักษณะความต้องการของลูกค้า	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4	การให้ค่าตอบแทนหรือค่าจ้างกับคนท้องถิ่นอย่างเป็นธรรม	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4	การกำหนดราคามาตรฐานอย่างชัดเจนให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ	0	1	2	3	4
ระดับความสำคัญ		ด้านสังคม	ระดับการปฏิบัติจริง							
0	1	2	3	4	การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเรื่องแนวประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสม	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4	การดำเนินธุรกิจตามมาตรฐาน/กฎระเบียบของราชการอย่างเคร่งครัด	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4	การจัดกิจกรรมให้บริการที่ไม่นำไปสู่ปัญหาทางสังคม	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4	การร่วมให้ความช่วยเหลือการพัฒนาด้านต่างๆของชุมชน/ท้องถิ่น	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4	การช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถให้ชุมชนปรับปรุงสินค้าและบริการ	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4	การไม่หลอกลวงขายของเกินราคาที่ควรเป็นแก่นักท่องเที่ยวไม่มีข้อมูล	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4	การจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	0	1	2	3	4
ระดับความสำคัญ		ด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับการปฏิบัติจริง							
0	1	2	3	4	การสร้างความตระหนักให้นักท่องเที่ยวใส่ใจผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4	การส่งเสริม/กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวใช้ทรัพยากรของภูเก็ตอย่างประหยัด	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4	การให้ข้อมูลวิธีป้องกันผลกระทบที่จะเกิดต่อสิ่งแวดล้อมแก่นักท่องเที่ยว	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4	การอธิบายวิธีการป้องกันและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้พนักงาน	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4	การรณรงค์ส่งเสริมการประหยัดพลังงานให้กับพนักงาน	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4	การพยายามนำขยะกลับมาใช้ใหม่ หรือนำไปรีไซเคิล	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4	มีกลไกการบำบัดน้ำทิ้งและตรวจสอบคุณภาพน้ำเสียที่ปล่อยทิ้ง	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4	มีการรณรงค์และส่งเสริมการประหยัดน้ำในองค์กร	0	1	2	3	4

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวตามเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

① ปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อการดำเนินธุรกิจตามบทบาทตามข้อคำถามใน ส่วนที่ 3 ในระดับใด

0 = ไม่มี 1 = น้อยมาก 2 = น้อย 3 = สูง 4 = สูงมาก

② ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างไรต่อการดำเนินธุรกิจตามบทบาทตามข้อคำถามใน ส่วนที่ 3

เป็นอุปสรรค มาก -2	เป็น อุปสรรค -1	ไม่มี ผล 0	เป็น โอกาส 1	เป็นโอกาส มาก 2
--------------------------	-----------------------	------------------	--------------------	-----------------------

ระดับอิทธิพล	อิทธิพลจากปัจจัยภายในอุตสาหกรรมธุรกิจบริการการท่องเที่ยว					เป็นอุปสรรค↔เป็นโอกาส				
0 1 2 3 4	การแข่งขันกับคู่แข่งที่รุนแรงขึ้น					-2	-1	0	1	2
0 1 2 3 4	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานธุรกิจที่ท่านดำเนินการอยู่					-2	-1	0	1	2
0 1 2 3 4	การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานธุรกิจของท่าน					-2	-1	0	1	2
0 1 2 3 4	ความตระหนักต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของลูกค้า					-2	-1	0	1	2
0 1 2 3 4	กลไกการเฝ้าระวัง/แจ้งเบาะแสธุรกิจบริการที่ไม่เหมาะสม					-2	-1	0	1	2
0 1 2 3 4	ความเข้าใจต่อมาตรฐานจริยธรรมที่ตรงกันระหว่างคู่แข่งและท่าน					-2	-1	0	1	2
0 1 2 3 4	จิตสำนึกของพนักงานในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม					-2	-1	0	1	2
0 1 2 3 4	ความรู้ความสามารถของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ					-2	-1	0	1	2

ระดับอิทธิพล	อิทธิพลจากปัจจัยภายนอกอุตสาหกรรมธุรกิจบริการการท่องเที่ยว					เป็นอุปสรรค↔เป็นโอกาส				
0 1 2 3 4	การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างนักท่องเที่ยวของภูมิภาคเป็นเอเชียและรัสเซีย					-2	-1	0	1	2
0 1 2 3 4	จิตสำนึกผู้สืบทอดรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของนักท่องเที่ยว					-2	-1	0	1	2
0 1 2 3 4	จิตสำนึกผู้สืบทอดรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจทัวร์					-2	-1	0	1	2
0 1 2 3 4	การเปิดโอกาสให้ต่างชาติเข้ามาทำธุรกิจบริการในประเทศได้ง่ายขึ้น					-2	-1	0	1	2
0 1 2 3 4	การให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของเอเยนต์ต่างประเทศ					-2	-1	0	1	2
0 1 2 3 4	การบังคับใช้กฎหมายเพื่อควบคุมธุรกิจบริการที่ผิดกฎหมาย					-2	-1	0	1	2
0 1 2 3 4	การรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อของภาครัฐ					-2	-1	0	1	2
0 1 2 3 4	การให้ความสำคัญกับผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมของชุมชน					-2	-1	0	1	2
0 1 2 3 4	ความทุ่มเทในการจัดการปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น					-2	-1	0	1	2

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

--- ขอบพระคุณที่ท่านกรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ---