

รายงานฉบับสมบูรณ์

แผนงานวิจัย

การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่

The Development of Tourism Business for Supporting the Growth of
Tourism Industry, Krabi Province

โดย

ดร.พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์

พฤษภาคม 2558

สัญญาเลขที่ RDG5650055

รายงานฉบับสมบูรณ์

แผนงานวิจัย

การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่

The Development of Tourism Business for Supporting the Growth of
Tourism Industry, Krabi Province

คณะผู้วิจัย

พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์

สังกัด

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ชุดโครงการการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
จังหวัดกระบี่

สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

กิตติกรรมประกาศ

แผนการวิจัยการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่เป็นแผนงานวิจัยที่เกิดขึ้นจากการร่วมพัฒนาโจทย์วิจัยกับผู้ใช้ประโยชน์งานวิจัย เพื่อวางแผนให้การดำเนินการวิจัยนำไปสู่การใช้ประโยชน์ทั้งในเชิงนโยบาย และการนำไปปฏิบัติจริงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณนายประสิทธิ์ โอสถานนท์ ผู้ว่าราชการจังหวัดกระบี่ ที่มีวิสัยทัศน์ มุมมองและเข้าใจถึงบริบทของการพัฒนาในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ต้องอาศัยองค์ความรู้จากงานวิจัยเป็นฐาน ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่ ได้แก่ นายณรงค์ วุ่นซิ้ว หัวหน้าสำนักงานจังหวัดกระบี่ นางวิยะดา ศรีรางกูล ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นายชำนาญ ศรีสวัสดิ์ นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่ นายธีรพจน์ กษิรวัดน์ นายกสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวเกาะลันตา นายนราธร หงษ์ทอง ผู้ประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวชุมชนทุ่งหยีเพ็ง หมู่เกาะลันตาที่ให้แนะนำและข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ ผู้วิจัยขอขอบคุณคุณบัญชา แวงหลิ ประธานกลุ่มการท่องเที่ยวชุมชนบ้านนาติน คุณ สนิท เกาะกลางผู้ประสานงานกลุ่มการท่องเที่ยวชุมชนตำบลเกาะกลาง คลองประสงค์ คุณนันทพงศ์ นาคฤทธิ์ ประธานกลุ่มการท่องเที่ยวชุมชนอ่าวลึกในความร่วมมือที่ดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ที่ให้การสนับสนุนทุน ดำเนินการหน่วยวิจัยที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการพัฒนาโจทย์วิจัยจนได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย จากสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ผู้วิจัยขอขอบพระคุณแหล่งทุนที่สนับสนุนให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ ผู้วิจัยต้อง ขอขอบคุณสมาชิกในหน่วยวิจัยการบริโภคและเศรษฐกิจยั่งยืนที่ให้การสนับสนุนและแนะนำในด้าน ต่าง ๆ และให้กำลังใจผู้วิจัยจนสามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ ได้

รายงานวิจัยนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณ ดร.จันทรวีภา ธนะโสภณ ผู้อำนวยการฝ่าย ฝ่ายอุตสาหกรรม สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ซึ่งให้การสนับสนุน และกำลังใจที่ดีในการทำงาน รวมไปถึงผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาวดี โพธิยะราช ผู้ประสานงาน โครงการวิจัยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ที่ให้ โอกาสผู้วิจัยได้มีโอกาสร่วมงานและให้คำแนะนำในการดำเนินการวิจัยด้วยดีเสมอมา ที่ให้คำแนะนำ และข้อมูลดี ๆ ผู้วิจัยขอขอบคุณนางสาวนันทยา สุขสม ผู้ช่วยนักวิจัยที่ช่วยประสานงาน และ ดำเนินการนัดหมาย และอำนวยความสะดวกตลอดโครงการวิจัย

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่ให้โอกาสทางวิชาการแก่ผู้วิจัย รวมถึงครอบครัวที่เข้าใจและให้กำลังใจตลอดมา ผู้วิจัยหวังเป็น อย่างยิ่งว่างานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายหรือวางแผนด้านการบริหารจัดการ การท่องเที่ยว ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้เพื่อพัฒนาสังคมท้องถิ่น หากงานวิจัยนี้มี ประโยชน์ไม่มากนักน้อย ผู้วิจัยขอยกความดีความชอบให้กับบิดา มารดา ครูบาอาจารย์ที่ได้สั่งสอน อบรมให้ความรู้กับผู้วิจัย

พิมพ์ลักษณ์ พงศกรรังศิลป์

พฤษภาคม 2558

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความสำคัญของปัญหา

จากผลการวิจัยโครงการการประเมินศักยภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการทางการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคใต้ ซึ่งได้รับงบประมาณสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ปีพ.ศ. 2555 พบว่าจังหวัดกระบี่เป็นจังหวัดที่มีศักยภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการทางการท่องเที่ยวสูงสุดในภาคใต้ (พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์และคณะ, 2557) โดยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี พ.ศ. 2555 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่มากถึง 2.9 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2554 เกือบล้านคน และก่อให้เกิดรายได้ถึง 42,000 ล้านบาท โดยมีสัดส่วนระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คือ 40:60 (สำนักข่าวไทย, 2556)

จังหวัดกระบี่มีความโดดเด่นด้านการเป็นแหล่งท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว และมีชื่อเสียงด้านความดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ทั้งนี้การที่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำเป็นต้องอาศัยทั้งทรัพยากรทางวัฒนธรรม วิถีชีวิต ที่เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากการขยายตัวของเมืองท่องเที่ยว และทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่อุทยานแห่งชาติซึ่งมีระบบนิเวศที่เปราะบาง ในการผลิตสินค้าและบริการ การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ดังกล่าวจึงเป็นประเด็นสำคัญ ประกอบกับในระยะเวลา 2 - 3 ปีที่ผ่านมา มีการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างตลาดการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ นั่นคือ มีนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียและจีนเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่มากขึ้น โดยอัตราการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวจากประเทศจีน สูงถึง 79.18% และประเทศรัสเซีย +79.97% (กรมการท่องเที่ยว, 2555) ซึ่งส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยเฉพาะการปรับตัวของธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ในการให้บริการตลาดเหล่านี้

โดยแผนงานวิจัยนี้มีการศึกษาทั้งหมด 2 โครงการย่อย ดังนี้

1. ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่ โดยมุ่งเน้นในการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและจำแนกกลุ่มนักท่องเที่ยวตามพฤติกรรมการท่องเที่ยวและสัญชาติ รวมทั้งการวิเคราะห์ผลกระทบการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาด นอกจากนี้ในโครงการย่อยที่ 1 ยังดำเนินการศึกษาแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยผู้ที่มีส่วนได้เสียทางการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ต้องการให้มีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งเป็นผลผลิตที่สำคัญของโครงการย่อยที่ 1

2. การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา หมู่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ซึ่งหมู่เกาะลันตาเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีทรัพยากรทางธรรมชาติอุดมสมบูรณ์ และมีทุนทางวัฒนธรรมที่หลากหลาย ดึงดูดใจ ประกอบกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ประโยชน์งานวิจัยในพื้นที่เกาะลันตา ทั้งชุมชน หน่วยงานส่วนท้องถิ่น และผู้ประกอบการที่ต้องการนำข้อมูลจากผลการวิจัยไปใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดนโยบายและพัฒนาแผนการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ป้องกันและแก้ไขปัญหาทั้งทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้ขีดความสามารถในการรองรับได้ของพื้นที่ นอกจากนี้เกาะลันตายังเป็นพื้นที่ที่กรณีศึกษาซึ่งเป็นตัวแทนที่ดี ของแหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะที่มีขอบเขตชัดเจน การศึกษาค้นคว้าจึงมุ่งเน้นที่จะหาแนวทางร่วมกันกับชุมชนท้องถิ่นในการที่จะพัฒนาการท่องเที่ยวที่ดำเนินการอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีการกระจายรายได้สู่ชุมชนท้องถิ่น รับผิดชอบในการป้องกันและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ทั้งการจัดการขยะ และน้ำเสียที่เกิดจากการดำเนินงานของสถานประกอบการ ทั้งนี้ก็

เพื่อที่จะพัฒนาแผนและแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืน อันเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทางการท่องเที่ยวทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลกต่อไป

ทั้งนี้ ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่
2. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่
3. เพื่อศึกษาการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา เกาะลันตา จังหวัดกระบี่
4. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่

ดังนั้น แผนงานวิจัยนี้จะนำผลการศึกษาจากทั้ง 2 โครงการย่อยมาสังเคราะห์และนำเสนอแนวทางการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ โดยในการบริหารจัดการแผนงานวิจัย ผู้อำนวยการแผนงานวิจัยได้ดำเนินการจัดประชุมนักวิจัยเพื่อบูรณาการและสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับการดำเนินงานของทั้งสองโครงการย่อยก่อนที่จะดำเนินการร่วมกันกำหนดแนวทางการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ต่อไป ทั้งนี้ ได้มีการนำเสนอแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยมีหมู่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่เป็นกรณีศึกษา

วิธีการศึกษา

งานวิจัยชิ้นนี้จึงเป็นงานวิจัยเชิงประยุกต์เพื่อศึกษาการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่ โดยอาศัยกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดการท่องเที่ยวและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสียจึงเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในแผนงานวิจัยนี้มีการดำเนินการเก็บข้อมูลจากหลายกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยผู้อำนวยการแผนวิจัยได้ร่วมกับผู้วิจัยในโครงการย่อยที่ 1 และ 2 ในการวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้เดินทางเพื่อดำเนินการวิจัยด้วยวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วมร่วมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลในโครงการย่อยที่ 1 และ 2 รวมไปถึงการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวชุมชนในจังหวัดกระบี่

โดยในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการในรูปแบบสนทนาอย่างไม่เป็นทางการ (The Informal Conversation Interview) ไม่มีประเด็นล่วงหน้า ผู้วิจัยกำหนดกรอบโครงสร้างที่จะสัมภาษณ์ไว้กว้างๆ ต้องการให้เกิดการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ และระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะบันทึกการสัมภาษณ์ลงในแถบบันทึกเสียงและหรือจดบันทึกตามความเหมาะสม และในการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมกับผู้ที่มีส่วนได้เสียทางการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่เพื่อสังเกตและเก็บรวบรวมข้อมูลด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว และความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ ตลอดจนแนวทางการจัดการเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

2. ผู้วิจัยอาศัยกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการจัดประชุมกลุ่มย่อย และเข้าร่วมประชุมของการประชุมกลุ่มย่อยในโครงการที่ 1 และ 2 เพื่อสัมภาษณ์ สอบถาม รวมถึงสังเกตอย่างมีส่วนร่วม ก่อนที่จะผลการศึกษาทั้งสองโครงการย่อยมาดำเนินการสังเคราะห์ข้อมูลร่วมกันเพื่อพัฒนานโยบายและแนวทางการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเพื่อกำหนดนโยบายรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ตลอดจนการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ของธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่

3. ในการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากโครงการย่อยที่ 1 และ 2 ผู้อำนวยการแผนงานวิจัยได้ดำเนินการจัดประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่เพื่อร่วมกันกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการรองรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว รวมไปถึงการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ ก่อนที่จะดำเนินการสังเคราะห์ผลการวิจัยจากโครงการย่อยที่ 1 และ 2 เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่

ผลการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มีผลการศึกษาดังนี้

1. ผลกระทบจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่

1.1 โครงสร้างตลาดการท่องเที่ยว

ผลการศึกษาจากข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยวของกรมการท่องเที่ยว (2555) พบว่าในช่วงปี พ.ศ. 2553 – 2554 นักท่องเที่ยวสามอันดับแรกหรือกลุ่มตลาดการท่องเที่ยวหลักที่เดินทางเข้าสู่จังหวัดกระบี่คือนักท่องเที่ยวจากประเทศสวีเดน เยอรมนีและสหราชอาณาจักรที่มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และโดยภาพรวมในปี พ.ศ. 2554 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวียนับว่าเป็นตลาดหลักในจังหวัดกระบี่โดยมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 315,796 คน ทั้งนี้ยังพบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนและรัสเซียที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ แม้ว่าจะยังมีจำนวนไม่มากนัก แต่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น +79.18% และ +79.97% ตามลำดับ นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าในปี พ.ศ. 2555 ถึงต้นปี 2556 มีเที่ยวบินตรงที่นำนักท่องเที่ยวจากประเทศจีนและรัสเซียมาลงที่สนามบินจังหวัดกระบี่จำนวนมาก รวมทั้งห้องพักในจังหวัดกระบี่ที่อัตราการเข้าพักสูง โดยนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างมากคือ นักท่องเที่ยวจากประเทศจีนและรัสเซีย ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่ล้นมาจากจังหวัดภูเก็ต สอดคล้องกับสถิตินักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ปี พ.ศ. 2554 ที่พบว่า มีนักท่องเที่ยวชาวจีนถึง 635,243 คน (+196.03%) และนักท่องเที่ยวรัสเซีย 330,339 คน (+40.79) (กรมการท่องเที่ยว, 2555) ด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวดังกล่าวจึงมีความเป็นไปได้สูงที่นักท่องเที่ยวจากประเทศจีนและรัสเซียจะเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่มากขึ้น

1.2 ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

การที่นักท่องเที่ยวจีนและรัสเซียได้ไหลเข้ามาในตลาดการท่องเที่ยวประเทศไทยอย่างมาก ส่งผลกระทบต่อกลุ่มนักท่องเที่ยวเดิม คือ นักท่องเที่ยวยุโรป อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจาก พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนและรัสเซียได้สร้างปัญหาและความไม่พอใจให้แก่นักท่องเที่ยวกลุ่มยุโรป ทำให้นักท่องเที่ยวที่ไม่คุ้นเคยกับความอึกทึกเสียงดังหรือมารยาทท้องถิ่นบางอย่าง เช่น นักท่องเที่ยวจากแถบสแกนดิเนเวียหรือยุโรปที่นิยมความเงียบสงบก็ได้เปลี่ยนจุดหมายการเดินทาง ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงอย่างสังเกตเห็นได้ชัด สำหรับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนและรัสเซียที่ส่งผลกระทบด้านลบต่อนักท่องเที่ยวชาติอื่น ๆ รวมทั้งชุมชนท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้

1.2.1 ผลกระทบเชิงบวก (Positive Impacts): เนื่องจากจังหวัดกระบี่มีช่วงเวลาฤดูกาลท่องเที่ยวเพียง 6 เดือนเท่านั้น ทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ไม่สามารถทำเงินหรือจ้างงานพนักงานไว้ทั้งปีได้ ทั้งนี้การเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวจากรัสเซียและจีนเป็นการขยายตลาดการท่องเที่ยวที่จะช่วยบรรเทาปัญหาด้านฤดูกาลทางการท่องเที่ยว และช่วยเติมอุปสงค์ทางการท่องเที่ยวให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่

อย่างไรก็ตาม มุมมองของผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวดังกล่าวเป็นมุมมองในมิติของมหภาคที่ต้องคำนึงถึงการจัดการกับอุปสงค์ทางการท่องเที่ยว (Tourism Demand) ที่มีความผันแปรตามฤดูกาลทางการท่องเที่ยว และต้องรับผิดชอบในการวางแผนเพื่อเพิ่มอุปสงค์ทางการท่องเที่ยวในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยวเพื่อสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้กับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่

1.2.2 ผลกระทบเชิงลบ (Negative Impacts): การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวก่อให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารทั้งภาษาจีนและภาษารัสเซีย และอาจจะส่งผลกระทบต่อพัฒนาการด้านการท่องเที่ยวของเมืองกระบี่ในวิถีทางเดียวกันกับการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ซึ่ง อาจเป็นประเด็นสำคัญที่จะทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยเฉพาะกลุ่มสแกนดิเนเวียที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่มีจำนวนลดลง และที่สำคัญปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การจัดตั้งธุรกิจของชาวรัสเซียในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวที่จะส่งผลกระทบต่อปัญหาเรื่องมาเฟียต่างชาติ รวมไปถึงปัญหาการครอบงำธุรกิจท่องเที่ยวท้องถิ่น

2. ปัญหาด้านทุนมนุษย์จากการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ปัญหาด้านทุนมนุษย์ที่เกิดจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่าปัญหาหลักคือการขาดแคลนแรงงาน ซึ่งเป็นผลมาจากทั้งการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานต่ำกว่าเมืองท่องเที่ยวอื่นในภูมิภาค และแรงงานในพื้นที่ส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงลบต่อการทำงานภาคบริการส่งผลกระทบต่อขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่โดยเฉพาะแรงงานระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรที่ทำงานในภาคการท่องเที่ยวมีปัญหาด้านภาษาต่างประเทศที่มีความจำเป็นในการใช้เพื่อพูดคุยติดต่อสื่อสารและให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการ รวมไปถึงปัญหาการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ปัจจุบันพบว่า บริษัททัวร์หรือธุรกิจนำเที่ยวที่นำนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และใกล้เคียงจะไม่มีมัคคุเทศก์ชาวไทยหรือ Sitting Guide ไปด้วย หรือไม่มีการควบคุมคุณภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดกระบี่

3. การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา เกาะลันตา จังหวัดกระบี่

โครงสร้างการท่องเที่ยวของเกาะลันตาประกอบด้วย ธุรกิจท่องเที่ยวซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการโรงแรม บริษัทจัดนำเที่ยว ร้านอาหารและธุรกิจดำน้ำ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการที่ไม่ได้มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเกาะลันตา นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ของเกาะลันตาเป็นกลุ่มสแกนดิเนเวียที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่รักสันโดษ ต้องการธรรมชาติที่เงียบสงบในการพักผ่อน ทั้งนี้แหล่งท่องเที่ยวและทรัพยากรการท่องเที่ยวซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการท่องเที่ยวเกาะลันตานั้นมีความโดดเด่นทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรม กิจกรรมการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือการพักผ่อนในที่พักผ่อน วิถีชีวิต โดยแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปเที่ยวมากที่สุดคือ บริเวณเมืองเก่าศรีราชา ส่วนกิจกรรมนอกพื้นที่ (Outdoor Recreation) ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือ การนั่งเรือไปยัง 4

เกาะ ได้แก่ เกาะไหง เกาะมุก เกาะกระดาน และเกาะเชือก รวมไปถึงกิจกรรมดำน้ำ ๓ เกาะรอก และ เกาะห้า ของอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะลันตา นอกจากนี้ยังพบว่าเกาะลันตา เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวชุมชน โดยผลการศึกษาพบว่าเส้นทางท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นวิถีชีวิตชุมชน เจาะตลาดกลุ่มย่อย (Niche Market) ซึ่งเป็นตลาดกลุ่มบนของตลาดการท่องเที่ยวของกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวียโดยเฉพาะชาวสวีเดนที่เรียบง่ายและเรียบง่าย และมีโอกาสเรียนรู้วิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับเอกลักษณ์การท่องเที่ยวของเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ทั้งนี้จากผลการศึกษาพบว่าเกาะลันตามีศักยภาพที่จะพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวชุมชน บนความแตกต่างและหลากหลายของคนท้องถิ่นใน 5 พื้นที่ ได้แก่ชุมชนมุสลิมชาวมุสลิม บ้านรำหมาด ชุมชนอูรักลาไวกู๋ ในพื้นที่โต๊ะบาหลิวบริเวณศาลาด่าน ชุมชนมุสลิมสี่เหลี่ยมที่เน้นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ๓ บ้านทุ่งหยีเพ็ง ชุมชนชาวจีน ๓ ชุมชนเมืองเก่าศรีราชา และชุมชนมุสลิมประมงพื้นบ้าน ๓ เกาะปอ

4. แนวทางการจัดการเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่

4.1 การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่

ปัญหาสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่คือ ปัญหาด้านทุนมนุษย์ในจังหวัดกระบี่ทั้งในด้านปริมาณ นั่นคือ จำนวนแรงงานที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานภาคการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ และด้านคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและความสามารถในการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

1. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ด้วยการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวที่มีใบรับรองการจบหลักสูตรที่สามารถนำไปใช้ในการสมัครงานในตำแหน่งต่าง ๆ โดยที่ผู้ที่สามารถเข้ารับการฝึกอบรมนี้ได้ไม่จำเป็นต้องจบการศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวหรือโรงแรม เพื่อเป็นการป้อนคนเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่ การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและการจัดการสามารถจำแนกเป็นหลายระดับ เช่น ระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้างาน ระดับผู้จัดการ หลังจากจบการฝึกอบรมจะได้รับใบประกาศนียบัตรที่สามารถนำไปสมัครงานได้

2. การปรับทัศนคติของแรงงานในอนาคต เนื่องจากปัญหาที่สำคัญของการขาดแคลนแรงงานในจังหวัดกระบี่คือ ค่านิยมของการจบการศึกษาระดับปริญญาตรี และทัศนคติในการทำงานบริการตลอดจนการมีอาชีพอื่น อาทิ การปลูกยางพาราหรือปาล์มน้ำมันที่มีรายได้ค่อนข้างสูง ดังนั้นนอกเหนือจากการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมในระดับต่าง ๆ แล้ว ต้องมีการปรับทัศนคติของผู้ที่กำลังศึกษาด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ตลอดจนนักเรียนตั้งแต่ระดับประถมศึกษาไปจนถึงมัธยมศึกษาให้เห็นคุณค่าและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ตลอดจนคุณค่าและประโยชน์ในการทำงานในภูมิภาคของตนเอง การดำเนินการในส่วนนี้เป็นการแก้ไขปัญหาระยะยาวที่จะทำให้แรงงานเกิดความต้องการที่จะทำงานในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากขึ้น

4.2 การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวภายใต้แนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

แผนงานวิจัยนี้ได้กำหนดพื้นที่ต้นแบบเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวภายใต้แนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน คือ หมู่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ โดยได้มีการพัฒนาแผนการจัดการการท่องเที่ยวของเกาะลันตา ซึ่งจากผลการศึกษาตัวอย่างของแผนพัฒนาที่เกาะลันตามีความจำเป็นเร่งด่วนตามลำดับความสำคัญของปัญหาซึ่งสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งชุมชนท้องถิ่น ผู้ประกอบการ หน่วยงานบริหารจัดการ และนักท่องเที่ยวโดยได้มีการจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งในภาพรวม และแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของเกาะลันตา ซึ่งได้แก่ ชุมชนทุ่งหยีเพ็ง ชุมชนเมืองเก่าศรีราชา ชุมชนบ้านรำหมาด และชุมชนโต๊ะบาหลิว ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวสูง มีการจัดทำแผนทั้งด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ภูมิทัศน์

แผนการพัฒนาและออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับการท่องเที่ยว รวมไปถึงการสร้างประสบการณ์ที่มีคุณภาพให้นักท่องเที่ยว เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และระบบสื่อความหมายเพื่ออำนวยความสะดวกและให้ความรู้กับนักท่องเที่ยวในการดำเนินการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

5. บทสรุปและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้อำนวยการแผนงานวิจัยดำเนินการสังเคราะห์ผลการวิจัยจากโครงการย่อยทั้ง 2 และดำเนินการกำหนดแนวทางการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ ดังนี้

5.1 ด้านการพัฒนาทุนมนุษย์

แม้ว่าโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่จะไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก แต่ด้วยแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวจีนและรัสเซีย รวมถึงการเติบโตโดยรวมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวจึงควรมีการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ ดังนี้

5.1.1 ฝึกฝนและพัฒนาทักษะทางด้านภาษาและการสื่อสารให้พนักงาน ทั้งนี้จังหวัดกระบี่ยังขาดผู้เชี่ยวชาญด้านภาษารัสเซียและจีนที่จะเข้ามาฝึกอบรมให้แก่บุคลากรภาคท่องเที่ยว ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการร่วมกับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนในภาษารัสเซีย หรือภาษาจีน หรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่ขาดแคลน นอกจากนี้ ในภาคธุรกิจ ควรมีการจัดหาผู้เชี่ยวชาญด้านภาษามาฝึกอบรมให้แก่ผู้ประกอบการและชุมชนท้องถิ่น และจัดหามัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

5.1.2 จัดทำคู่มือฝึกพูดภาษาต่างประเทศ อาทิ ภาษาอังกฤษ ภาษารัสเซีย และภาษาจีนแบบง่ายๆ แจกให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและชุมชนท้องถิ่น เพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพในการบริการนักท่องเที่ยว รวมไปถึงการพัฒนาทักษะภาษาของผู้ที่เกี่ยวข้อง

5.1.3 การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานกระบี่ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกระบี่ สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่และสมาคมธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่ ตลอดจนผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในจังหวัดกระบี่ต้องร่วมมือในการรับรองคุณภาพหลักสูตรการพัฒนาบุคลากร และรับรองใบประกาศนียบัตรเป็นหลักฐานในการสมัครเข้าทำงาน

5.2 ด้านนักท่องเที่ยว โดยออกกฎระเบียบและประชาสัมพันธ์แนวทางการปฏิบัติตัวที่ดีของนักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวทราบและปฏิบัติตาม โดยธุรกิจท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นธุรกิจโรงแรม หรือธุรกิจนำเที่ยวโดยเฉพาะอย่างยิ่งมััคคุเทศก์ควรมีการสื่อสารและทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวหรือใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดทำเอกสารหรือสื่อเผยแพร่เพื่ออธิบายถึงสิ่งที่ควรทำไม่ควรทำในการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยในภาษาต่าง ๆ ให้เข้าใจบริบทความเป็นไทย ค่านิยมและวัฒนธรรมไทย

5.3 ด้านการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ควรมีการบังคับใช้กฎหมายต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็น การควบคุมการเข้ามาประกอบธุรกิจท่องเที่ยวของชาวต่างชาติอย่างเข้มงวด

5.4 ด้านการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการออกกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่ต้นแบบคือ ชุมชนเมืองเก่าศรีราชา อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ควรมีการกำหนดระเบียบหรือข้อบังคับ ดังนี้

- บ้านเดิมที่ก่อสร้างด้วยผนังไม้หากชำรุดควรมีการซ่อมแซมแทนด้วยไม้เดิม และทาสีภายนอกด้วยน้ำมันเครื่องผสมผงฝุ่นสีแดง (เหมือนสีไม้เก่า)

- รวาระเบียงไม้หากชำรุด ให้มีการซ่อมแซม ทาสีเคลือบเงาหรือน้ำมันเครื่องผสมผงฝุ่นสีแดง (เหมือนสีไม้เก่า)

- หากมีการก่อสร้างอาคารใหม่ซึ่งสร้างอยู่ในพื้นที่กลุ่มบ้านเก่าหรือพื้นที่ต่อเนื่อง ควรมีการพิจารณารูปแบบสถาปัตยกรรมดั้งรูปแบบที่นำเสนอไว้ ในการออกแบบอาคารใหม่

- ในการรื้อบางส่วนเพื่อซ่อมแซมอาคาร หากต้องการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของเดิมเป็นแบบใหม่ ควรพิจารณาองค์ประกอบของอาคารที่ได้นำเสนอไว้ เช่น รูปแบบรวาระเบียง รูปแบบหน้าต่าง รูปแบบประตู รูปแบบช่องลมของอาคาร เป็นต้น เพื่อให้มีรูปแบบที่สอดคล้องกับลักษณะสถาปัตยกรรมดั้งเดิมในบริเวณพื้นที่ชุมชน

- การปรับปรุงอาคารเก่าด้วยการทาสี ในส่วนที่เป็นวัสดุไม้ให้ใช้น้ำมันเครื่องผสมผงฝุ่นสีแดงเข้มเพื่อรักษาเนื้อไม้ ในส่วนที่เป็นวงกบให้ทาสีน้ำมันเพื่อรักษาเนื้อไม้ สีที่ใช้ได้แก่ สีแดงเข้มเลือดหมู สีดำ สีน้ำตาลเข้ม เป็นต้น

- ส่วนที่เป็นปูน ควรทาสีเพื่อป้องกันการสีกร่อนของปูนหรือไม่ทาสี หากต้องการทาสีควรเป็นสีโทนอ่อนเช่น สีขาว สีครีมอ่อน เป็นต้น

บทคัดย่อ

หัวหน้าโครงการ

ดร.พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์

Email

kpimlapa@wu.ac.th

ระยะเวลาดำเนินการ

15 กรกฎาคม 2556 – 14 ตุลาคม 2557

การศึกษาการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนทั้งการปรับตัวของภาคอุตสาหกรรมบริการกับโครงสร้างตลาดที่มีแนวโน้มเปลี่ยนไปและการสนับสนุนข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายเกี่ยวกับแผนการจัดการแหล่งท่องเที่ยวบนพื้นฐานศักยภาพของทรัพยากรและชุมชนท้องถิ่นในจังหวัดกระบี่ โดยผลการศึกษาพบว่ามาตรฐานการบริการของภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและชุมชนท้องถิ่น เป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องมีการพัฒนา รวมไปถึงการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ต้องมีการจัดทำแผนการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้การพัฒนาเป็นไปตามศักยภาพและบริบทของแหล่งท่องเที่ยว อีกทั้งเป็นการป้องกันผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งแผนวิจัยดังกล่าวจึงได้ร่วมกับผู้ประกอบการ ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยว โดยให้มีการใช้ใบรับรองการจบหลักสูตร ในการสมัครงานในตำแหน่งต่าง ๆ เพื่อเป็นการป้องกันคนเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่ โดยหลักสูตรการฝึกอบรมและการจัดการสามารถจำแนกเป็นหลายระดับ เช่น ระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้างาน ระดับผู้จัดการ ซึ่งผู้ประกอบการยินดีที่จะนำผลผลิตจากงานวิจัยดังกล่าวไปปฏิบัติจริง

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าเกาะลันตา ซึ่งเป็นกรณีศึกษาเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวชุมชน โดยผลการศึกษาพบว่าเส้นทางท่องเที่ยวมุ่งเน้นวิถีชีวิตชุมชน เจาะตลาดกลุ่มย่อย (Niche Market) ซึ่งเป็นตลาดกลุ่มบนของตลาดการท่องเที่ยวของกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวียโดยเฉพาะชาวสวีเดนที่เรียบง่ายและเรียบง่าย และมีโอกาสเรียนรู้วิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับเอกลักษณ์การท่องเที่ยว ซึ่งคณะผู้วิจัยได้พัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวชุมชน บนความแตกต่างและหลากหลายของคนท้องถิ่นใน 5 พื้นที่ ได้แก่ชุมชนมุสลิมชาวนาข้าว บ้านราห์มาต ชุมชนอุรักลาไวย์ ในพื้นที่โต๊ะบาหลิบบริเวณศาลาด่าน ชุมชนมุสลิมสีเขียวที่เน้นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ณ บ้านทุ่งหยีเพ็ง ชุมชนชาวจีน ณ ชุมชนเมืองเก่าศรีรายา และชุมชนมุสลิมประมงพื้นบ้าน ณ เกาะป้อ รวมทั้งได้เสนอแผนการจัดการแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ดังกล่าวโดยได้มี การศึกษาสภาพปัญหาของพื้นที่ วิเคราะห์ศักยภาพของทรัพยากร รวมไปถึงการแบ่งเขตการใช้ประโยชน์และการวิเคราะห์ขีดความสามารถในการรองรับทางด้านกายภาพและด้านสังคม ซึ่งหน่วยงานบริหารจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่นสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายเพื่อก่อให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับจังหวัดกระบี่ต่อไป

Abstract

Head of Project Pimlapas Pongsakornrungrungsilp, Ph.D.
Email kpimlapa@wu.ac.th
Duration 16 July 2013 – 14 October 2014

This study aims to demonstrate the guidelines of the sustainable development of tourism industry; both the adaptation of service industry toward changed market structures and the support of data for making decision about policies toward tourism management plans according to the potentials of resources and local community in Krabi Province. The results show that service standard of service sector in tourism industry and local community is crucial factors which need to be improved. This also includes the tourism development which requires destination management plan in order to make sure that the development would follow potentials and context of destinations, and protect impacts from the growth of tourism industry. Therefore, this research project collaborates with entrepreneurs, communities, and organizations regarding to the development of training courses for tourism staffs. Workers who would like to apply for the jobs in tourism industry can use certificates from these courses instead of educational certificates. This would benefit to prepare workers to labor market in Krabi tourism industry. These training courses can be classified into different levels i.e. operating level, supervisor level, management level, and tourism businesses in Krabi Province are willing to use the results from this study with their business.

The results show that Koh Lanta is the potential destination for community based tourism. Moreover, the results also show that tourism routes focused on local way of life are able to serve niche market which is the top tourism market, Scandinavian, especially Sweden, who needs peaceful and green environment, and would like to learn local way of life which is in line with tourism uniqueness. Researchers have developed local community tourism routes in regarding with the differentiation and the variety of local community in 5 areas i.e. Rice Field Muslim Community, Ban Ramad; Au Rak La Woi Community in the area of Toh Ba Lew, Saladan; Green Muslim Community focused on eco-tourism at Ban Tung Yi Peng; Chinese community at Sriraya Old Time; and local fisherman community at Koh Por. This also includes the presentation of sustainable tourism development plans in this destination. Furthermore, there are identifying problems in each destination, analyzing the potential of resources, and also land-use zoning and analysis of carrying capacity in physical and social factors. Local authority regarding to tourism management can employ these data into the policy decision making for creating sustainable tourism and increasing competitive capability of Krabi province.

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
บทคัดย่อ	ซ
Abstract	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	7
ขอบเขตของการวิจัย	7
ผลการวิจัยที่ได้รับ	8
ประโยชน์ที่ได้รับ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	9
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	38
วิธีการวิจัย	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การสังเคราะห์ข้อมูล	38
ระยะเวลาในการทำวิจัย	39
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	40
ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว	40
ความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ของธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรม	
การท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่	46
การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา เกาะลันตา จังหวัดกระบี่	47
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของ	
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่	50
บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ	55
สรุปผลการวิจัย	55
ข้อเสนอแนะ	58
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก	66
ภาคผนวก 1 การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์	67
ภาคผนวก 2 คู่มือหลักสูตรการพัฒนาทุนมนุษย์	77

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก 3 แนวทางการพัฒนาป้ายสื่อความหมายป้ายายเลนชุมชนทุ่งหิ่เพ็ง	101
ภาคผนวก 4 เส้นทางท่องเที่ยวพหุวัฒนธรรมหมู่เกาะลันตา	107
ภาคผนวก 5 แผนที่ป้บประชาสัมพันธ์การท่องเที่ียวหมู่เกาะลันตา	119

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1 สถิตินักท่องเที่ยวที่พักร้างในโรงแรมในจังหวัดกระบี่

42

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ปัญหาขยะบริเวณเกาะลันตา อ.เกาะลันตา จ.กระบี่	2
2 ปัญหาสิ่งอำนวยความสะดวกและการพัฒนาระบบป้ายสื่อความหมายบริเวณ ถ้ำพระนางและท่าปอมคลองสองน้ำ	3
3 แผนที่หมู่เกาะลันตา	6
4 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	9
5 ทฤษฎีสิ่งกระตุ้นและการตอบสนอง	18
6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	37
7 ปู่ก้ามดาบ สินค้าที่ระลึกของชุมชนทุ่งหยีเพ็ง	69
8 Thumb Drive บันทึกข้อมูลเส้นทางท่องเที่ยวพหุวัฒนธรรมหมู่เกาะลันตา	70
9 ปัญหาเรื่องลิ้งขึ้นมาบนเรื่อนักท่องเที่ยวที่เยี่ยมชมป่าชายเลน	71
10 การท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นหลังจากการเข้าร่วมงาน ITB2014	72
11 ภาพการก่อสร้างอาคารรูก้าลงในชายหาดในชุมชนเมืองเก่าศรีราชา	74
12 การแบ่งเขตการใช้ประโยชน์พื้นที่ของชุมชนศรีราชา	75
13 การนำเสนอเส้นทางท่องเที่ยวใหม่เกาะลันตาในงาน Research Expo2014	76

บทที่ 1

บทนำ (INTRODUCTION)

1.1 ความสำคัญของปัญหา

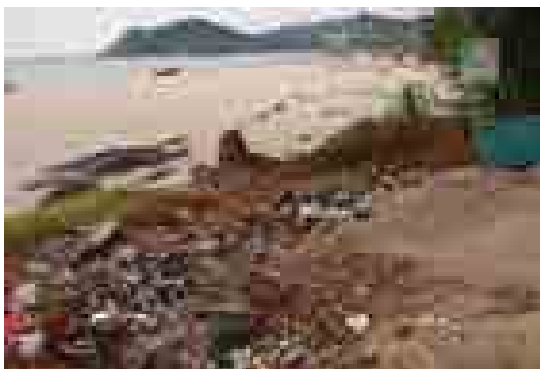
การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งของโลกที่มีการขยายตัวสูง ตามอัตราการเพิ่มขึ้นของประชากร การพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาของเทคโนโลยี ทั้งทางด้านการสื่อสาร และ การคมนาคมที่ สะดวกสบาย รวดเร็ว การเดินทางที่ลดระยะเวลา รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่ถูกลงในกรณีของสายการบินราคาต่ำ (low cost airline) ยิ่งกระตุ้นและเพิ่มสมรรถภาพให้กับอุตสาหกรรมนี้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ไม่อาจปฏิเสธได้ว่า การท่องเที่ยวเข้ามาซึ่งประโยชน์มากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศที่กำลังพัฒนา ซึ่งการท่องเที่ยวเปรียบเสมือนเฟืองจักรสำคัญในการสร้างความเจริญทั้งด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การนำมาซึ่งธุรกิจเกี่ยวเนื่องต่างๆ ก่อให้เกิดการจ้างงาน และการกระจายรายได้ ทั้งนี้ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศกำลังพัฒนา ที่การท่องเที่ยวเป็นสินค้าสำคัญที่นำเข้าเงินตราต่างประเทศมาตั้งแต่อดีตด้วยเป็นประเทศที่มีศักยภาพทางด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวและความพร้อมด้านการบริการ มีจุดเด่นด้านความหลากหลายของทรัพยากรทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรม ก่อให้เกิดการพัฒนา กิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่ดึงดูดผู้คนทั่วทุกมุมโลกให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว โดยในปี พ.ศ. 2556 พบว่ามีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยถึง 26.73 ล้านคน ซึ่งมีอัตราการเติบโตร้อยละ 19.60 และสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยถึง 1,171,651.42 ล้านบาท (กรมการท่องเที่ยว, 2557)

ทั้งนี้ธุรกิจท่องเที่ยวทั่วโลกมีแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่อง สร้างรายได้มูลค่ามหาศาลให้กับแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ แต่ในขณะเดียวกันด้วยลักษณะเฉพาะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่จำเป็นต้องอาศัยสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนระบบการขนส่งต่างๆ ในการให้บริการลูกค้า รวมไปถึงจำนวนนักท่องเที่ยวที่แออัดในช่วงฤดูกาล ล้วนแต่สร้างความกดดันทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหาค่าครองชีพในแหล่งท่องเที่ยว การว่างงานในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว ปัญหาการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต ประเพณี และวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่น ความเสื่อมโทรมของทรัพยากรในแหล่งท่องเที่ยว ปัญหาน้ำเสีย และปัญหาขยะ ซึ่งผลกระทบจากการท่องเที่ยวเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยเฉพาะประเทศไทยที่กำลังเผชิญกับการแข่งขันจากประเทศในภูมิภาคเดียวกันมากขึ้นโดยเฉพาะจากการเปิดเสรีการค้าด้านการบริการและการท่องเที่ยวของประชาคมอาเซียน ดังนั้นประเทศไทยจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งในแหล่งท่องเที่ยวหลักซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมสูง และแหล่งท่องเที่ยวใหม่ในอนาคต เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวหลักหลายแห่งเริ่มประสบปัญหานักท่องเที่ยวแออัด ทรัพยากรการท่องเที่ยวเสื่อมโทรม การบุกรุกพื้นที่สาธารณะ การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวมุ่งที่จะสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งปลูกสร้างถาวร โดยไม่ได้คำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับทางสิ่งแวดล้อม ล้วนแล้วแต่ส่งผลให้แหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมในลำดับต้นๆ ของประเทศหลายแห่งเริ่มมีนักท่องเที่ยวไปเยือนน้อยลง

จังหวัดกระบี่เป็นอีกแหล่งท่องเที่ยวหนึ่งที่สำคัญและได้รับความนิยมมากที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศ ที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศนิยมมาท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีอัตราการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสูง โดยในปี พ.ศ. 2556 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่มีการขยายตัวประมาณร้อยละ 16.61 สามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวได้ถึง 60,326.48 ล้านบาท โดยมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ 1,870,953 คน และนักท่องเที่ยวชาวไทย 1,814,722 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2557) ทั้งนี้จากผลการประชุมรับฟังความคิดเห็นจากข้าราชการ หัวหน้าหน่วยงาน และองค์กรที่รับผิดชอบบริหารจัดการการท่องเที่ยว ร่วมกับผู้บริหาร วช.และสกว. เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการใช้ประโยชน์ข้อมูลวิจัยเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวจากหน่วยงานสนับสนุนการวิจัย ในวันที่ 23 พฤศจิกายน 2555 และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ จากกลุ่มผู้ประกอบการ 4 กลุ่มคือ ธุรกิจโรงแรม ที่พัก ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจจันทนาการและเรือโดยสาร และธุรกิจสปา ในระหว่างวันที่ 6 – 7 ธันวาคม 2555 ณ พิช ลาгуน่า รีสอร์ท จังหวัดกระบี่ดำเนินการโดย สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จังหวัดกระบี่ และสำนักงานจังหวัดกระบี่ พบว่าโดยภาพรวมแล้ว ทั้งหน่วยงานผู้บริหารจัดการพื้นที่และผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ต้องการกำหนดทิศทางการพัฒนาที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม และในเบื้องต้นได้มีความเห็นร่วมกันว่าจะพัฒนาจังหวัดกระบี่ให้เป็น “เมืองท่องเที่ยวคุณภาพ มีชื่อเสียงระดับโลก” โดยมุ่งเน้นให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว ที่ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เนื่องจากทรัพยากรหลักที่โดดเด่นของจังหวัดกระบี่เป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพ ที่ให้ความสำคัญกับการรักษาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยว ทั้งนี้กล่าวโดยสรุปแล้ว การท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ประสบปัญหาดังต่อไปนี้

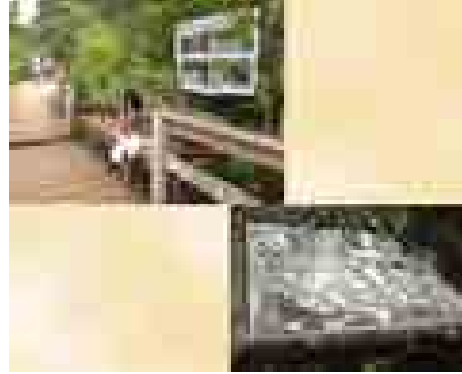
1.1.1 ปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว

พบว่าแหล่งท่องเที่ยวหลักที่ได้รับความนิยมสูง เช่น หมู่เกาะลันตา หมู่เกาะพีพี อ่าวนางประสบปัญหาความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งจากปริมาณนักท่องเที่ยวที่แออัดในแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมสูง และหน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวไม่มีการบำบัดน้ำเสีย ปัญหาการจัดเก็บขยะ ซึ่งงบประมาณที่องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นได้รับค่อนข้างจำกัดและเพียงพอเฉพาะการจัดการขยะจากครัวเรือน แต่ไม่ครอบคลุมการจัดการขยะที่เกิดจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ก่อให้เกิดขยะปริมาณมากที่ไม่สามารถขนย้ายหรือกำจัดได้ (ดังภาพที่ 1) นอกจากนี้ยังพบปัญหาภูมิทัศน์ของแหล่งท่องเที่ยว ปัญหาสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น มีการค้ายขยะของลึงบนเกาะลันตา ซึ่งจะนำไปสู่ผลกระทบทางด้านสัตว์ป่าต่อไปได้



ภาพที่ 1 ปัญหาขยะบริเวณเกาะลันตา อ.เกาะลันตา จังหวัดกระบี่

นอกจากนี้รวมไปถึงปัญหาการขาดสิ่งอำนวยความสะดวกสนับสนุนที่จะช่วยป้องกันผลกระทบสิ่งแวดล้อม และแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติหลายแห่งยังขาดการดูแล ไม่มีการกำหนดขีดความสามารถในการรองรับ ขาดการพัฒนาระบบที่สร้างการเรียนรู้ให้นักท่องเที่ยว หรือเคยมีการพัฒนาแต่ปัจจุบันเสื่อมโทรม ไม่สามารถใช้งานได้ (ดังภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 ปัญหาสิ่งอำนวยความสะดวกและการพัฒนาระบบป้ายสื่อความหมายบริเวณถ้ำพระนาง และท่าปอมคลองสองน้ำ จังหวัดกระบี่

ทั้งนี้จากผลการประชุมรับฟังความคิดเห็นยังพบปัญหาผู้ประกอบการบางส่วนขาดความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาขยะและการปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำธรรมชาติของผู้ประกอบการ รวมไปถึงปัญหาการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมระหว่างสถานประกอบการขนาดใหญ่กับธุรกิจขนาดเล็กของชุมชนท้องถิ่น การบุกรุกพื้นที่สาธารณะ ชายหาดและป่าเขา การเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการบางราย เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่าปัญหาการจับจองพื้นที่สาธารณะบริเวณชายหาด ซึ่งส่งผลให้รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเปลี่ยนไป แหล่งท่องเที่ยวประเภทชายหาดและหาดทราย ถูกจับจองและถือครองโดยผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่พัก นักท่องเที่ยวทั่วไปที่ไม่ได้พักในโรงแรมดังกล่าวไม่มีเส้นทางเดินลงหาด ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวมได้

1.1.2 ปัญหาด้านการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

1.1.2.1 การขาดแคลนแรงงาน

ปัญหาสำคัญของอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวที่สะท้อนมาจากกลุ่มผู้ประกอบการในจังหวัดกระบี่ คือการขาดแคลนบุคลากรที่ต้องการเข้ามาทำงานในอาชีพการบริการ เนื่องด้วยพื้นฐานทางสังคมในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ ที่ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม การทำสวนยางพารา ปาล์มน้ำมัน และอาชีพประมงเป็นหลัก สัดส่วนรองลงมาก็จะกระจายกันในอุตสาหกรรมต่างๆ ที่มีรายได้มั่นคง เนื่องจากรางวัลด้านการบริการและการท่องเที่ยวมีปัจจัยด้านฤดูกาล รวมทั้งปัจจัยเกี่ยวเนื่องต่างๆ ทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เข้ามาเกี่ยวข้องก่อให้เกิดปัญหาการว่างงานในช่วงฤดูกาลที่มีนักท่องเที่ยวน้อย ปัญหาดังกล่าวนี้นหากไม่ได้รับการแก้ไขจะส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในระยะยาว และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการเปิดการค้าเสรีอาเซียนที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานจากภูมิภาคอื่นเข้ามา

1.1.2.2 ปัญหาคุณภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวผลิตสินค้าและบริการที่แตกต่างจากอุตสาหกรรมอื่น เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่จำเป็นต้องอาศัยแรงงานมนุษย์จำนวนมากในการให้บริการ ดังนั้นทักษะในการปฏิบัติงานจึงจำเป็นและสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว สืบเนื่องจากโครงสร้างตลาดทางการท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่ที่มีการเปลี่ยนแปลง มีกลุ่มนักท่องเที่ยวที่หลากหลายมากขึ้น แต่ทว่าปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจทางการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ในจังหวัดกระบี่ กำลังเผชิญกับปัญหาทักษะของพนักงานในการที่จะรองรับนักท่องเที่ยว ทั้งทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงาน เช่น สปา การนวด การบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ เช่น จีน รัสเซีย ในการที่จะสื่อสารกับลูกค้า รวมไปถึงสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น เมนู ผลจากการประชุมรับฟังความคิดเห็นพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ต้องการที่จะให้มีการพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้มากขึ้น

1.1.3 ปัญหาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาด

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงกลุ่มลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจะส่งผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งรูปแบบการบริการ และทิศทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกสนับสนุนต่างๆที่จะรองรับนักท่องเที่ยวเหล่านั้น แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางการตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเกิดขึ้นทั้งในภาพรวมระดับประเทศ จากสถิตินักท่องเที่ยวในรอบสามปีนี้มีนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคเอเชียเพิ่มมากขึ้นและนักท่องเที่ยวหลักจากภูมิภาคอื่นเริ่มลดจำนวนลง สำหรับจังหวัดกระบี่นั้นจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการท่าอากาศยานจังหวัดกระบี่พบว่าในปี พ.ศ. 2555 ถึงต้นปี 2556 นี้มีเที่ยวบินตรงที่นำนักท่องเที่ยวจากประเทศจีนและรัสเซียมาใช้บริการสนามบินจังหวัดกระบี่จำนวนมากขึ้น ประกอบกับข้อมูลจากผู้ประกอบการที่พักในจังหวัดกระบี่ที่อัตราการเข้าพักของนักท่องเที่ยวจากจีนและรัสเซียสูงขึ้นด้วย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางการตลาดนี้ จะนำไปสู่พฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีการต้องการการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต่างกัน จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงแนวทางในการที่ป้องกันปัญหาและรับมือกับแนวโน้มดังกล่าว

สำหรับปัญหาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันนั้นเช่น นักท่องเที่ยวชาวไทยและเอเชียซึ่งส่วนใหญ่เดินทางมาจากภูมิภาคอื่นและจะกระจุกตัวอยู่ตามหมู่เกาะ และแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง เช่น หมู่เกาะพีพี พื้นที่ 4 หมู่ ได้แก่ ไร่เลย์ เกาะไก่ เกาะปอดะ ทะเลแหวก นอกจากนี้ยังกระจายตัวอยู่ทั่วไปในแหล่งท่องเที่ยวทางบกประเภทน้ำพุ น้ำตก เช่น น้ำตกร้อน คลองสองน้ำ สระมรกต ทั้งนี้ น้ำตกร้อนอาจจะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติ แต่ด้วยพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวจีนที่เน้นสนุกสนาน เสียงดัง ซึ่งต่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบสงบ สัมผัสและเรียนรู้กับธรรมชาติ จึงเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติจะมีการเข้าไปใช้ประโยชน์ในแหล่งท่องเที่ยวที่แยกจากกันอย่างชัดเจน การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงพื้นที่ในการประกอบกิจกรรมการท่องเที่ยวและการจัดการที่มีประสิทธิภาพเพื่อที่จะสามารถรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ ที่มีพฤติกรรมแตกต่างกันได้

1.1.4 ปัญหาการขาดแผนการอนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

การขาดองค์ความรู้และข้อมูลสำคัญที่จะสามารถสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายและบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งจะนำสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพที่มีการจัดการการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนได้ รวมไปถึงขาดแผนแม่บทในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน

ท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมไปถึงการแบ่งเขตการจัดการ การกำหนดขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่ที่การท่องเที่ยวมีการกระจุกตัว เช่น หมู่เกาะลันตา หมู่เกาะพีพี และบริเวณอ่าวนาง นอกจากนี้ยังขาดการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ รวมทั้งปัญหาการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะปัญหาการมั่วสุมของกลุ่มวัยรุ่นบริเวณแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวต้องการให้ภาครัฐเข้ามาช่วยดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

1.1.5 ปัญหาด้านการกระจายรายได้สู่ชุมชน

จากผลการวิจัยซึ่งวิเคราะห์การกระจายรายได้จากการท่องเที่ยวโดยเฉพาะจากผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวสู่ชุมชน และจากนักท่องเที่ยวสู่ชุมชน โดยการติดตามการประกอบกิจกรรมของนักท่องเที่ยวตามการไหลเวียนของกลุ่มนักท่องเที่ยว พบว่าในทางปฏิบัติชุมชนบางแห่งต้องพึ่งพิงรายได้จากนักท่องเที่ยวที่สถานประกอบการส่งต่อมาในลักษณะของทัวร์เหมาจ่าย โดยรายได้ไม่กระจายไปสู่ชุมชนมากนัก ธุรกิจโรงแรมได้รับผลประโยชน์มากกว่า ยกตัวอย่างเช่น กรณีกลุ่มการท่องเที่ยวชุมชนที่ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวบริเวณหาดทรายร้อน ชุมชนได้รับค่าตอบแทนจากการจัดนำเที่ยวรวมอาหารเครื่องดื่มสำหรับรายการนำเที่ยว 1 วันในราคา 1,400 บาท ในขณะที่ทางโรงแรมนำไปขายให้กับนักท่องเที่ยว 3,500 บาท เป็นต้น หรือที่ชุมชนอ่าวท่าเลน องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นต้องรับภาระผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยว ทั้งขยะและการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของชุมชนโดยที่ชุมชนให้ความเห็นว่าไม่ได้รับประโยชน์ใด ๆ จากการท่องเที่ยว เป็นต้น

ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้จึงต้องการที่จะศึกษาการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่ โดยแบ่งเป็นโครงการในการศึกษา 2 โครงการย่อย ดังนี้

โครงการที่ 1 ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ โดยดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวกลุ่มต่าง ๆ อาทิ ยุโรป สแกนดิเนเวีย ตะวันออกกลาง ไทย และกลุ่มเอเชียอื่น ๆ โดยอาศัยวิธีการทางสถิติในการจำแนกตัวแปรด้วย Factor Analysis และวิเคราะห์จัดกลุ่มนักท่องเที่ยวตามพฤติกรรมการท่องเที่ยวด้วยวิธีการ Cluster Analysis โดยสามารถจัดกลุ่มนักท่องเที่ยวออกได้ 5 กลุ่มตามพฤติกรรมนักท่องเที่ยวได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียและจีน กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย กลุ่มนักท่องเที่ยวสแกนดิเนเวีย กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวยุโรป และกลุ่มนักท่องเที่ยวเอเชียและอื่น ๆ นอกจากนี้ โครงการที่ 1 ยังมุ่งเน้นศึกษาผลกระทบการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาด และความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ของธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวโดยอาศัยการประชุมกลุ่มย่อย การสัมภาษณ์ และการสังเกตในการเก็บรวบรวมข้อมูล และพบว่าโครงสร้างตลาดการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงมากนักแต่มีแนวโน้มหรือสัญญาณการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวจีนและรัสเซีย แต่ปัญหาที่พบเห็นในปัจจุบันคือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวแบบไปกลับในแหล่งท่องเที่ยวอดนิยามของจังหวัดกระบี่ อาทิ ทะเลแหวก หมู่เกาะพีพี เป็นต้น ทำให้ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น นอกจากนี้ การดำเนินการภายใต้โครงการที่ 1 มีผลผลิตเพิ่มเติมเป็นหลักสูตรการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ร่วมกันร่างและพัฒนาหลักสูตร

โครงการที่ 2 การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กรณีศึกษาหมู่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ เนื่องจากผลการประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ประกอบการและหน่วยงานต่างๆ จังหวัดกระบี่ในการค้นหาโจทย์วิจัยตามข้อมูลข้างต้นซึ่งพบว่า หมู่เกาะลันตาเป็นพื้นที่หนึ่งที่ถูกจัดลำดับความสำคัญใน

ลำดับต้นๆ ร่วมกับอ่าวนางและหมู่เกาะพีพีว่าควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาเร่งด่วน การศึกษาครั้งนี้จึงเลือกที่จะศึกษาการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หมู่เกาะลันตา ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ประสบปัญหาทั้งทางด้านการจัดการการท่องเที่ยว โดยเฉพาะทางด้านผลกระทบทางการท่องเที่ยวทั้งทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่จำต้องมีการกำหนดขีดความสามารถในการรองรับ นอกจากนี้เกาะลันตายังเป็นพื้นที่การศึกษาซึ่งเป็นตัวแทนที่ดีของแหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะที่มีขอบเขตชัดเจน ชุมชนดังแสดงในภาพที่ 3 และผู้ประกอบการมีความต้องการที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในแก้ไขปัญหาจากการท่องเที่ยว ด้วยปัญหาข้างต้นและความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องหาแนวทางแก้ไขจึงได้มีการศึกษาในลักษณะของกรณีศึกษาเพื่อหาแนวทางร่วมกันกับชุมชนท้องถิ่นในการที่จะพัฒนาการท่องเที่ยวที่ดำเนินการอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีการกระจายรายได้สู่ชุมชนท้องถิ่น รับผิดชอบต่อในการป้องกันและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ทั้งการจัดการขยะ และน้ำเสียที่เกิดจากการดำเนินงานของสถานประกอบการ ทั้งนี้เพื่อที่จะพัฒนาแนวทางการพัฒนาจังหวัดกระบี่ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจ มาประยุกต์ใช้อันจะเป็นแนวทางที่ให้ความสำคัญกับผู้ที่มีส่วนได้เสียทางการท่องเที่ยวในการรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานทางการท่องเที่ยวให้ร่วมรับผิดชอบต่อการท่องเที่ยวอันเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีทางการท่องเที่ยวที่สามารถนำไปใช้ในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์เพื่อดำเนินการตลาดเชิงรุกในการขยายฐานนักท่องเที่ยวด้านการจัดการการท่องเที่ยวแบบคุณภาพที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อันเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทางการท่องเที่ยวทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลกต่อไป



ภาพที่ 3 แผนที่หมู่เกาะลันตา

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

ในแผนการวิจัย เรื่องการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่ มีวัตถุประสงค์ของแผนงานวิจัย ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่

1.2.2 เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่

1.2.3 เพื่อศึกษาการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา เกาะลันตา จังหวัดกระบี่

1.2.4 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่

1.3 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มีนิยามศัพท์ในการวิจัย ดังนี้

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาด หมายถึง ผลกระทบด้านบวกและลบที่เกิดขึ้นเมื่อมีจำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพิ่มขึ้นหรือลดลงที่กระทบต่อโครงสร้างตลาดการท่องเที่ยว

การพัฒนาทุนมนุษย์ หมายถึง การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร หรือทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หมายถึง องค์ประกอบโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐกิจการท่องเที่ยว อาทิ ธุรกิจโรงแรมที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ธุรกิจขนส่ง หรือ หน่วยงานภาครัฐ อาทิ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน หมายถึง การจัดการการท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงความยั่งยืนของสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่ มีขอบเขตในการศึกษาดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้มีพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา การศึกษาในครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการศึกษา 2 กลุ่ม ดังนี้

1) ผู้ที่มีส่วนได้เสียกับการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว และชุมชนที่ดำเนินกิจกรรมทางการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่

2) นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางไปท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่

1.4.3 ขอบเขตด้านข้อมูลในการศึกษา การศึกษาในครั้งนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนได้เสียกับการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ และนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ และพื้นที่หมู่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ โดยอาศัยกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

1.5 ผลการวิจัยที่ได้รับ (Outputs)

1.5.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและโครงสร้างตลาดการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่

1.5.2 แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในหมู่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่

1.5.3 หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

ในแผนการวิจัย เรื่อง การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่ มีประโยชน์ที่ได้รับของแผนงานวิจัย ดังนี้

1.6.1 ได้แนวทางอย่างเป็นรูปธรรมในการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่

1.6.2 ก่อให้เกิดองค์ความรู้ทางด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยวตามโครงสร้างการตลาดซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงที่เชื่อมโยงกับตลาดการท่องเที่ยวโลก รวมทั้งได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำไปประยุกต์ใช้บริหารจัดการต่อไป

1.6.3 ได้คู่มือฝึกอบรมซึ่งพัฒนามาจากความต้องการทางด้านแรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวรวมทั้งการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่

1.6.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาการท่องเที่ยวเกาะลันตา และประยุกต์ใช้กับแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ในจังหวัดกระบี่ในอนาคต

1.6.5 ได้โปรแกรมการท่องเที่ยวใหม่ที่เชื่อมโยงชุมชนต่าง ๆ ตามศักยภาพของทรัพยากรและสอดคล้องกับตลาดเป้าหมาย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (LITERATURE REVIEWS)

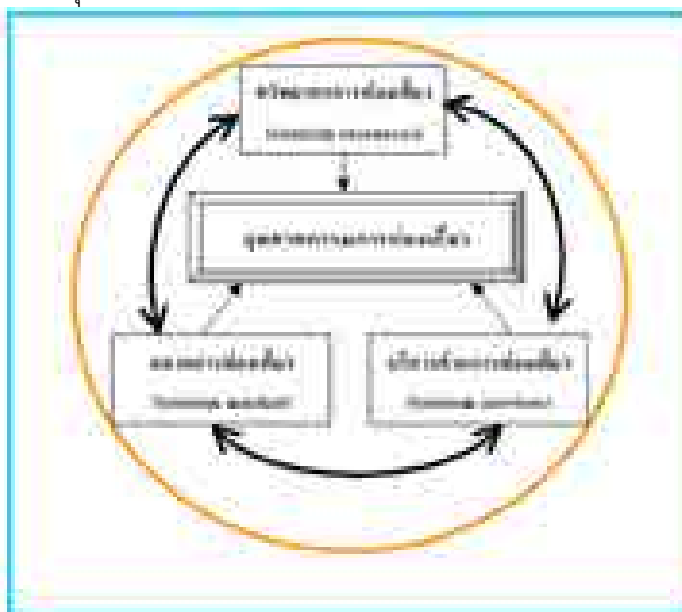
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้จำแนกการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่ โดยในการศึกษาครั้งนี้จะใช้แนวคิดด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่ และแนวคิดด้านทุนมนุษย์ รวมไปถึงแนวคิดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism)

การท่องเที่ยว (Tourism) ตามคำจำกัดความของ WTO (1998) คือกิจกรรมการเดินทางและพักค้างของบุคคลต่างๆ ณ สถานที่ที่ไม่ใช่ที่อยู่อาศัยตามปกติ โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้เวลาว่าง เพื่อพักผ่อน ขณะติดต่อธุรกิจ ประชุม สัมมนา หรือวัตถุประสงค์อื่นๆ ที่มิใช่การประกอบอาชีพ โดยระยะเวลาที่ไปเยือนนั้นต้องไม่เป็นเวลาที่ต่อเนื่องกันเกิน 1 ปี

จากประวัติศาสตร์การท่องเที่ยวจะพบว่ามนุษย์เป็นนักเดินทางที่นิยมท่องเที่ยวมาตั้งแต่อดีตทั้งในรูปแบบของการผจญภัยเพื่อจาริกแสวงบุญ แสวงหาประสบการณ์และดินแดนอันอุดมสมบูรณ์เพื่อการดำรงชีวิต จนกระทั่งมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการตั้งถิ่นฐานถาวร มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีการพัฒนาเทคโนโลยี และการพัฒนาทางด้านคมนาคมขนส่งตลอดจนการสื่อสารที่ทันสมัย ในที่สุดการท่องเที่ยวได้พัฒนาเป็นสาขาหนึ่งที่สำคัญในระบบเศรษฐกิจที่มีผู้ซื้อและผู้ขาย หรือผู้ให้บริการ เรียกกันว่า “อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว” ซึ่งมีองค์ประกอบดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 4 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

หากแต่การท่องเที่ยวที่ขาดการวางแผน ไม่มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และพัฒนาไปอย่างไร้ทิศทาง จะส่งผลให้การจัดการการท่องเที่ยวไม่มีประสิทธิภาพ ประกอบกับการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการที่หวังเพียงผลกำไร และนโยบายของรัฐที่มุ่งเน้นให้การท่องเที่ยวของประเทศเติบโต หวังผลในเชิงเศรษฐกิจ ในรูปของเงินตราที่นำเข้ามาจากต่างประเทศแต่เพียงอย่างเดียว มิได้ตระหนักถึงขีดความสามารถในการรองรับของทรัพยากรการท่องเที่ยว จนก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม วิถีชีวิต และวัฒนธรรมชุมชน เกิดการเปลี่ยนแปลงจนด้อยคุณค่าลงไป ผลกระทบเหล่านี้เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและประจักษ์แก่นานาชาติประเทศในโลกมาโดยตลอด จนกระทั่งในปีค.ศ. 1992 ในการประชุมสุดยอดแห่งสหประชาชาติ ณ นครริโอ เดอจาเนโร ประเทศบราซิล (Earth Summit) โดย คณะกรรมการว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (World Commission on Environment and Development: WCED) ได้มีการร่างอนุสัญญา โดย 1 ใน 5 ฉบับ คือ แผนแม่บทโลกว่าด้วยเรื่องของการพัฒนาที่ยั่งยืน (Agenda 21) ให้แนวคิดที่ครอบคลุมในทุกส่วนของการพัฒนา ซึ่งก็คือแผนปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ต่อมาถูกนำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาหรือการจัดการองค์ประกอบต่างๆทั้งในระบบของการจัดการทรัพยากร การพัฒนาอุตสาหกรรม และการเกษตรกรรม รวมไปถึงการท่องเที่ยวที่อาศัยทรัพยากรทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรมเป็นฐานในการประกอบกิจกรรมด้วย และอนุสัญญานี้ยังได้รับความสนใจจากหลายฝ่าย อย่างกว้างขวาง และได้มีการเพิ่มเติม ขยายแนวคิดมาประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในปัจจุบัน

ทั้งนี้ *การพัฒนาที่ยั่งยืน* หมายถึง “การพัฒนาที่สนองความต้องการของสังคมปัจจุบันโดยไม่ทำให้การแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นไปบั่นทอนศักยภาพในการพัฒนาของคนยุคหน้าหรือประชาชนในอนาคต” จากความหมายดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงแนวคิดที่ประกอบด้วยหลายมิติ ครอบคลุมในทุกส่วนของการพัฒนา หน่วยงานหลายฝ่ายที่ดูแลรับผิดชอบในการจัดการการท่องเที่ยวจึงได้นำแนวคิดดังกล่าวเข้ามาใช้ เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว นั่นคือให้การพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาที่ยั่งยืน การท่องเที่ยวที่ยั่งยืน จึงเกิดจากการที่ทั่วโลกยอมรับร่วมกันว่า การพัฒนาที่ผ่านมานั้น ก่อให้เกิดการทำลายทรัพยากรธรรมชาติอย่างรุนแรง เกิดกระแสบริโภคนิยม จนกระทั่งนำไปสู่ปัญหาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม เกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง จึงได้มีความพยายามปรับเปลี่ยนแนวทางการพัฒนาใหม่ให้เป็นไปในทิศทางที่ยั่งยืนขึ้น

2.1.2 นิยาม และแนวคิดของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

เนื่องด้วยลักษณะพิเศษของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่แตกต่างจากภาคการผลิตอื่น ตลอดจนจนลักษณะผลกระทบที่เกิดขึ้น ประกอบกับการท่องเที่ยวเป็นเรื่องของ “คน” เรื่องของความแตกต่างความหลากหลาย ความมีเอกลักษณ์ความเป็นท้องถิ่น (localization) และความเป็นพลวัต ดังนั้น การท่องเที่ยวจะยั่งยืนไม่ได้ถ้าปราศจากซึ่งการบริหารจัดการที่เหมาะสม ซึ่งการพัฒนาการท่องเที่ยวที่นำแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืนมาประยุกต์ใช้มีความหมายดังนี้

การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (Sustainable Tourism Development) หมายถึง การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ใช้ประโยชน์ทรัพยากรการท่องเที่ยวโดยตั้งอยู่บนระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว สร้างรายได้ให้กับชุมชนท้องถิ่นและ ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับประโยชน์ ในขณะเดียวกันก็สามารถที่จะและดำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม ระบบนิเวศ และความหลากหลายทางชีวภาพ ของแหล่งท่องเที่ยว โดยผลิตผลทางการ

ท่องเที่ยวที่ยั่งยืนจะต้องสอดคล้อง กลมกลืนกับสภาพแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรมของท้องถิ่น โดยก่อให้เกิดผลกระทบต่อทรัพยากรการท่องเที่ยวน้อยที่สุดและใช้ประโยชน์ได้ยาวนานที่สุด (WTTC, 1997) สำหรับหลักการในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนนั้น โดยภาพรวมแล้วจะครอบคลุมทั้งการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว ชุมชนท้องถิ่นหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ บริหารจัดการ ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยว รวมไปถึงการจัดการบริการอื่น ๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยมีหลักในการจัดการดังที่ราโพรธแน แก้วสุริยะ (2547: 3-4) อธิบายไว้ดังต่อไปนี้

1. อนุรักษ์และใช้ทรัพยากรอย่างพอดี (Using Resource Sustainable) หมายถึง ผู้รับผิดชอบการพัฒนาการท่องเที่ยวต้องมีวิธีการจัดการใช้ทรัพยากร ทั้งมรดกทางธรรมชาติและมรดกทางวัฒนธรรมที่มีอยู่ ตั้งเดิมอย่างเพียงพอหรือใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้อย่างประหยัดต้องคำนึงถึงต้นทุนอันเป็นคุณค่าและคุณภาพของธรรมชาติ ต้นทุนทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประกอบการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว หมายถึงการสงวนรักษาคุณภาพของทรัพยากรให้มีคุณค่าต่อชีวิต ความเป็นอยู่ที่ดีมีความสุข รู้วิธีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ปรับปรุง บำรุงให้เกิดประโยชน์ได้นาน เพิ่มพูนและเสริมสร้างไว้ให้มากเพียงพอต่อการใช้ในการดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม การปรับปรุงและฟื้นฟูทรัพยากรนั้น ต้องคงความเป็นเอกลักษณ์อย่างดั้งเดิมไว้ให้มากที่สุด เกิดผลกระทบอันเป็นผลเสียน้อยที่สุด โดยการใช้ภูมิปัญญาพื้นบ้านประยุกต์กับเทคโนโลยีแบบใหม่ การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด อย่างเหมาะสม และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยาวนาน

2. ลดการบริโภคและใช้ทรัพยากรที่เกินความจำเป็น กับการลดการก่อของเสีย (Reducing Over-Consumption and Waste) ผู้รับผิดชอบการพัฒนาการท่องเที่ยวต้องร่วมกันวางแผนกับผู้เกี่ยวข้องจัดการการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพหรือจัดหาทรัพยากรอื่นที่มีคุณสมบัติมีคุณภาพเหมือนกัน หรือใช้ทดแทนกันได้ เพื่อลดการใช้ทรัพยากรที่หายาก เช่น สิ่งก่อสร้างที่ใช้ไม้จากธรรมชาติ หากคิดให้ลดการใช้ไม้ลงโดยใช้วัสดุที่มีคุณสมบัติคล้ายไม้สร้างเสริมประกอบ ก็เป็นการลดการใช้ไม้ หรือลดการตัดต้นไม้ลงได้ เป็นต้น

3. รักษาและส่งเสริมความหลากหลายของธรรมชาติสังคม และวัฒนธรรม (Maintain Diversity) ผู้รับผิดชอบการพัฒนาการท่องเที่ยวต้องวางแผนขยายฐานการท่องเที่ยว โดยการรักษาและส่งเสริมให้มีความหลากหลาย เพิ่มขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีอยู่เดิม โดยการเพิ่มคุณค่า และมาตรฐานการบริการ เพื่อให้นักท่องเที่ยวใช้เวลาท่องเที่ยวในสถานที่นั้นนานขึ้น หรือกลับไปเที่ยวซ้ำอีก เช่นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นน้ำตก อาจจะเพิ่มกิจกรรมการตก การปีนหน้าผา เป็นต้น หรือหมู่บ้านวัฒนธรรม และแหล่งโบราณคดี อาจจะเพิ่มกิจกรรมการนั่งเกวียนเทียมวัวหรือควาย การทำเส้นทางจักรยานให้นักท่องเที่ยวขี่ชมรอบหมู่บ้าน การเป็นอาสาสมัครโบราณคดีขุดค้น ขุดแต่งแหล่งโบราณคดีโดยมีนักโบราณคดีสอนหลักการเบื้องต้นให้ เป็นต้น

4. ประสานการพัฒนาการท่องเที่ยว (Integrating Tourism into Planning) ผู้รับผิดชอบการพัฒนาการท่องเที่ยวไม่เพียงแต่ทำงานตามแผนที่วางไว้ แต่ต้องประสานแผนการพัฒนา กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองท้องถิ่น (อบต. หรือเทศบาล) แผนพัฒนาของสำนักงานโยธาและแผนสิ่งแวดล้อม แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาของ

กระทรวงทบวง กรมที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อให้การพัฒนาการทำงานในสถานที่ท่องเที่ยวเดียวกันมี ศักยภาพเพิ่มขึ้น

5. ต้องนำการท่องเที่ยวขยายเศรษฐกิจในท้องถิ่น (Supporting Local Economy) ผู้รับผิดชอบการพัฒนาการท่องเที่ยวจะต้องประสานงานกับองค์กรปกครองท้องถิ่น และหน่วยงาน ราชการที่เกี่ยวข้องส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น โดยสรรหาความโดดเด่นของทรัพยากร ในท้องถิ่น นำไปประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายการท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไป เที่ยวให้มากขึ้น เป็นการสร้างรายได้กระจายสู่ประชากรที่ประกอบการในท้องถิ่น เช่น การหา ผลิตภัณฑ์ และกิจกรรมใหม่ๆในแต่ละตำบล อันเป็นนโยบายของรัฐบาลปัจจุบัน ก็เพื่อการขยาย ฐาน สร้างรายได้เสริมในท้องถิ่น

6. การมีส่วนร่วม การสร้างเครือข่ายพัฒนาการท่องเที่ยวกับท้องถิ่น (Involving Local Communities) ผู้รับผิดชอบการพัฒนาการท่องเที่ยวควรร่วมทำงานกับท้องถิ่นแบบองค์รวม (Participation Approach) โดยเข้าร่วมทำในลักษณะหน่วยงานร่วมจัด เช่น เป็นหน่วยงานร่วม ทำกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ เป็นหน่วยงานร่วมวิเคราะห์ หรือร่วมแก้ปัญหาด้วยกัน เป็น หน่วยงานร่วมส่งเสริมการขายการท่องเที่ยวด้วยกัน ร่วมประเมินผลการท่องเที่ยวเป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องประสานเครือข่ายระหว่างองค์กรและท้องถิ่น เพื่อยกระดับคุณภาพของการ จัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่นด้วย

7. หมั่นประชุม และปรึกษาหารือกับผู้เกี่ยวข้องที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน (Consulting Stakeholders and the Public) ผู้รับผิดชอบการพัฒนาการท่องเที่ยวต้องประสานกับพหุภาคี ได้แก่ ชุมชนหรือประชาคมในพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยว สถาบันการศึกษา สถาบันการศาสนา หน่วยงานราชการที่รับผิดชอบในพื้นที่ เพื่อร่วมประชุม ปรึกษาหารือ ทั้งการเพิ่มศักยภาพให้กับแหล่งท่องเที่ยว การประเมินผลกระทบการท่องเที่ยว การ แก้ไขปัญหาที่เกิดจากผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและด้านการตลาด โดยจัดการประชุมกันอย่าง สม่ำเสมอ เพื่อร่วมปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน เป็นการลดข้อขัดแย้งในผลประโยชน์ที่ต่างกัน เช่นการ กำหนดราคาค่าบริการรถโดยสาร หรือรถรับจ้างในท้องถิ่น ควรเป็นราคาดมาตรฐานเดียวกัน หรือ การใช้ที่สาธารณะประโยชน์ การใช้น้ำดิบเพื่อบริโภคจากแหล่งเดียวกัน การจัดการขยะ การบำบัด น้ำเสีย

8. การพัฒนาบุคลากร (Training Staff) การให้ความรู้ การฝึกอบรม การส่งพนักงานดู งานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ มีแนวคิด และวิธีปฏิบัติในการพัฒนาการท่องเที่ยว ที่ยั่งยืน นับเป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์กร เป็นการช่วยยกระดับมาตรฐานการบริการการท่องเที่ยว เช่น การฝึกอบรมพนักงานเสิร์ฟในร้านอาหารให้รู้วิธีการเสิร์ฟอาหารที่เป็นมาตรฐานสากล การฝึก แม่บ้านให้การต้อนรับแบบโฮมสเตย์

9. การเตรียมข้อมูลคู่มือบริการข่าวสารการท่องเที่ยวให้พร้อม (Marketing Tourism Responsibly) ผู้รับผิดชอบการพัฒนาการท่องเที่ยวจะต้องร่วมกับผู้เกี่ยวข้องเตรียมข้อมูล ข่าวสารการท่องเที่ยว ข่าวสารบริการการขาย ให้พร้อมมีเพียงพอต่อการเผยแพร่ ซึ่งอาจจัดทำใน รูปสื่อทัศนูปกรณ์แบบต่างๆ เช่น คู่มือการท่องเที่ยว คู่มือการตลาด การท่องเที่ยวที่เป็นเอกสาร แผ่นพับ หนังสือคู่มือ วีดีโอ แผ่นซีดีรอม เป็นต้น

10. ประเมินผล ตรวจสอบ และวิจัย (Undertaking Research) ความจำเป็นต่อการ ช่วยแก้ปัญหาและเพิ่มคุณค่า รวมถึงคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวการลงทุนในธุรกิจท่องเที่ยว

ผู้รับผิดชอบการพัฒนาการท่องเที่ยวและผู้ประกอบการจะต้องมีการประเมินผล การตรวจสอบ ผลกระทบ และการศึกษาวิจัยอย่างสม่ำเสมอ โดยการสอบถามผู้ใช้บริการโดยตรง การสอบ ความเห็นจากใบประเมินผล หรือการวิจัยตลาดการท่องเที่ยว เพื่อทราบผลของการบริการนำมา ปรับปรุงและแก้ไขการจัดการ การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความประทับใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้

โดยสรุปคือการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเป็นการจัดการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงความคุ้มค่าในเชิงเศรษฐกิจและสังคมตลอดจนการรักษาสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ มีกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมเยือนท้องถิ่นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอและเป็นการสร้างผลกำไรรายได้ให้แก่คนในท้องถิ่น โดยส่งผลกระทบต่อ สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทางสังคมในท้องถิ่นอย่างน้อยที่สุด

2.1.3 การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

2.1.3.11 การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว

การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ หมายถึง ความสามารถในการ ควบคุม ดูแล การดำเนินงาน การจัดการแหล่งท่องเที่ยว (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อ การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, มปป.) โดยมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1) การจัดการท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความยั่งยืน ประกอบด้วย การจัดการด้านการ อนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว และการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ประกอบด้วยตัวชี้วัด 5 ด้าน ได้แก่ การ จัดการด้านการใช้ประโยชน์ของตัวแหล่งท่องเที่ยว การจัดการด้านการติดตามและการประเมินการ เปลี่ยนแปลงของพื้นที่ อันเนื่องมาจากการท่องเที่ยว การจัดการของเสียและสภาพแวดล้อมบริเวณ โดยรอบแหล่งท่องเที่ยว การจัดการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสม และ การให้ความรู้ถึง คุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวและการอนุรักษ์กับพนักงานนำเที่ยว นักท่องเที่ยว และชุมชนที่อยู่โดยรอบ พื้นที่ และในด้านการจัดการด้านการท่องเที่ยวจะเกี่ยวข้องกับประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ การ จัดการด้านบริการและสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานแก่นักท่องเที่ยว มีศูนย์บริการที่ให้ข้อมูลแหล่ง ท่องเที่ยวและความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว มีบุคลากรที่มีความรู้เรื่องนิเวศและการอนุรักษ์ให้บริการ ด้านความรู้แก่นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และชุมชนโดยรอบ และ การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น

2) การจัดการด้านการให้ความรู้และการสร้างจิตสำนึก โดยพิจารณาจากการ ดำเนินงานขององค์กรที่ดูแลรับผิดชอบพื้นที่ในการสร้างเสริมจิตสำนึกและการเรียนรู้ในเรื่องคุณค่า ของทรัพยากรธรรมชาติ ระบบนิเวศ และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม แก่นักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ดูแลพื้นที่ ผู้ประกอบการ และชุมชนท้องถิ่นที่อยู่โดยรอบแหล่งท่องเที่ยว

3) การจัดการด้านเศรษฐกิจและสังคม พิจารณาจากการมีส่วนร่วมของชุมชนใน กิจกรรมการท่องเที่ยว โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือชุมชน ได้มีส่วนร่วมในการคิด การ พิจารณาดัดสนใจ การดำเนินการและร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่อประชาชนหรือ ชุมชนนั้นๆ รวมทั้งการกระจายรายได้หรือผลประโยชน์สู่ท้องถิ่นการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทาง ธรรมชาติในประเทศไทย สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทตามหน่วยงานหรือองค์กรที่รับผิดชอบ ได้แก่

- แหล่งท่องเที่ยวที่บริหารจัดการโดยหน่วยงานกลาง เช่น อุทยานแห่งชาติ วน อุทยาน เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า เป็นต้น

- แหล่งท่องเที่ยวที่บริหารจัดการโดยท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล เป็นต้น

ทั้งนี้ ข้อแตกต่างระหว่างแหล่งท่องเที่ยวที่ดูแลโดยหน่วยงานกลางและแหล่งท่องเที่ยวที่ดูแลโดยท้องถิ่นคือ แหล่งท่องเที่ยวที่หน่วยงานกลางดูแลจะมีนโยบาย แผนงาน และโครงการในการจัดการด้านการอนุรักษ์แหล่งธรรมชาติที่ชัดเจน รวมถึงในด้านงบประมาณและบุคลากร แต่แหล่งท่องเที่ยวที่ดูแลโดยท้องถิ่นส่วนมากมักจะขาดระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในระยะยาว ทำให้แหล่งท่องเที่ยวมีโอกาสที่จะเสื่อมโทรมได้ง่ายกว่า อย่างไรก็ตาม แหล่งท่องเที่ยวที่บริหารจัดการโดยหน่วยงานท้องถิ่นสามารถเปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพื้นที่ของตนได้มากกว่า รวมทั้งเป็นการสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนท้องถิ่นอีกด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการคำนึงถึงปัจจัยสำคัญที่ทำให้อุปสงค์การท่องเที่ยวแตกต่างกัน เนื่องจาก ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพมีหลายประการ ตลอดจนมีผลต่อจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ปริมาณการขยายตัวของธุรกิจย่อยในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และพฤติกรรมในการซื้อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว จะเป็นทั้งปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้หรือควบคุมได้ยาก ซึ่งผู้ประกอบการสามารถคาดการณ์ได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นกับตลาดท่องเที่ยวบ้าง และสามารถเตรียมกิจกรรมทางการตลาดเพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงไป ปัจจัยที่สำคัญมีดังนี้ (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2548, 21)

1. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ (economic factors) สภาพเศรษฐกิจของท้องถิ่นและประเทศมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวมาก เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ระดับอุปสงค์แตกต่างกัน ประเทศที่มีเศรษฐกิจดีย่อมเอื้ออำนวยให้คนเดินทางมากขึ้นเพื่อไปเจรจาติดต่อธุรกิจ ไปประชุม ไปศึกษาหาความรู้ หรือไปพักผ่อน ปริมาณการซื้อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวกระทำได้ในปริมาณสูงตามอำนาจซื้อ (purchasing power) แต่ประเทศที่กำลังพัฒนาหรือการพัฒนาเศรษฐกิจยังไม่ดีนักจะทำให้นักท่องเที่ยวมีอำนาจการซื้อต่ำและไม่ใช่ว่าเป้าหมายหลักทางการตลาดของธุรกิจการท่องเที่ยว การดึงดูดลูกค้าเป้าหมายหลัก ผู้ประกอบธุรกิจจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบของการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับสภาพและฐานะของกลุ่มลูกค้าที่มีเศรษฐกิจดีและมีอำนาจซื้อสูง จะเห็นได้จากการพัฒนาสินค้าและบริการของธุรกิจโรงแรมมีความแตกต่างกันทางการแข่งขันสูงมาก อัตราการเข้าพักที่เพิ่มขึ้นแสดงว่ากิจกรรมทางการตลาดประสบความสำเร็จสามารถทำให้อุปสงค์การท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นได้

2. ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ (demographic factors) ลักษณะของประชากร ได้แก่ ขนาดและองค์ประกอบของครอบครัว อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ระดับรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ สัญชาติ ซึ่งโดยรวมแล้วจะมีผลต่อรูปแบบของอุปสงค์และปริมาณการซื้อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว ประเทศที่พัฒนาแล้วครอบครัวมีขนาดเล็ก มีบุตรน้อย ต้องทำงานทั้งสามีและภรรยา มีปัญหาการหย่าร้าง มีรายได้พอจะเดินทางท่องเที่ยว และมีพินัยน้อยลง ประเทศที่กำลังพัฒนาเริ่มมีลักษณะครอบครัวแบบนี้ ผู้ประกอบธุรกิจควรปรับปรุงรูปแบบของผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับลักษณะต่าง ๆ ของประชากร

3. ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ (geographic factors) ลักษณะภูมิศาสตร์ของประเทศผู้ซื้อ มีผลกระทบทำให้เส้นอุปสงค์ของนักท่องเที่ยวแต่ละชาติแตกต่างกัน และเป็นสิ่งที่กำหนดประเภทของจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่ผู้ซื้อต้องการไป เช่น นักท่องเที่ยวที่มาจากประเทศที่แวดล้อมด้วยทะเลย่อมต้องการไปท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวประเภทภูเขา นอกจากลักษณะทางภูมิประเทศ

และภูมิอากาศจะทำให้รูปแบบอุปสงค์แตกต่างกันแล้ว ผู้พักอาศัยในเมืองมักนิยมเดินทางแบบเข้าไปเยือนกลับ (day visit) มากกว่าคนในชุมชนเล็ก ๆ

4. ปัจจัยทางวัฒนธรรมสังคม (socio-cultural factors) ลักษณะทางสังคมและวัฒนธรรมจะหล่อหลอมความคิด รสนิยม และทัศนคติในการบริโภคผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว เช่น สังคมตะวันตกมีลักษณะเปิดเผยจะเปิดโอกาสให้ผู้หญิงชาวตะวันตกเดินทางท่องเที่ยวได้บ่อยและไกลมากกว่าผู้หญิงชาวเอเชียและตะวันออกกลางซึ่งไม่นิยมเดินทางโดยลำพังหรือท่องเที่ยวแบบผจญภัยมากเกินไป

5. ปัจจัยทางการเมืองและกฎหมาย (political and regulatory factors) การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและระเบียบกฎหมายต่าง ๆ ของประเทศอาจทำให้การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงหรือทำให้อุปสงค์การท่องเที่ยวแตกต่างกันเนื่อง จากมีความรู้สึกปลอดภัยหรือไม่ปลอดภัยในการจะเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ เช่น การเกิดภาวะสงคราม การเปลี่ยนแปลงการปกครอง ถ้านักท่องเที่ยวรู้สึกหวั่นเกรงเรื่องความปลอดภัยอุปสงค์การท่องเที่ยวจะลดลง มีผลกระทบต่อธุรกิจการท่องเที่ยว เช่น สายการบิน โรงแรม เป็นต้น นอกจากนี้ประเทศที่มีกฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างเคร่งครัดสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวได้ว่าจะได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน ไม่ถูกหลอก และได้รับสิทธิคุ้มครองการบริโภคด้วย

6. ปัจจัยทางสื่อสารมวลชน (mass media communication factors) ข้อมูลข่าวสารทุกชนิดจากสื่อมวลชนสามารถสร้างความเชื่อถือ มั่นใจหรือไม่มั่นใจในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ช่วยสร้างความรู้จัก คำนึง การต่อต้าน หรืออยากรู้ อยากเห็นมากขึ้น และช่วยในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว ทั้งนี้ข่าวสารทางลบ เช่น ปัญหาการเมือง โรคระบาด ความไม่ปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว เป็นผลกระทบอย่างรุนแรงต่อการเติบโตทางธุรกิจท่องเที่ยว ปัญหาภาพลักษณ์ทางลบ เช่น ปัญหาโสเภณีเด็ก การจราจร โรคเอดส์ เป็นต้น อาจทำให้นักท่องเที่ยวเปลี่ยนใจไปยังเบนการซื้อรายการท่องเที่ยวไปยังประเทศอื่นที่มีลักษณะภูมิศาสตร์และวัฒนธรรมใกล้เคียงกัน

7. ปัจจัยทางการเปรียบเทียบราคา (comparative prices) การเปรียบเทียบราคาการท่องเที่ยวทำให้อุปสงค์การท่องเที่ยวแตกต่างกัน โดยการเปรียบเทียบราคากับบริษัทหรือประเทศที่เป็นคู่แข่ง หรือราคาปีก่อนหน้านี้ ราคาจะแสดงคุณค่าของผลิตภัณฑ์ประกอบกับปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ทำให้อุปสงค์แตกต่างไปจากเดิม ราคาการท่องเที่ยวของประเทศต้นทางและปลายทางที่จะไปก็จะมีผลกระทบต่ออุปสงค์ ถ้าแตกต่างกันมากนักท่องเที่ยวที่มีอำนาจซื้อสูงจึงจะสามารถไปได้ และถ้าราคาการท่องเที่ยวไม่แพงมากนักก็ยังสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวเดินทางมาได้ในระยะแรก เมื่อมีความนิยมชมชอบก็จะกลับมาเที่ยวอีก

8. ปัจจัยทางการเคลื่อนย้ายส่วนบุคคล (personal mobility factors) การเดินทางส่วนตัวโดยเฉพาะทางรถยนต์ช่วยให้การท่องเที่ยวภายในประเทศ (domestic tourism) และเดินทางไปยังประเทศที่มีพรมแดนติดต่อกันเติบโตได้มากขึ้น เช่น การเดินทางท่องเที่ยวของชาวยุโรป การเดินทางแบบส่วนตัว (free individual traveler) มีเป็นจำนวนมากในช่วงวันหยุดพักผ่อนหรือสุดสัปดาห์เนื่องจากถนนเชื่อมติดต่อกันโดยตลอด การเดินทางส่วนตัวเป็นอุปสงค์ที่แตกต่างกันมากก่อให้เกิดธุรกิจที่พักแรม ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก และธุรกิจอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวในรูปแบบที่แตกต่างกัน มีราคาหลากหลายตามอุปสงค์ของลูกค้า นอกจากนี้การมีรถยนต์ส่วนตัวจะทำให้เกิดเสรีภาพในการเดินทางทั้งในเรื่องการเตรียมการ เวลา และสถานที่ มีการวางแผนการเดินทางให้เหมาะสมกับสภาวะส่วนตัวมากขึ้น และอาจทำให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ท่องเที่ยวได้ เช่น จากการพักผ่อนนาน ๆ ในช่วงฤดูร้อนเป็นการท่องเที่ยววันหยุดสั้น ๆ ทำให้มีโอกาสเดินทางได้บ่อยขึ้น หรือเดินทางแบบเข้าไปเย็นกลับ (excursion or day visit) แทน

9. ปัจจัยทางเทคโนโลยีการสื่อสารและคมนาคมขนส่ง (technology of communication and transportation) เทคโนโลยีการสื่อสารและการคมนาคมขนส่งสามารถอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการจองและการออกบัตรโดยสารผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (CRS) ลูกค้าได้รับความชัดเจนและรวดเร็วในการซื้อ นอกจากนี้การใช้คอมพิวเตอร์ในธุรกิจโรงแรม เช่น การเข้าพัก (check in) การคืนห้องพัก (check out) การเก็บเงินค่าที่พัก การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยย่อมแสดงถึงระดับมาตรฐานในการให้บริการและช่วยให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจได้รวดเร็วขึ้นว่าจะเลือกใช้บริการของธุรกิจใดที่ได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด

ในส่วนของการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการนั้นองค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : WTO) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการท่องเที่ยวว่า คุณภาพการท่องเที่ยว คือ ผลลัพธ์จากกระบวนการที่นำไปสู่ความพึงพอใจในสินค้าและบริการในระดับราคาที่เหมาะสม มีความปลอดภัย มีสุขอนามัย ความเป็นธรรมในการได้รับบริการ และมีความสอดคล้องกับความเป็นจริง วิถีชีวิตและสภาพแวดล้อม โดยกำหนดเกณฑ์การวัดคุณภาพการท่องเที่ยวที่องค์การการท่องเที่ยวโลกให้ความสำคัญ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย
2. สุขอนามัยในที่พัก กระบวนการผลิตและบริการ
3. ความเป็นธรรมในการได้รับบริการ
4. มีความชัดเจนโปร่งใส ให้ข้อมูลที่เป็นจริง
5. ความเป็นของแท้
6. มีความกลมกลืนสอดคล้องต่อสังคม วัฒนธรรมและวิถีชีวิต

ส่วนการส่งเสริมผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูง ตลอดจนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ที่มีศักยภาพ เพื่อสร้างทางเลือกใหม่แก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย เน้นการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหรือสินค้าการท่องเที่ยวที่สามารถสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่ม โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยดังต่อไปนี้ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (2554)

1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงระบบโลจิสติกส์ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว การสร้างโครงข่ายเส้นทางคมนาคมและระบบเชื่อมโยงการเดินทางท่องเที่ยวกับประเทศเพื่อนบ้านและในภูมิภาค เพื่อเตรียมความพร้อมประเทศให้มีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งให้อิทธิพลอำนวยความสะดวกแก่คนทุกกลุ่ม (Tourism for All)

2) การพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมให้มีความสมบูรณ์ดังเดิม การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืนการพัฒนาการท่องเที่ยวในลักษณะของกลุ่มการท่องเที่ยวเพื่อเชื่อมโยงระหว่างแหล่งท่องเที่ยวหลักและแหล่งท่องเที่ยวรอง และยกระดับคุณภาพและมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานในระดับสากล และสอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาท่องเที่ยวเพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบ มีคุณภาพ มาตรฐาน และสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มด้านการท่องเที่ยวได้

3) การพัฒนาสินค้า บริการและปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ กิจกรรม นวัตกรรมและมูลค่าเพิ่มด้านการท่องเที่ยว การป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว การเสริมสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อเสริมสร้างโอกาสและแรงจูงใจเพื่อพัฒนาการค้า การลงทุนด้านการท่องเที่ยว ให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้

4) การสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นเผยแพร่ภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยว สร้างสภาพแวดล้อมและพัฒนากระบวนการตลาดท่องเที่ยว เพื่อให้ นักท่องเที่ยวรับรู้และเข้าใจในภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ สร้างกระแสการรับรู้ เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าการท่องเที่ยว การดำเนินการตลาดเชิงรุก เพื่อประชาสัมพันธ์ ดึงงาน และจัดงานแสดงต่างๆ (Event) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวใน ประเทศไทย โดยมีเป้าหมายเพื่อให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้นมีการ ใช้จ่ายมากขึ้น และสร้างกระแส การท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้น โดยมุ่งเน้นการท่องเที่ยวเชิง คุณภาพ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

5) การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชน และองค์กรปกครอง ในการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นการสร้างและพัฒนากลไกในการบริหารจัดการ การท่องเที่ยว เพื่อให้การดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวมีเอกภาพ มีการบูรณาการร่วมกัน ลด ความซ้ำซ้อนของภารกิจ และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมการบริหารจัดการในทุกระดับ

2.1.4 พฤติกรรมนักท่องเที่ยว

ก่อนที่จะทำความเข้าใจกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ควรมีการทำความเข้าใจกับ ความหมายของการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อให้เข้าใจบริบทของการ ท่องเที่ยว

โดยการท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึงการเดินทางเพื่อความเพลิดเพลินและพักผ่อนหย่อนใจ และเป็นการเดินทางที่มีเงื่อนไขสำคัญ 3 ประการ (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2544, น. IV) คือ

1. เดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. เดินทางด้วยความสมัครใจ
3. เดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตาม ซึ่งมีค่าใช้จ่ายเพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้

นักท่องเที่ยว (Tourist) คือ ผู้ที่เดินทางไปเยือนจังหวัดนั้น โดยวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่ไม่ใช่ การไปทำงานประจำ การศึกษา และไม่ใช่คนท้องถิ่นที่มีภูมิลำเนาหรือศึกษาอยู่ที่จังหวัดนั้น ทั้งนี้ต้อง พักค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry) ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ไม่ว่าจะเป็น เกี่ยวข้องทางตรง เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร ธุรกิจจัดนำ ท่องเที่ยว หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อมกับการท่องเที่ยว เช่น การผลิตสินค้าเกษตรกรรมและสินค้า หัตถกรรม เป็นต้น

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว (tourist behavior) สามารถอธิบายความหมายและพฤติกรรมได้ โดยอาศัยทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในมุมมองทางการตลาด ในการดำเนินการตลาดการ ท่องเที่ยวจำเป็นต้องให้ผู้บริหารจัดการ หรือธุรกิจการท่องเที่ยวจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการ ทำความเข้าใจกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวอันจะเป็นประโยชน์ในการนำไปวางแผน และกำหนดกลยุทธ์

การตลาดที่มีประสิทธิภาพ (Choibamroon, 2006) โดยความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายด้วยกัน โดยปริยฐ์ ลักษณะานนท์ (2544: 54) ให้คำจำกัดความว่า “พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาและการใช้ผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้หมายถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งเกิดขึ้นก่อน และมีส่วนร่วมในการกำหนดให้มีการกระทำ” จึงเห็นได้ว่าพฤติกรรมของผู้บริโภคนั้นเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ก่อนการแสดงพฤติกรรมออกมาซึ่งสอดคล้องกับ ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2555) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค คือ ปฏิกริยาของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นทางการตลาด และสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง สำหรับในส่วนของพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในบุญเลิศ จิตต์ตั้งวัฒนา (2542) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวไว้ว่าหมายถึง ปฏิกริยาของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการกระบวนการในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว

ทั้งนี้โดยสรุปแล้วความหมายของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวก็คือ “สิ่งที่นักท่องเที่ยวมีปฏิกริยาตอบสนองหรือแสดงพฤติกรรมการท่องเที่ยวออกมาในรูปแบบต่าง ๆ อันเนื่องมาจากสิ่งกระตุ้นทั้งภายในตัวนักท่องเที่ยว และสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ เช่น สิ่งกระตุ้นทางการตลาด เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม”

จากความหมายดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเกิดจากการได้รับสิ่งกระตุ้น (Stimuli) จนก่อให้เกิดการตอบสนอง (Response) เป็นการแสดงพฤติกรรมออกมา ซึ่งในทางจิตวิทยาเกี่ยวกับพฤติกรรม เรียกว่า ทฤษฎี S-R Theory หรือ ทฤษฎีสิ่งกระตุ้นและการตอบสนอง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ทฤษฎีสิ่งกระตุ้นและการตอบสนอง

ที่มา: ปรับปรุงจากศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2555)

จากภาพที่ 4 นักท่องเที่ยวจะรับสิ่งกระตุ้นทางการตลาด ซึ่งได้แก่ การรับรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก การบริการ ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว การสำรองห้องพัก การสำรองที่นั่งบริษัทนำเที่ยว ความสะดวกสบายและข้อมูลข่าวสารจากแหล่งท่องเที่ยวและผู้ประกอบการ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นสภาพเศรษฐกิจในขณะนั้นส่งผลให้นักท่องเที่ยวต้องการออมเงิน หรือต้องการใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการ หรือเหตุการณ์ทางการเมือง ภาวะสงคราม การก่อการร้าย ยกตัวอย่างเช่น ในอดีตได้มีการวางระเบิดที่ไนต์คลับในเกาะบาห์ลี ประเทศอินโดนีเซียทำให้นักท่องเที่ยวจำนวนมากเสียชีวิต รัฐบาลของหลายประเทศจึงได้ประกาศให้พื้นที่ในภูมิภาคเอเชียเป็นพื้นที่อันตรายจากการก่อการร้าย ทำให้นักท่องเที่ยวจำนวนมากงดเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่แถบนี้ หรือแม้กระทั่งเหตุการณ์ความไม่สงบในประเทศไทยทำให้

รัฐบาลหลาย ๆ ประเทศได้เตือนพลเมืองของตนเองต่อการใช้ความระมัดระวังอย่างสูงในการเดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองไทย

เมื่อนักท่องเที่ยวได้รับสิ่งกระตุ้นเข้าสู่สมอง หรือความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ก่อนที่นักท่องเที่ยวจะแสดงพฤติกรรมใด ๆ ออกมา สิ่งกระตุ้นเหล่านี้จะถูกนำเข้าสู่กระบวนการกลั่นกรองจากนักท่องเที่ยว โดยได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในและภายนอกตัวนักท่องเที่ยว ได้แก่ ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม เช่น นักท่องเที่ยวชาวสแกนดิเนเวียน นิยมท่องเที่ยวในฤดูร้อน เพราะเป็นช่วงหยุดพักผ่อนประจำปี หรือ ปัจจัยด้านสังคมที่นักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ เพื่อแสดงถึงฐานะ มีเกียรติ ภูมิใจและได้รับการยกย่องจากสังคม นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายในได้แก่ ปัจจัยทางจิตวิทยา เช่น แรงจูงใจภายในตนเองที่ต้องการเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม เพื่อนร่วมงาน เพื่อนบ้าน และปัจจัยสุดท้าย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น บุคลิกภาพของนักท่องเที่ยว รูปแบบการดำรงชีวิตที่ชื่นชอบทะเล ภูเขา ผจญภัย (วลัยพร รวีตระกูลไพบูลย์, 2553) ปัจจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดการตัดสินใจเดินทางไปท่องเที่ยวและมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้กล่าวโดยสรุปแล้วการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวหรือพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเป็นผลมาจากปัจจัยภายนอก คือปัจจัยทางสังคมไม่ว่าจะเป็นบรรทัดฐานหรือการให้คุณค่ากับสิ่งต่างๆ และปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม รวมทั้งปัจจัยภายใน ซึ่งก็คือปัจจัยทางจิตวิทยาและปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งนอกจากปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของนักท่องเที่ยวแล้วยังรวมถึงปัจจัยทางลักษณะประชากรซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวอยู่ไม่น้อย เพราะผลการวิจัยในอดีตได้ชี้ให้เห็นว่ารายได้ ค่าใช้จ่ายต่อการเดินทางท่องเที่ยว ระดับการศึกษา ประเภทของอาชีพ เพศ อายุ รวมทั้งสถานภาพสมรสต่างก็เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน

อย่างไรก็ตามในการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยจะมีการดำเนินการจัดกลุ่มนักท่องเที่ยวโดยอาศัยเทคนิควิธีการวิเคราะห์จัดกลุ่ม (Cluster Analysis) เพื่อจำแนกกลุ่มพฤติกรรมนักท่องเที่ยวตามกลุ่มสัญชาติ ซึ่งมีนักวิจัยจำนวนมากได้อาศัยเทคนิควิธีนี้ในการดำเนินการ อาทิ Park and Yoon (2009) Keng and Cheng (1999) González and Bello (2002) Johns and Gyimóthy (2002) เป็นต้น

2.1.5 แนวคิดด้านทุนมนุษย์ (Human Capital Concept)

แนวคิดด้านทุนมนุษย์ในทางการจัดการเชื่อว่ามีแนวคิดพื้นฐานจากนักวิชาการด้านเศรษฐศาสตร์จากมหาวิทยาลัยชิคาโก สหรัฐอเมริกาที่เป็นผู้ได้รับรางวัลโนเบล คือ Gary Becker (Becker, 1964) ที่เชื่อว่าทุนมนุษย์จะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของการผลิตและการบริการ และเกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์กร โดยแนวคิด “ทุนมนุษย์” เป็นวิวัฒนาการในด้านการจัดการองค์กรที่ถูกนำมาแทนคำว่า “ทรัพยากรมนุษย์” ที่เชื่อว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นมุมมองว่าพนักงานคือทรัพยากรที่ทรงคุณค่าขององค์กร แต่ทุนมนุษย์เป็นมุมมองที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในมิติของบุคลากรแต่ละคน และให้ความสำคัญกับการลงทุนในการพัฒนาบุคลากรภายใต้ความเชื่อว่าบุคลากรที่มีทุนมนุษย์สูงจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการขององค์กร อย่างไรก็ตามเรื่องทุนมนุษย์ (Human Capital) ไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่มาจากรากฐานของทฤษฎีด้านทุนที่ Karl Marx นำเสนอในปี ค.ศ. 1867 (Marx, [1867, 1885, 1894] 1995) ให้ความสำคัญกับภาคแรงงานในระบบทุนนิยมโดยเน้นที่การให้ความสำคัญกับทักษะและความรู้ของแต่ละบุคคล (Coleman, 1988) จากมุมมองนี้ ทุนมนุษย์จึงเกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กร

ด้วยแนวคิดทุนมนุษย์เกี่ยวข้องกับศักยภาพของแต่ละบุคคล ดังนั้นทุนมนุษย์จึงเป็นสิ่งที่แต่ละบุคคลหรือแต่ละองค์กรสามารถที่จะสร้างหรือพัฒนาได้ (Becker, 1964; Coleman, 1988; Schultz, 1961) ซึ่งการลงทุนหรือการพัฒนาทุนมนุษย์ในเบื้องต้นสามารถดำเนินการได้ผ่านระบบการศึกษา โดยในยุคแรกของการนำเสนอแนวคิดด้านทุนมนุษย์ในช่วงทศวรรษที่ 1960s เป็นยุคแห่งการใช้แรงงาน นักวิชาการจึงมีมุมมองที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของแรงงานด้วย โดยเชื่อว่ายิ่งแรงงานมีสุขภาพดีเท่าใดย่อมส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของแรงงานด้วย และส่งผลต่อโอกาสในการเติบโตทางด้านหน้าที่การงาน (Schultz, 1961) ทั้งนี้ นอกจากทุนมนุษย์จะพัฒนาขึ้นจากระบบการศึกษา แต่บุคลากรแต่ละคนสามารถได้รับการพัฒนาทุนมนุษย์ในระหว่างการทำงานทั้งการฝึกอบรมพัฒนาและการทำงานโดยปกติที่จะทำให้บุคลากรแต่ละคนสามารถที่จะสั่งสมประสบการณ์ ความรู้และทักษะความชำนาญเพื่อเพิ่มพูนทุนมนุษย์ของแต่ละคนได้ (Becker, 1964) ซึ่งสอดคล้องกับ Coleman (1988) ที่ว่าพนักงานที่มีทุนมนุษย์สูงมีแนวโน้มที่จะได้รับการสนับสนุนให้มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งไปทำงานในขั้นที่สูงกว่า แต่ก็ต้องขึ้นอยู่กับทุนทางสังคมที่พนักงานแต่ละคนมีด้วย

นักวิชาการด้านการจัดการที่ศึกษาด้านทุนมนุษย์ที่อาศัยมุมมองด้านทฤษฎีคลาสสิกสมัยใหม่ (neo-classical theory) มักจะมีรากฐานแนวความคิดมาจากทฤษฎีด้านทุน (theory of capital) จาก Karl Marx ที่มุ่งเน้นที่การใช้ประโยชน์จากชนชั้นแรงงานโดยกลุ่มนายทุนและการอธิบายถึงการที่แรงงานได้รับค่าจ้างไม่เท่าเทียมกัน (Marx, [1867, 1885, 1894] 1995) ก่อนที่ Bourdieu (1986) จะนำมาขยายต่อในมิติของรูปแบบด้านทุนที่เกี่ยวข้องกับทุนทางสังคม ทุนมนุษย์ ทุนทางเศรษฐกิจ ทุนทางวัฒนธรรม แต่ทั้งนี้ Burt (1997) ได้กล่าวไปในทิศทางเกี่ยวกับที่ Coleman (1988) กล่าวไปข้างต้นว่าการที่แรงงานได้รับค่าแรงที่แตกต่างกันนั้นเนื่องมาจากการที่แรงงานแต่ละคนมีทักษะ ความชำนาญ ประสบการณ์และความสามารถที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้ Burt (1997) จึงใช้ทุนมนุษย์เป็นตัววัดถึงศักยภาพในการได้รับค่าจ้างของแรงงาน และแรงงานแต่ละคนมีค่าจ้างที่แตกต่างกันตามทุนมนุษย์ที่มี และที่สำคัญทุนมนุษย์ของบุคลากรแต่ละคนไม่สามารถที่จะโอนย้ายหรือส่งต่อให้กับผู้อื่นได้ และที่สำคัญ Pongsakornrungsilp (2010) เชื่อว่าการที่บุคคลมีทุนมนุษย์ในระดับสูงจะเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ส่งผลต่อการได้รับทุนทางสังคมและทุนทางวัฒนธรรมสูงขึ้น อันเนื่องมาจากการมีทุนมนุษย์สูงจะส่งผลถึงการได้รับทุนทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ที่สูงขึ้น และเมื่อมีรายได้สูงขึ้นย่อมส่งผลต่อการยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของแต่ละบุคคล

พนักงานหรือบุคลากรในองค์กรการเปรียบเสมือนเป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) ซึ่งเป็นทรัพยากรที่เป็นฐานขององค์การ เช่นเดียวกับทุนทางกายภาพ (Physical Capital Resources) และทุนองค์การ (Organizational Capital Resources) เนื่องจากมนุษย์มีความรู้ ทักษะและความสามารถ (KSA: Knowledge, Skills, Abilities) ทำให้องค์การสามารถค้นหาสมรรถนะขององค์การ (Core Competency) ได้ และพฤติกรรม (Behavior) ของพนักงานก็มีผลต่อการนำกลยุทธ์ขององค์การไปปฏิบัติให้สำเร็จ รวมถึงความพยายาม (Effort) ที่บุคลากรมีเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Davenport and Prusak, 2000)

นิสตากร เวชยานนท์ (2551: 3 - 4) กล่าวว่าทุนมนุษย์ คือ คุณลักษณะต่างๆ รวมถึงความสามารถที่อยู่ในตัวมนุษย์ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดมาพร้อมกับมนุษย์ผู้นั้น หรือใช้เวลาและเงินในการเสริมสร้างสะสมคงไว้ ทุนมนุษย์มิได้เกิดขึ้นเฉพาะการเรียนรู้ในโรงเรียนเท่านั้น แต่ทุนมนุษย์ถูกสะสมขึ้นมาหลายทาง เช่น ทางการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน การย้ายถิ่นฐาน ประสบการณ์ชีวิต รวมทั้งการค้นคว้าหาข้อมูลต่างๆ (นิสตากร เวชยานนท์, 2551) ทำให้

พนักงานมีสติปัญญา ทักษะและความเชี่ยวชาญซึ่งนำมาใช้ในการทำงาน ทุนมนุษย์จึงเป็นทรัพย์สินสำคัญขององค์กร (Armstrong, 2006) สาเหตุที่ใช้คำว่าทุน เนื่องจากนักเศรษฐศาสตร์เห็นว่าต้องใช้ เวลา ความพยายาม เงิน เพื่อเสริมสร้างทุนมนุษย์ เช่นเดียวกับการลงทุนอื่น ๆ เพื่อให้ได้สิ่งตอบแทน กลับคืนมาภายหลัง ซึ่งการได้คืนทุนไม่จำเป็นต้องเป็นรูปของตัวเงินเพียงอย่างเดียว เงินเป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น ผู้ที่มีทุนมากจะมีความสามารถและมีแนวโน้มได้รับรายได้มากกว่าผู้ที่มีทุนมนุษย์น้อย (นิสตาตาร์ เวชยานนท์, 2551: 4)

อย่างไรก็ตาม Thomas Davenport (อ้างถึงใน นิสตาตาร์ เวชยานนท์, 2551: 14) ซึ่งเป็นนักวิชาการด้านทุนมนุษย์ได้ให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์ในมุมมองที่แตกต่างกัน โดยมองว่าพนักงานคือผู้ลงทุน (Worker as Investors) มองว่าพนักงานเป็นเจ้าของทุนที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด และเป็นผู้ลงทุน เป็นผู้ตัดสินใจว่าจะทำงานที่ใด เมื่อใด และอย่างไร พนักงานเปรียบเสมือนผู้ลงทุนที่จะนำทุนของตนไปทำงานกับองค์กรที่สามารถให้ผลตอบแทนต่อการลงทุนของเขาอย่างคุ้มค่าที่สุด ทั้งนี้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอดีต การลงทุนในการพัฒนาพนักงานถูกมองว่าเป็นหน้าที่ขององค์กรเท่านั้น แต่ปัจจุบันพนักงานต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการพัฒนาตนเองส่วนหนึ่ง และองค์กรรับผิดชอบอีกส่วนหนึ่ง โดยเชื่อมโยงความต้องการทั้งสองฝ่ายเข้าไว้ด้วยกัน (นิสตาตาร์ เวชยานนท์, 2551) ทั้งนี้ นิสตาตาร์ เวชยานนท์ (2551: 16 -17) เสนอหลักการจัดการทุนมนุษย์ระดับบุคคลไว้ ดังนี้

1. บุคคลต้องมีอิสระและความกล้าที่จะผลักดันและพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพหรือสมรรถนะอย่างเต็มที่ เช่น ใช้ข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินผลแบบรอบทิศทางหรือ 360 องศา มาปรับปรุงจุดอ่อนและพัฒนาจุดแข็งของตนเอง
2. บุคคลต้องมองว่าตนเอง คือ นักลงทุน ซึ่งนักลงทุนจะสะสมความรู้และพัฒนาตนเอง ต้องเสียทั้งเงินเวลา และทรัพยากร เพื่อได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่าจากการลงทุน
3. บุคคลต้องเปิดใจรับรู้และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ โดยทัศนคติ (Attitude) มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ ถ้าบุคคลคิดว่าตนเองรู้แล้ว ทำได้อยู่แล้ว ก็จะไม่พยายามเปิดใจรับรู้สิ่งใหม่ ๆ
4. บุคคลต้องสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ เพราะบุคคลที่มีเครือข่ายย่อมนำไปสู่ความรู้ที่หลากหลาย

Rees (2004) เห็นว่าทุนมนุษย์ประกอบด้วยบุคคลที่มีคุณลักษณะ ริเริ่มสร้างสรรค์ มีนวัตกรรม มีทักษะ และสร้างคุณค่าแก่องค์กร นอกจากนี้ยังมีทักษะด้านสังคม ได้แก่ เข้าใจและสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้ มีทักษะในการจัดการ เข้าใจปรัชญาขององค์กรและโครงสร้างองค์กร มีความรู้โดยเปิดรับข้อมูลข่าวสาร แลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และสะสมประสบการณ์ ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นในรูปของเครือข่าย เช่น ลูกค้า ผู้จัดส่งปัจจัยการผลิต เป็นต้น บุคคลที่มีคุณสมบัติข้างต้นจะสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรและทำให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขัน (Armstrong, 2006: 11) เพราะบุคคลเหล่านั้นนอกจากสร้างมูลค่าแก่องค์กรแล้ว ยังเป็นทรัพยากรที่หายาก (Rare) คู่แข่งขันไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ (Cannot be imitated) และองค์กรไม่สามารถหาผู้อื่นมาทดแทนได้ (No good substitutes)

เมื่อทุนมนุษย์มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานและความสำเร็จขององค์กรดังกล่าวข้างต้น องค์กรจำเป็นต้องใช้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) เพื่อพัฒนารักษาพนักงานที่มีทักษะ สร้างความผูกพันและแรงจูงใจแก่ทุนมนุษย์ ด้วยการประเมินความต้องการพนักงานขององค์กรในอนาคต สรรหาบุคคลที่มีความสามารถสูง สนับสนุนและพัฒนาความสามารถ

ของพนักงาน เพื่อให้ศักยภาพมาสร้างประโยชน์แก่องค์กร ด้วยการจัดการเรียนรู้และพัฒนา โอกาสอย่างต่อเนื่อง การให้รางวัลตอบแทนเพื่อสร้างแรงจูงใจ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า “ทุนมนุษย์” (Human Capital) จึงเกี่ยวข้องกับ “ทรัพยากร” ที่แต่ละบุคคลมี โดยทรัพยากรที่มีเป็นสิ่งที่แต่ละบุคคลสั่งสม แลกเปลี่ยนและเรียนรู้ทั้งจากการเรียนในระบบ การศึกษา หรือการฝึกอบรม และเรียนรู้ ซึ่งหากจะพิจารณาจากแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทุนมนุษย์จึงมีแนวทางหรือวิธีการดำเนินงานในรูปแบบเดียวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ต้องอาศัยการฝึกอบรม พัฒนา และการเรียนรู้ที่จะเพิ่มทรัพยากร อันได้แก่ ความรู้ ประสบการณ์ ทักษะและความชำนาญของบุคลากรเพื่อประโยชน์ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร ทั้งนี้เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพหรือกระบวนการบริการให้กับนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อรองรับและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ยกตัวอย่างเช่น การพัฒนาทุนมนุษย์ทางด้านภาษาอื่นนอกเหนือจากภาษาอังกฤษ กระบวนการให้บริการอันเนื่องจากนักท่องเที่ยวจากประเทศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมที่ต่างกัน และมีความคาดหวังที่จะได้รับการที่ต่างกัน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจกับความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่

2.1.6 การจัดการทรัพยากรมนุษย์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นการใช้ประโยชน์จากศักยภาพของพนักงานอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Mondy et al, 1999) ในขณะเดียวกันพนักงานก็รับสิ่งที่ตนเองคาดหวังและต้องการด้วย (Desimone et al., 2002) โดยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยกิจกรรมการวางแผนทรัพยากรมนุษย์และการวิเคราะห์งาน ความเท่าเทียมในโอกาสการทำงาน การบรรจุพนักงาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ สุขภาพ ความปลอดภัย และความมั่นคง แรงงานสัมพันธ์ (Mathis and Jackson, 2003)

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการ เพื่อจูงใจ พัฒนา และรักษาพนักงานที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการไว้กับองค์กรให้สามารถดำเนินการให้องค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในขณะเดียวกันพนักงานก็มีความพึงพอใจและผูกพันกับองค์กร โดยมีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการต่อไปนี้

2.1.6.1 การกำหนดกลยุทธ์ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ที่ต้องมีความสัมพันธ์และสอดคล้องกับการกลยุทธ์ขององค์กร โดยต้องสื่อสารและสร้างการรับรู้ให้พนักงานเข้าใจปรัชญาและพันธกิจขององค์กร สามารถสร้างความสามารถหลัก (Core Competency) ให้แก่องค์กร นำไปสู่ความสามารถในการแข่งขัน โดยคำนึงถึงผลกระทบจากวัฒนธรรมขององค์กรและความสำเร็จขององค์กร คือ การเพิ่มผลผลิตของ องค์กรและบุคคล เช่น การให้บริการ โดยลูกค้าได้รับการตามที่คาดหวัง (Mathis and Jackson, 2003) โดยกลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะต้องมีความเหมาะสมกับกลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์กร โดยมีความเหมาะสมระหว่างหน้าที่หรือกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร หากปรับเปลี่ยนหน้าที่หรือกิจกรรมก็สามารถทำให้เหมาะสมได้ เป็นต้น นอกจากนี้กลยุทธ์ยังต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผ่านกิจกรรมหรือกระบวนการที่สอดคล้องไปในทุกส่วนหรือทุกมิติขององค์กรซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กร

โดยสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ กลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์นี้ต้องมีความกลมกลืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับกลยุทธ์อื่น ๆ โดยส่งเสริมซึ่งกันและกัน

2.1.6.2 การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) เป็นกระบวนการอธิบายและบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน กิจกรรม และคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน สิ่งที่ได้จากการวิเคราะห์งาน ได้แก่ สรรวจอย่างเป็นระบบของงาน หน้าที่ ความรู้ผิดชอบที่สำคัญในการปฏิบัติงาน (Mathis and Jackson, 2003)

2.1.6.3 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning) เป็นกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการพนักงานในองค์กรเพื่อให้ได้พนักงานตามจำนวนที่ต้องการ โดยมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานและทันเวลา การจัดวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารในองค์กรต้องพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อองค์กร เช่น อิทธิพลของรัฐบาล สภาพเศรษฐกิจ ลักษณะทางภูมิศาสตร์ และคู่แข่ง ตลาดแรงงาน เป็นต้น พร้อมทั้งประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนภายในองค์กร ได้แก่ ลักษณะงานในปัจจุบัน ความสามารถของพนักงาน และความสามารถขององค์กร (Mondy et al, 1999; Mathis and Jackson, 2003)

2.1.6.4 การสรรหาและการคัดเลือก (Recruitment and Selection) การสรรหาเป็นกระบวนการที่ทำให้บุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่องค์กรต้องการมาสมัครงานกับองค์กรและจำกัดบุคคลที่ขาดคุณสมบัติไม่ให้นำสมัครงาน (Mondy et al, 1999; Mathis and Jackson, 2003) การสรรหาต้องดำเนินการอย่างมีกลยุทธ์ โดยพิจารณาถึงตลาดแรงงานที่ประกอบด้วยประชากรในวัยทำงาน (Labor Force Population) ประชากรที่มาสมัครงาน (Applicant Population) และผู้สมัครที่ผ่านการคัดเลือก (Applicant Pool)

2.1.6.5 การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่องค์กรจัดให้แก่พนักงานหรือที่พนักงานต้องการ เพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ช่วยให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การบูรณาการระหว่างการเรียนรู้ การฝึกอบรม การปฏิบัติงานทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขัน (Mathis and Jackson, 2003)

2.1.6.6 การพัฒนาอาชีพ (Career development) การพัฒนาอาชีพเป็นความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคน แต่องค์กรก็ต้องแสดงบทบาทในการช่วยเหลือและจัดหาข้อมูลให้แก่พนักงาน โดยจัดทำเส้นทางอาชีพ (Career Paths) และขั้นตอนการพัฒนาอาชีพ (Developing Career Ladders) แก่พนักงาน การพัฒนาอาชีพจะช่วยให้พนักงานกำหนดเป้าหมายในงานอาชีพของตนเอง และมีแนวทางที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตนกำหนดไว้ (Gomez et al., 1998)

2.1.6.7 การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) คือระบบการจัดการปฏิบัติงานโดยการกระตุ้น วัด พัฒนา และให้รางวัลแก่การปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งต้องเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ขององค์กรและผลงานเป็นสำคัญ ทั้งนี้การกำหนดมาตรฐานของงาน (Job Criteria) มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน จะต้องตรงกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีจุดมุ่งหมาย และมีความชัดเจนต่อการวัดผลการปฏิบัติงาน (Mathis and Jackson, 2003)

2.1.6.8 การจัดการค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and Benefits) การจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ (1) จ่ายโดยตรง (Directly) ในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และ (2) จ่ายทางอ้อม (Indirectly) ในรูปของสวัสดิการ ทั้งนี้ การจัดการค่าตอบแทนต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมองค์กร ประสิทธิภาพ กลยุทธ์ และ

วัตถุประสงค์ขององค์การเป็นสำคัญ เช่น บางครั้งการจ่ายค่าตอบแทนโดยยึดผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ บางองค์การจ่ายค่าตอบแทนจากความสามารถ (Competency – Based Pay) แต่อย่างไรก็ตามการออกแบบและการบริหารค่าตอบแทน ควรพิจารณาในเรื่องความเท่าเทียมกันและความยุติธรรมภายในองค์การ การจ่ายค่าตอบแทนแบบเปิดเผย (Pay Openness) และความเท่าเทียมกับภายนอกองค์การด้วย โดยจัดทำเป็นนโยบายค่าตอบแทนที่ชัดเจนขององค์การ (Mondy et al, 1999)

2.1.6.9. สุขภาพ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย (Health, Safety and Security) สุขภาพเป็นลักษณะทางร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ส่วนความปลอดภัย คือการป้องกันทางด้านกายภาพแก่พนักงาน และการรักษาความปลอดภัยเป็นการให้ความปกป้องแก่พนักงานและองค์การจากความรุนแรง การจ่ายค่าตอบแทนขององค์การแก่พนักงานต้องครอบคลุมถึงการป้องกันพนักงานจากการเจ็บป่วย และบาดเจ็บเนื่องจากการทำงานด้วย (Mondy et al, 1999; Mathis and Jackson, 2003)

2.1.6.10 แรงงานสัมพันธ์ (Labor Relation) สภาพแรงงาน คือ องค์การที่คนงานจัดตั้งขึ้นมาเพื่อเรียกร้องผลประโยชน์ให้แก่สมาชิก สาเหตุที่คนเข้าเป็นสมาชิกของสหภาพแรงงาน เนื่องจากความล้มเหลวในงาน และการจัดการขององค์การ แต่ในปัจจุบันจำนวนคนงานที่เป็นสมาชิกของสหภาพแรงงานมีน้อยลง เนื่องจากสภาพทางภูมิศาสตร์ ลักษณะของแรงงาน และการเปลี่ยนแปลงจากอุตสาหกรรมการผลิต เป็นการบริการมากขึ้น ในขณะเดียวกันในองค์การก็เปิดโอกาสให้พนักงานได้ร้องทุกข์ โดยการรายงานความไม่พึงพอใจหรือความรู้สึกแตกต่าง ข้อข้องใจ เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านกระบวนการที่เป็นทางการตามลำดับขั้นการบังคับบัญชาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น ๆ (Mondy et al, 1999; Mathis and Jackson, 2003)

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทางผู้วิจัยทำการทบทวนดังรายละเอียดต่อไปนี้

วิภา วัฒนพงศ์ชาติ (2542) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดเพชรบุรี โดยผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่จะเดินทางมาจังหวัดเพชรบุรีในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ โดยเดินทางมากับครอบครัวหรือกลุ่มเพื่อน เพื่อท่องเที่ยวและพักผ่อนแหล่งท่องเที่ยวที่นิยมเดินทางไปได้แก่ หาดชะอำ อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน เขาวิ้ง หาดเจ้าสำราญ และนิยมพักค้างคืนตามโรงแรม บ้านเพื่อน ญาติ บังกะโล รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่จะพิจารณาให้ปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยว ปัจจัยด้านที่ตั้งและระยะทางเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากต่อการตัดสินใจเดินทางมาจังหวัดเพชรบุรี และพิจารณาให้ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลปานกลางต่อการตัดสินใจเดินทางมาจังหวัดเพชรบุรี สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสิ่งกระตุ้นทางการตลาดนั้น พบว่าอายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และภูมิภานามีความสัมพันธ์กับสิ่งกระตุ้นทางการตลาด

อรุณี ปัญญามูลวงษา (2542) ศึกษาเรื่องความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักต่างอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยความต้องการโดยรวมของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยในการใช้บริการที่พักต่างอากาศอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการต่อปัจจัยต่างๆ ตามลำดับได้แก่ การบริการของพนักงาน ระบบรักษาความปลอดภัย การโฆษณา

ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย ทำเลที่ตั้ง รูปแบบของที่พักร่างอากาศ ชื่อเสียงของที่พักร่างอากาศ บริการของที่พักร่างอากาศ สิ่งอำนวยความสะดวกของราคาและที่พักร่างอากาศของพนักงาน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่สุภาพเป็นการเอง เป็นระดับหนึ่ง รองลงมาคือสามารถไว้ใจได้ เข้าใจลูกค้า รับผิดชอบ บริการได้อย่างทันใจ และมีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการ ระบบรักษาความปลอดภัย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการให้มียามรักษาการในตอนกลางคืนเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือมีความดับเพลิงกระจายอยู่ทั่วไปภายในบริเวณที่พักร่างอากาศ มีเครื่องตรวจจับควันในห้องพักร่างและมีโทรทัศน์วงจรปิดตลอด 24 ชั่วโมง การโฆษณาประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการ การโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยวอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ข้อมูลจากคนรู้จักการขยายเวลาคืนห้องพักจนถึงเวลาตามตารางบินของลูกค้าและแผ่นพับโฆษณา ทำเลที่ตั้งของที่พักร่างอากาศ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการที่พักร่างอากาศที่ตั้งอยู่ติดแม่น้ำเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ อยู่ติดภูเขาและอยู่ใกล้ตัวเมือง รูปแบบของที่พักร่างอากาศนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการความสะดวกเป็นอันดับหนึ่งรองลงมาคือการตกแต่งห้องพัก การตกแต่งสวนและบริเวณที่พักร่างอากาศและลักษณะของอาคารที่พักร่างเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือบริการรถรับ-ส่ง บริการฝากข้อความและบริการจักรยานฟรี สำหรับลูกค้าสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการเป็นอันดับหนึ่งรองลงมาคือฝักบัว ตู้เย็นและพัดลมสิ่งอำนวยความสะดวกและแหล่งสันทนาการ ภายในที่พักร่างอากาศ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการร้านอาหารเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือสระว่ายน้ำ และห้องเซาว์น่า ราคาที่พักร่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการแจ้งราคาโดยเป็นราคาห้องพักรวมอาหารเช้าเป็นอันดับหนึ่งรองลงมาคือราคาห้องพักอย่างเดียว โดยราคาที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่าราคาที่เหมาะสมสำหรับห้องเดี่ยว คือ ราคา 501-1,000 บาท

บรรจบพร สมนรัตนกุล (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในจังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาสรุปได้ว่าผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว 4 ด้าน คือ ด้านบรรยากาศ ด้านกายภาพ ด้านบรรยากาศด้านจิตใจ ด้านบรรยากาศประกอบอื่นๆ และด้านส่วนผสมทางการตลาด พบว่า ด้านบรรยากาศ ด้านกายภาพ ประเภทที่พักแรมที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการมากที่สุด คือแพพัก งานประเพณีและวัฒนธรรมที่นักท่องเที่ยวสนใจคือ งานสัปดาห์สะพานข้ามแม่น้ำแคว พาหนะที่นักท่องเที่ยวใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี คือ รถยนต์ส่วนตัว แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่นักท่องเที่ยวสนใจมากที่สุด คือ น้ำตกเอราวัณ และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ จุดที่นักท่องเที่ยวสนใจมากที่สุด คือ สะพานข้ามแม่น้ำแคว ด้านบรรยากาศด้านจิตใจ พบว่ามูลเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีมากที่สุด คือความตั้งใจเดินทางมาท่องเที่ยว ส่วนในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ด้านบรรยากาศประกอบอื่น ๆ พบว่า แหล่งข้อมูลของจังหวัดกาญจนบุรี ที่นักท่องเที่ยวได้รับคือประสบการณ์จากที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยว สินค้าที่ระลึก ของฝาก มีความเหมาะสม ส่วนในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจในระดับมาก คือ เล่นน้ำตก ด้านส่วนผสมทางการตลาดพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจในระดับมาก คือ ชื่อเสียงและความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว

ประสพพร พุ่มพวง (2545) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวภายในประเทศของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่

มีความถี่ในการเดินทางภายในประเทศ 1-3 ครั้งต่อปี ส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ โดยเดินทางไปกับครอบครัว วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางเนื่องจากหยุดพักผ่อน ส่วนมากตัดสินใจเดินทางด้วยตนเองหรือมีส่วนร่วม มีการวางแผนการเดินทางล่วงหน้าโดยการหาข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวภายในประเทศทางโฆษณาสิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ มีระยะเวลาพำนักระหว่างครั้งในการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ 1-3 วัน ช่วงเวลาที่ชอบเดินทางมากที่สุด คือ ชอบเดินทางตลอดทั้งปี และภูมิภาคที่ชอบเดินทางไปท่องเที่ยวมากที่สุดคือ ภาคเหนือ รองลงมาคือภาคกลาง

พิเชฐ คุณเพ็ญแสง (2546) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณชายหาดจังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณชายหาดจังหวัดระยอง จำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทางท่องเที่ยวบริเวณชายหาดจังหวัดระยอง โดยเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญที่สุดคือ ต้องการท่องเที่ยวและพักผ่อน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ตัดสินใจมาท่องเที่ยวด้วยตนเอง และเลือกพักแรมที่บังกะโลสถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องการไปมากที่สุดคือ เกาะเสม็ด นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวกับกลุ่มเพื่อน และมีความตั้งใจที่จะกลับมาท่องเที่ยวบริเวณชายหาดจังหวัดระยองอีกครั้ง ในการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณชายหาดจังหวัดระยองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สายฝน ถึงหมื่นไวย (2547) ศึกษาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเลือกแหล่งท่องเที่ยวและที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา โดยเปรียบเทียบจากเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียว จ. นครราชสีมา จำนวน 420 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัย ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางไปเที่ยว 1 – 2 ครั้ง/ปี ใช้ระยะเวลาท่องเที่ยวแต่ละครั้งเฉลี่ย 1 - 3 วัน มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยแต่ละครั้งต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ส่วนใหญ่จะเดินทางไปท่องเที่ยวกับครอบครัว/ญาติพี่น้อง เพื่อเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เดินทางโดยใช้รถยนต์ส่วนตัว ใช้บริการที่พักแรมที่รีสอร์ท นักท่องเที่ยวรับทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวที่อำเภอวังน้ำเขียวส่วนใหญ่จากคำบอกเล่า บุคคลที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจเลือกที่พักส่วนใหญ่คือคนในครอบครัว จะเดินทางมาท่องเที่ยวในวันหยุดสุดสัปดาห์ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะแนะนำญาติพี่น้องหรือคนรู้จักให้มาท่องเที่ยวที่อำเภอวังน้ำเขียวแน่นอน และมีความเห็นว่าจะกลับมาท่องเที่ยวที่อำเภอวังน้ำเขียวอีกแน่นอน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการสนใจมากในภาพรวมของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการเลือกแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางเกษตร แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม และประเพณี ที่พักกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ และของฝาก/ของที่ระลึก นอกจากนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเลือกท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมากที่สุด และมีพฤติกรรมการเลือกใช้บริการที่พัก ประเภทรีสอร์ทมากที่สุด

นาวัน วิไลเลิศ (2549) ศึกษามูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวในโครงการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภูผอยลุม จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในโครงการท่องเที่ยวเชิง

นิเวศภูฝอยลม จังหวัดอุดรธานี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบตรวจสอบทรัพยากรท่องเที่ยว และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ทรัพยากรท่องเที่ยวที่โดดเด่นของโครงการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภูฝอยลม จังหวัดอุดรธานี คือ น้ำตกธารงาม จุดชมวิว สวนรวมพรรณไม้ป่า 60 พรรษามหาราชาธิปไตย เส้นทางศึกษา ธรรมชาติ สัตว์ป่า พิพิธภัณฑ์ล้านปีภูฝอยลม อุทยานล้านปีภูฝอยลม วิถีชีวิตชุมชน อาหารพื้นบ้าน ประเพณีฟุตบอลภูฝอยลมคลับ โครงการคืนความสะอาดให้ภูฝอยลม กิจกรรมดูนก กิจกรรมการศึกษาธรรมชาติ กิจกรรมเดินป่า ระบบสาธิตปลูก และโครงสร้างพื้นฐาน สาเหตุที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยว ก็คือ ต้องการผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน/ ศึกษาเล่าเรียน ต้องการมีส่วนร่วมพบปะสังสรรค์กับเพื่อน ต้องการแสวงหาประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับชีวิต และต้องการสนับสนุนนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการท่องเที่ยวในโครงการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภูฝอยลม จังหวัดอุดรธานีในระดับมาก โดยเฉพาะความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยว และมีความประทับใจต่อสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุด คือ น้ำตกธารงาม และจุดชมวิวส่วนด้านการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิภาคที่อาศัยอยู่ มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในโครงการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภูฝอยลม จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ พิมพ์ภัส พงศกรรังศิลป์ และชฎามาศ แก้วสุกใส (2550) ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียและสิงคโปร์ต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียและสิงคโปร์ต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา โดยการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียและสิงคโปร์ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา จำนวน 344 คน และใช้สถิติโคสแควร์ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 71.5 เป็นนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย และร้อยละ 28.5 เป็นนักท่องเที่ยวชาวสิงคโปร์ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวโดยภาพรวมในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการด้านกระบวนการให้บริการทางการท่องเที่ยวในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านสภาพลักษณะของพื้นที่ทางการท่องเที่ยว ผู้ให้บริการ ราคา การส่งเสริมการตลาด ผลผลิตภัณฑ์ และการจัดจำหน่ายตามลำดับ การทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ การศึกษา รายได้ต่อปีมีความสัมพันธ์กับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียและสิงคโปร์ต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา

ชัยพฤกษ์ บุญเลิศ (2553) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการจองห้องพักออนไลน์จากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยใช้บริการจองห้องพักออนไลน์ภายในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-33 ปี มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี ไม่เคยมีประสบการณ์ในการศึกษาหรือใช้ชีวิตในต่างประเทศที่มากกว่า 1 ปี มีอาชีพเป็น พนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และมีสถานภาพโสด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการท่องเที่ยวต่อปีเป็น 3-4 ครั้ง การท่องเที่ยวภายในประเทศ ไม่ท่องเที่ยวต่างประเทศ เดินทางท่องเที่ยวโดยรถยนต์ส่วนบุคคล มีจำนวนผู้ร่วมเดินทางต่อทริปโดยเฉลี่ย 3 - 5 คน ร่วมเดินทางกับครอบครัวบ่อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการจองห้องพักออนไลน์ต่อปีเป็น 1 - 2 ครั้ง ใช้ภาษาอังกฤษในการจองห้องพักออนไลน์ จองโรงแรมอิสระ จองโรงแรมในระดับ 3 ดาว ราคาเฉลี่ย 1,001 - 2,000 บาทต่อคืน มี

ระยะเวลาเฉลี่ยในการพัก 2 - 3 วัน มีระยะเวลาในการจองที่พักล่วงหน้า 15-30 วัน และมีเว็บไซต์ที่ใช้จองห้องพักเป็นประจำและสม่ำเสมอ มากกว่า 1 เว็บไซต์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การใช้ชีวิตในต่างประเทศมากกว่า 1 ปี อาชีพ สถานภาพสมรส ความถี่ในการท่องเที่ยวของผู้ใช้บริการมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการจองห้องพักออนไลน์

Keng and Cheng (1999) ได้ศึกษาส่วนตลาดนักท่องเที่ยวชาวสิงคโปร์ที่เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยว 150 คน ผลการวิจัยพบว่าสามารถแบ่งส่วนตลาดนักท่องเที่ยวได้เป็น 4 กลุ่มที่มีความแตกต่างตามลักษณะของนักท่องเที่ยวและกิจกรรมทางการท่องเที่ยว

González and Bello (2002) ได้ศึกษารูปแบบการดำรงชีวิตในการแบ่งส่วนตลาดเนื่องจากในกาทำความเข้าใจกับพฤติกรรมผู้บริโภค รวมไปถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวนั้นไม่สามารถอธิบายโดยใช้เพียงปัจจัยทางสังคมประชากรศาสตร์เท่านั้น และรูปแบบการดำรงชีวิตก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีการนำไปทำความเข้าใจกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและแบ่งส่วนตลาด ซึ่งมีการแบ่งกลุ่มรูปแบบการดำรงชีวิตตามความสนใจ กิจกรรมและความคิดเห็น

Johns and Gyimóthy (2002) ได้แบ่งส่วนตลาดโดยใช้เทคนิควิธีการจัดกลุ่ม ซึ่งกระบวนการแรกที่ทำเนิการคือการแยกปัจจัยออกมาได้เป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ การผ่อนคลาย ธรรมชาติ และวัฒนธรรมท้องถิ่น และสามารถจัดกลุ่มนักท่องเที่ยวออกได้ 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงรุก (Active Tourists) และ กลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงรับ (Inactive Tourists)

Litvin et al. (2004) ได้ศึกษาเกี่ยวกับมิติการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty avoidance dimension) ที่ Hofstede ได้เสนอแนะไว้เพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาจากมิติที่แตกต่างกันโดยเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวจากหลายเชื้อชาติที่เดินทางไปท่องเที่ยวในประเทศสหรัฐอเมริกาครั้งแรก ซึ่งผลการวิจัยพิสูจน์ว่าแนวคิดมิติการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนนี้สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์และทำความเข้าใจกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้

Park and Yoon (2009) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในชนบทที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในหลายส่วนตลาดเพื่อแบ่งส่วนตลาดตามแรงจูงใจในประเทศเกาหลี โดยใช้แบบสอบถามที่แปลถึง 4 ภาษา และเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวจำนวน 252 คน และพบว่าส่วนตลาดที่พบมี 4 ส่วนตลาด ได้แก่ การเดินทางพร้อมครอบครัว นักท่องเที่ยวแบบตอบสนอง การแสวงหาทุกสิ่ง และการแสวงหาความตื่นเต้นและการเรียนรู้

สำหรับงานวิจัยทางด้านความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์หรือความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นนักวิจัยจำนวนมากได้ศึกษาไว้ แต่ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ขณะทีงานวิจัยทางด้านทุนมนุษย์นั้น งานวิจัยส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาโดยนักวิชาการต่างประเทศที่มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานาน แต่เน้นที่ทุนมนุษย์กับรายได้ทางเศรษฐกิจมากกว่า การศึกษาความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ ขณะที่ในประเทศไทย งานวิจัยที่ดำเนินการเกี่ยวกับทุนมนุษย์ส่วนใหญ่มักอยู่ในการดำเนินการ ซึ่งจากการตรวจสอบด้วยการสำรวจและสอบถาม นักวิจัยพบว่าการดำเนินงานวิจัยด้านทุนมนุษย์ไม่มากนัก ทั้งนี้ งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีดังนี้

วรรณ วรชานิช (2539) ได้ศึกษาถึงผลกระทบทางการท่องเที่ยว พบว่า การท่องเที่ยวจะมีจำนวนมากหรือน้อยก็ตามย่อมส่งผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบต่อสังคมส่วนรวม และสังคม

เฉพาะจุด เฉพาะแหล่ง ตลอดจนธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่หรือบริเวณที่กิจกรรมการท่องเที่ยวถูกจัดให้มีขึ้นส่งผลกระทบต่อทางเศรษฐกิจ ตลอดเวลาหลายปีที่ผ่านมาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้กลายเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่นำรายได้มาสู่ประเทศปีละจำนวนมาก และเป็นกิจกรรมที่ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท การท่องเที่ยวได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ด้านอาชีพ การสร้างงาน และการกระจายรายได้ การสร้างรายได้ ด้านการเจริญเติบโตและการขยายตัวการลงทุน ความเติบโตของการท่องเที่ยวทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องอื่นๆ มีการลงทุนเพิ่มขึ้นและขยายตัวออกไป เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึง การลงทุนด้านการท่องเที่ยว เช่น การสร้างโรงแรม ธุรกิจนำเที่ยว ฯลฯ

สุริย์ บุญญานุพงศ์ (2539) ทำการศึกษาผลกระทบจากการส่งเสริมการท่องเที่ยว: ศึกษากรณีจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในชุมชนอย่างช้าๆ มานานกว่า 40 ปี แต่ในช่วง 10 ปีมานี้ การท่องเที่ยวได้เป็นตัวเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชุมชนอย่างรวดเร็ว การพัฒนาด้านคมนาคม การบริการสาธารณสุข และสาธารณูปการต่างๆ รวมทั้งการบริการทางสังคมอื่นๆ ได้รับการสนับสนุนมากขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับกิจกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมกิจกรรมการท่องเที่ยวได้ส่งผลทำให้เกิดการขยายตัวของชุมชนมากขึ้น มีการใช้ที่ดินอย่างเหมาะสม กิจกรรมการท่องเที่ยวได้ส่งผลทำให้เกิดการขยายตัวของชุมชนมากขึ้น มีการใช้ที่ดินประเภทที่อยู่อาศัยและพาณิชยกรรมเพิ่มขึ้น ประชากรในชุมชนที่มีกิจกรรมการท่องเที่ยวเข้าไป มีรายได้เพิ่มขึ้นมีโอกาสและทางเลือกในการประกอบอาชีพและการศึกษาสูงขึ้น พร้อมกับค่าครองชีพที่ขยับตัวสูงขึ้น ขณะที่ชุมชนที่ไม่มีการท่องเที่ยวเข้าไปยังขาดโอกาสดังกล่าวอยู่มาก

งามตา เรื่องพลังชูพร (2545) ได้ศึกษาความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานสายบริษัททั่วไป บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัล ไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการฝึกอบรม ด้านความรู้ ในภาพรวมพบว่าพนักงานมีความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมีความต้องการมาก โดยพบว่ามีความต้องการการฝึกอบรมในเรื่อง ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัท และภาษาอังกฤษเพื่อการค้ามากที่สุด ส่วนความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะมีความต้องการมาก โดยพบว่ามีความต้องการ การฝึกอบรมในเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมากที่สุด พนักงานที่มีตำแหน่งและประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านความรู้และด้านทักษะที่ไม่แตกต่างกัน

วิชัย ใจชื่น (2546) ศึกษาบรรยากาศขององค์กรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ศึกษากรณีบริษัทไทยพลาสติกและเคมีภัณฑ์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า พนักงานสายการผลิตมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศขององค์กรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบรรยากาศขององค์กรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ศึกษากรณีบริษัทไทยพลาสติกและเคมีภัณฑ์ จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพต่างกัน พบว่า หน่วยงานที่สังกัด ระดับการศึกษาและระยะเวลาทำงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

สรวรยา ธีรวิทย์ยางกุล (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถทางการจัดการของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ของไทย ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้บริหารส่งผลกระทบต่อความสามารถทางการจัดการด้านทักษะส่วนบุคคลและประสบการณ์ที่แตกต่างกันของผู้บริหารส่งผลกระทบต่อความสามารถทางการจัดการด้านการจัดการด้านคุณลักษณะพิเศษ เรื่องปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ ทักษะในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานและปัจจัยทางด้านตัวกระตุ้นในการทำงานได้แก่วัฒนธรรมองค์การเทคโนโลยีการจัดโครงสร้างองค์การ

ผลตอบแทนและการฝึกอบรมพัฒนาพบว่ามีความสามารถทางการจัดการของผู้บริหารในทุกด้าน

สุรพันธุ์ ยะกันฐะ (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี สภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการพัฒนาความรู้ ทักษะและทัศนคติของพนักงาน

อรรธรณ บัณฑิตกุล และคณะ (2547) และสุปราณี คงนิรันดร์สุข (2551) ศึกษาโรงแรมโอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ ซึ่งได้รับการยกย่องให้เป็นโรงแรมอันดับหนึ่ง จากสถาบันต่าง ๆ ทั่วโลกถึง 22 รางวัล ในปี ค.ศ. 2000 พบว่า ความสำเร็จของโอเรียนเต็ลมีได้มาจากห้องพักที่ทันสมัยล้ำยุคหรือห้องพักที่สวยงามคลาสสิกย้อนยุค หรืออาหารรสเลิศ แต่ความสำเร็จของโรงแรมมาจากการทำให้พนักงานทุกคนของโอเรียนเต็ลเป็นพนักงานที่มีคุณภาพและจิตวิญญาณแห่งการบริการที่น่าประทับใจ โรงแรมโอเรียนเต็ลมีพนักงานประมาณ 1,200 คน ประกอบด้วยพนักงานประจำประมาณ 766 คน และพนักงานชั่วคราว 400 คน อายุการทำงานโดยเฉลี่ยของพนักงาน 15 ปี มีมากถึงหนึ่งในสามของพนักงานทั้งหมด อัตราการเข้าออกมีเพียงร้อยละ 2 เท่านั้น

โรงแรมโอเรียนเต็ลมีสถาบันสร้างบุคลากร คือ โรงเรียนวิชาการโรงแรมแห่งโรงแรมโอเรียนเต็ล (The Oriental Hotel Apprenticeship Programme หรือ Ohap) เพื่อผลิตบุคลากรในสาขาต่าง ๆ ตามที่โรงแรมโอเรียนเต็ลต้องการอย่างต่อเนื่อง โรงเรียนแห่งนี้สามารถสร้างพนักงานได้ตามที่โรงแรมต้องการ นักเรียนทุกคนจะถูกหล่อหลอมความคิดเรื่องหัวใจการบริการ วัฒนธรรมของคนโอเรียนเต็ล อย่างไรก็ตาม Ohap รับนักเรียนน้อยมาก หลักสูตรละประมาณ 12 คนเท่านั้นเพื่อให้ได้บุคคลที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง การเรียนการสอนมุ่งเน้นการปฏิบัติหรือลงมือทำเองมากกว่าสอนด้านการจัดการ Ohap นอกจากสร้างบุคลากรให้แก่โรงแรมโอเรียนเต็ลแล้วยังสร้างบุคคลที่มีคุณภาพให้แก่ธุรกิจโรงแรมอีกด้วย

นอกจากนี้โรงแรมยังลงทุนด้านฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง ในแต่ละปีมีโครงการฝึกอบรมพนักงานทั้งหมดประมาณ 200 - 300 หัวข้อ ใช้งบประมาณประมาณ 5 ล้านบาทต่อปี หากช่วงเศรษฐกิจดี ๆ งบประมาณการฝึกอบรมจะสูงถึง 10 ล้านบาท หัวข้อการฝึกอบรมมีที่มาจาก 1) ปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า 2) หัวหน้างานแต่ละฝ่ายรู้ว่าผู้ใต้บังคับบัญชาขาดสิ่งใด ต้องการได้รับการอบรมในเรื่องใดบ้าง 3) พนักงานจะบอกว่าเขาต้องการอะไร อยากพัฒนาอะไรเพิ่มเติม 4) ผู้บริหารต้องการจัดอบรมเรื่องใดเพื่อให้โรงแรมโอเรียนเต็ลเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง การอบรมเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษให้ถูกต้องเป็นหลักสูตรสำคัญที่โรงแรมต้องจัดอบรมทุกปีและนับตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นมา ได้จัดอบรมภาษาจีนแก่พนักงาน เพื่อเตรียมรับมือการเปลี่ยนแปลงครั้งใหม่ที่มีต่อกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้าของโรงแรม นอกจากนี้ฝ่ายการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ยังสร้างหลักสูตรที่เกี่ยวกับการทำงานโดยตรง เช่น การอบรม เรื่อง Luxury Service, Team Building, How To Open Wine, Extra Smile to Thai & Asian เป็นต้น

สำหรับการฝึกอบรมด้านพฤติกรรมการทำงานนั้น โรงแรมโอเรียนเต็ลใช้วิธีการสังเกตทางจิตวิทยา เช่น ดูนกพิราบ ศิลปะการหัวเราะ ศิลปะการหายใจ รวมทั้งใช้หลักคำสอนของท่านพุทธทาสภิกขุและจัดบรรยาย อภิปรายและฝึกสมาธิแก่พนักงาน โดยดำเนินการมาเป็นเวลา 10 ปีแล้ว ผู้บริหารโรงแรมโอเรียนเต็ลเห็นว่า หากพนักงานทำงานอย่างมีความสุขจะยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการแก่ได้ดีขึ้นนั้น พนักงานก็จะมีชีวิตที่มีความสุขด้วย เนื่องจากแนวคิดเกี่ยวกับสปีริตของ

ทีมงาน การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือการจัดการความเครียด ซึ่งเป็นวิธีการบริหารงานบุคคลจากตะวันตกนั้นสามารถนำใช้กับคนไทยได้เพียงบางส่วนเท่านั้น หลักสูตรฝึกอบรมบุคลากรของแต่ละโรงแรมทั่วโลกมาจากตำราที่ไม่แตกต่างกันนัก แต่การฝึกอบรมเรื่องธรรมชาติของพนักงานโรงแรมโอเรียนเต็ลนั้นแตกต่างจากโรงแรมอื่น ๆ

บัวบูชา นิจุสนกิจ (2548) ศึกษาความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อศึกษารูปแบบการฝึกอบรมที่ผู้ประกอบการต้องการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการด้านการฝึกอบรม การพัฒนาและการศึกษาในระดับมาก โดยต้องการด้านการฝึกอบรมมากที่สุด

นรเทพ ศักดิ์เพชร (2549) ศึกษาความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่ทำงานของบริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) และดำเนินการเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมและรายด้านคือ ด้านการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ด้านการศึกษา ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก 2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามคุณลักษณะบุคคล พบว่า 2.1 พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอายุงานแตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 2.2 พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวม แตกต่างกัน 2.3 พนักงานที่มีรายได้ แตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวม แตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ ไม่พบความแตกต่าง 2.4 พนักงานที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวม แตกต่างกัน และเมื่อทดสอบเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการศึกษา มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส และสถานภาพหม้ายหรือหย่า

วัชร หิรัญพันธุ์ และคณะ (2549) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จรูป การส่งเสริมการตลาด และจิตวิทยาการบริการผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ พบว่าแนวทางการพัฒนาโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จรูป ภาคีรัฐควรมีนโยบายการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในกลุ่มจังหวัดอันดามันให้ชัดเจน จากนั้นทุกภาคีร่วมมือกันกำหนดผลิตภัณฑ์ที่ต้องการจะพัฒนาให้ขายได้ตามเอกลักษณ์ประจำถิ่น รูปแบบการส่งเสริมการตลาดที่ใช้มากที่สุดในปัจจุบันคือ (1) การประชาสัมพันธ์ (2) โฆษณาทางสื่อมวลชนให้เกิดความต่อเนื่องและการรับรู้ซ้ำๆ (3) การส่งเสริมการขาย โดยการ ลด แลก แจก แถม เพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น รูปแบบและแนวทางการนำจิตวิทยาการบริการไปใช้ โดยพัฒนาลักษณะทางกายภาพที่นักท่องเที่ยวสัมผัสได้ เน้นความสะดวก การเข้าถึงง่าย ใช้เสน่ห์ของคนไทยในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ต้อนรับอย่างอบอุ่น สามารถนำมาผนวกกับผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม เพื่อเพิ่มคุณค่าได้

วีระ อรัญมงคล และรัชฎา ธิโสภาน (2549) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถาบันอุดมศึกษา กรณีศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

พัฒนารูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้รับความสำคัญเป็นลำดับแรกในเรื่องต่างๆ ดังนี้ นโยบายหลักของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สายวิชาการ (สาย ก) ควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการสอน การวิจัยและพัฒนา และการบริการวิชาการ นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สายสนับสนุนวิชาการ (สาย ข, สาย ค) ควรส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง หลักการหาความจำเป็นของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรใช้วิธีการสำรวจความต้องการพัฒนาจาก ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่มีภาระหน้าที่ในการหาความจำเป็นของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คือ ผู้บริหารและหน่วยงานที่รับผิดชอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควร มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มทักษะและศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มาตรการในการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรกำหนดให้มีการจัดทำกรอบภาระงานของบุคลากรแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน การกำหนดความสำคัญของการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรคำนึงถึงนโยบายของหน่วยงาน การเตรียมการเพื่อปฏิบัติตามแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรใช้วิธีการศึกษาข้อมูล ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบกลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ(สาย ก) ควรจัดในรูปแบบการอบรม การจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ(สาย ข, สาย ค) ควรจัดในรูปแบบการอบรม เช่นกัน การจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบรายบุคคลของบุคลากรสายวิชาการ (สาย ก) ควรจัดในรูปแบบการศึกษาต่อ การจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบรายบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (สาย ข, สาย ค) ควรจัดในรูปแบบการอบรม การประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรใช้วิธีการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของงานที่ได้รับมอบหมายทั้งในเชิงปฏิบัติและคุณภาพจากผู้บังคับบัญชา

ศิริรัตน์ มีเดช (2549) ได้ศึกษาถึงความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยทำการศึกษากลุ่มผู้บริหารหรือผู้จัดการจำนวน 165 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวน 365 คน พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรมการปฏิบัติงานยังมีไม่มากนัก เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านการศึกษา แต่ได้รับการฝึกอบรมด้านการปฏิบัติงาน พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน เนื่องจากเห็นว่าภาษาต่างประเทศมีความจำเป็นสำหรับการประกอบอาชีพในแหล่งท่องเที่ยว

นอกจากนี้แล้ว พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal Skill) มากกว่าทักษะด้านการใช้ความคิด (Conceptual Skill) และ ทักษะด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน (Technical Skill) สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการ คือ บุคลากรขาดความพร้อมในการฝึกอบรม เนื่องจากต้องปฏิบัติงานประจำจึงไม่มีเวลาฝึกอบรมตามวันและเวลาที่กำหนด และ บุคลากรขาดทุนทรัพย์สำหรับพัฒนาตนเอง

ชูศักดิ์ ชุศรี (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องแผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนแบบบูรณาการในจังหวัดสุราษฎร์ธานี การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบทรัพยากรท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค ตลอดจนศึกษา

สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อสร้างแผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัย พบว่า แผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่จำเป็นและเหมาะสม ควรประกอบด้วย 1. การกำหนดวิสัยทัศน์ของจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่จะพัฒนาการท่องเที่ยวทางทะเลที่ได้มาตรฐานสิ่งแวดล้อมระดับภูมิภาคจะพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาจิตใจ plugs จิตสำนึก พัฒนาสังคมและอนุรักษ์ทรัพยากรท้องถิ่นจะพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาชุมชนแบบบูรณาการและจะพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของจังหวัดอย่างยั่งยืน 2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่จะนำสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาจิตใจ plugs จิตสำนึกเพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรมและธรรมชาติ ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยมีชุมชนเป็นศูนย์กลาง

ณัฐกานต์ รัตนพันธ์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องแผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในจังหวัดตรัง การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบทรัพยากรท่องเที่ยวของจังหวัดตรังเพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค ตลอดจนศึกษาสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดตรัง และเพื่อสร้างแผนยุทธศาสตร์เพื่การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของจังหวัดตรัง ผลการวิจัย พบว่า แผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในจังหวัดตรังที่จำเป็นและเหมาะสม ควรประกอบด้วย 1. การกำหนดวิสัยทัศน์ของจังหวัดตรังจะพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นอย่างยั่งยืน พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีคุณภาพและมาตรฐานนานาชาติสำหรับตลาดระดับสูง โดยจังหวัดตรังมีชุมชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยวเพื่อ plugs จิตสำนึก 2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่จะนำสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาชุมชนจังหวัดตรังอย่างยั่งยืน ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาจิตใจ plugs จิตสำนึกด้านการอนุรักษ์มรดกวัฒนธรรม ยุทธศาสตร์ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว

พัชรินทร์ กิรติวินิจกุล และคณะ (2551) ศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรม ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วย โรงแรมสวนดุสิตเพลส โรงแรมสวนสุนันทา โรงแรมพระนครแกรนด์ โรงแรมจันทร์เกษมปาร์ค และโรงแรมธนบุรีลอดจ์ จากตัวอย่าง จำนวน 147 คน พบว่า บุคลากรมีความต้องการพัฒนาศักยภาพในระดับสูง ต้องการพัฒนาด้านทัศนคติมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างความสุขในการทำงาน เพราะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงาน รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านความรู้และด้านทักษะตามลำดับ

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการพัฒนาศักยภาพแตกต่างกัน คือ บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทให้ความสำคัญแก่การพัฒนาศักยภาพมากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เพราะต้องการมีแนวคิดในการพัฒนานโยบายและสร้างกลยุทธ์ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันต้องการพัฒนาศักยภาพแตกต่างกันไปด้วย โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี ต้องการพัฒนาศักยภาพมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานไม่ถึง 1 ปี และ มากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 6 ปี ขึ้นไป เนื่องจากบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี อยู่

ในช่วงเริ่มต้นทำงานจึงต้องการพัฒนาและเรียนรู้งานเพิ่มมากขึ้น ส่วนผู้ที่ทำงานมานานมักกระตือรือร้นต่อการพัฒนาศักยภาพลดน้อยลง

ฉัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2552) ศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 7 แห่ง กับตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่า บุคลากรของโรงแรมมีความต้องการพัฒนาตามมาตรฐานของโรงแรมใน 4 ด้าน ดังนี้

1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ การมีกิจกรรมร่ายกายสม่ำเสมอ สื่อสารถูกต้อง ชัดเจน มีความกระฉับกระเฉงว่องไวในการทำงาน และวางตนอย่างเหมาะสมทุกกาลเทศะ

2) มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม คือ อดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี ปฏิบัติงานอย่างละเอียดรอบคอบ มีวินัย และที่สำคัญพนักงานต้องการพัฒนาในเรื่องการมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเป็นอย่างมาก

3) มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน และกฎหมายสิทธิพื้นฐานการคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายเกี่ยวกับสถานประกอบการที่พัก และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

4) มาตรฐานด้านความสามารถ ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร นอกจากความสามารถใช้ภาษาอังกฤษอย่างคล่องแคล่วแล้ว จำเป็นต้องสามารถใช้ภาษาต่างประเทศอื่นนอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้อย่างน้อย 1 ภาษา และความสามารถใช้ภาษาท่าทาง (Body Language)

เมื่อผู้วิจัยพิจารณาความต้องการพัฒนาของบุคลากร โดยจำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบแล้ว พบว่า 1) แผนกบริการส่วนหน้า ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาด้านความรู้มากที่สุด คือ ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่วนด้านทักษะ ควรพัฒนาให้สามารถใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ได้นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ 2) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ควรได้รับการพัฒนาความรู้มากที่สุดเช่นกัน โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ส่วนด้านทักษะควรพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษ 3) แผนกแม่บ้านและการบริการส่วนห้องพัก ความรู้ที่ควรพัฒนามากที่สุดคือ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม และทักษะที่ควรพัฒนาคือ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

บุญส่ง นันทอง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในเกาะลันตา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการบริการมากที่สุดและผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ภูมิฐานะ และอาชีพแตกต่างกัน ทำให้ปัจจัย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัญหาในการใช้บริการที่พัก นั้นพบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการที่พักในอำเภอ เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ประสบปัญหาสุขภาพจากขยะทั้งทัศนียภาพและการรบกวนของกลิ่น บริเวณที่พักมากที่สุด รองลงมาคือ ความไม่เข้าใจในการสื่อสารของพนักงาน และคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ตามลำดับ

วีระศักดิ์ กราปัญจะ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ป่าชุมชนบ้านอ่าวท่าเลน-บ้านท่าพรุ ต.เขาทอง อ.เมือง จังหวัดกระบี่ พบว่า ชุมชนอ่าวท่าเลนมีศักยภาพเหมาะสมต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แต่ยังขาดการมีส่วนร่วมของชุมชนทั้งนี้ควรให้ชุมชนเข้ามามีบทบาททั้งการกำหนดเงื่อนไขการดำเนินการและการจัดการป่าชุมชน รูปแบบกิจกรรม ควรเกี่ยวเนื่องประเพณีท้องถิ่นหรือการประกอบอาชีพของชุมชน การพัฒนาควรพัฒนาในด้านการจัดการ

การท่องเที่ยว ด้านความรู้เกี่ยวกับชุมชนท้องถิ่น ด้านเครือข่ายการท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ปัญหาและอุปสรรคคือชุมชนยังขาดความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

สมลทา สัจใจสม (2555) ศึกษาการพัฒนาทุนมนุษย์ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงาน การพัฒนาทุนมนุษย์และแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน โดยผลวิจัยพบว่าผู้บริหารควรวางแผนในการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน และมีการวางแผนให้เหมาะสมกับตำแหน่งและภาระงาน และควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างจิตสำนึก ให้กับบุคลากรให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

Gimeno et al. (1997) ได้นำเสนอผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานของธุรกิจที่มีศักยภาพหรือผลการดำเนินงานด้านรายได้ในระดับเดียวกัน แต่มีการดำรงอยู่ในตลาดที่แตกต่างกัน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการใหม่ในสหรัฐอเมริกา จำนวน 1,547 ราย สิ่งหนึ่งที่ทาง นักวิจัยเชื่อมั่นว่าเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพในการอยู่รอดของธุรกิจคือ ทุนมนุษย์ของ ผู้ประกอบการนั่นเอง อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้ยังนำเสนอมุมมองการพัฒนาทุนมนุษย์ในมิติที่ เกี่ยวข้องกับเศรษฐศาสตร์ ดังเห็นได้จากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนมนุษย์ในมิติของรายได้ อาทิ โอกาสในการเปลี่ยนงาน รายได้ทางจิตวิทยา หรือต้นทุนในการเปลี่ยนอาชีพ เป็นต้น

Lepak and Snell (1999) เชื่อว่าบุคลากรในองค์กรแต่ละคนอาจจะไม่ได้มีความรู้หรือ ประสบการณ์ตามที่องค์กรต้องการ ดังนั้น จึงประยุกต์แนวคิดด้านทรัพยากร (resourced-based theory) ในการวิเคราะห์การพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์กร โดยแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ การ พัฒนาภายใน การซื้อตัว การทำสัญญา และพันธมิตร

Davidsson and Honig (2003) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของทุนทางสังคมและทุนมนุษย์ ของผู้ประกอบการใหม่โดยเปรียบเทียบการที่บุคลากรแต่ละคนเข้าร่วมในกิจกรรมของธุรกิจใหม่กับ กลุ่มที่กำหนดคุณสมบัติไว้ โดยใช้เวลาในการศึกษา 18 เดือน ผลการวิจัยพบว่า ทุนมนุษย์มีความ เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการเข้าทำงานในธุรกิจ

Pongsakornrungrungsilp (2010) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการสร้างคุณค่าของแฟนบอล สโมสรลิเวอร์พูลที่แฟนบอลแต่ละคนต้องอาศัยทรัพยากรที่ตนเองมี อันได้แก่ ความรู้และความชำนาญ รวมถึงประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสโมสรในการพูดคุยแลกเปลี่ยนกับแฟนบอลคนอื่น ๆ ใน กระบวนการสร้างคุณค่า และสิ่งที่เกี่ยวข้องในกระบวนการคือ ต้องอาศัยทุนมนุษย์เป็นจุดเริ่มต้นใน การพูดคุยแลกเปลี่ยนกับแฟนบอลคนอื่น ๆ เมื่อกระบวนการพูดคุยแลกเปลี่ยนเกิดขึ้นที่ทำให้แฟน บอลแต่ละคนสามารถส่งสมทุนทางสังคมและทุนทางวัฒนธรรม และนำไปสู่การเป็นคนในกลุ่ม (in-group member) ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางที่ Coleman (1988) ได้กล่าวไว้ว่าทุนมนุษย์เป็น เสมือนใบเบิกทางในการสร้างทุนทางสังคม และนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพในการทำงาน

Son (2010) ได้นำเสนอข้อมูลการวิจัยที่ดำเนินการศึกษาในประเทศฟิลิปปินส์เกี่ยวกับทุน มนุษย์ที่ส่งผลสำคัญต่อตลาดแรงงาน โดยทักษะและความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดจากระบบการศึกษา จะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการ และพนักงานก็จะได้รับการจ่าย ค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับระดับทุนมนุษย์ที่แต่ละบุคคลมี โดยในการศึกษาจะเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม ของประเทศฟิลิปปินส์ที่จะจ้างแรงงานที่มีความรู้หรือมีวุฒิการศึกษา และการที่ประเทศฟิลิปปินส์มี แรงงานที่มีการศึกษามากแต่ทำงานในระดับที่ต่ำกว่า ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ประเทศฟิลิปปินส์มีการจ้างงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงขึ้นแต่ทำงานในระดับที่ต่ำกว่าประสิทธิภาพ ของตนเอง หรือกล่าวได้ว่า แรงงานที่มีการศึกษาจะมีคุณวุฒิสูงกว่าตำแหน่งงาน และแสดงให้เห็นว่า

ระบบการศึกษาในประเทศฟิลิปปินส์ไม่ได้สอนหรือพัฒนาทุนมนุษย์ตามที่ภาคแรงงานหรืออุตสาหกรรมต้องการ

2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่ โดยทำการศึกษาทั้งพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาด และการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวในภาพรวมของจังหวัดโดยมุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ประกอบกับการศึกษาการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว โดยเลือกหมู่เกาะลันตา ซึ่งเป็นหนึ่งในพื้นที่ที่จากผลการประชุมรับฟังความคิดเห็น พบว่ากำลังประสบปัญหาทั้งทางด้านการจัดการการท่องเที่ยวโดยเฉพาะทางด้านสิ่งแวดล้อมทางสังคมและทางธรรมชาติ ประกอบกับการมีพื้นที่ขอบเขตที่ชัดเจนเหมาะแก่การศึกษาผลกระทบและขีดความสามารถในการรองรับ รวมไปถึงชุมชนท้องถิ่นและผู้ประกอบการมีความต้องการเร่งด่วนที่จะต้องหาแนวทางแก้ไข มีความพร้อมที่จะดำเนินการปรับเปลี่ยน งานวิจัยครั้งนี้จึงได้มีการศึกษาในลักษณะของกรณีศึกษาเพื่อหาแนวทางร่วมกันกับชุมชนท้องถิ่นในการที่จะพัฒนาการท่องเที่ยวที่ดำเนินการอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการนำกลุ่มชุมชนเข้ามามีบทบาท รวมทั้งผู้ประกอบการเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เพื่อให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาและร่วมค้นหาประเด็น แนวทางแก้ไขร่วมกันต่อไป ที่จะนำไปสู่การร่วมพัฒนาและการกระจายรายได้สู่ชุมชนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการป้องกันและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ทั้งการจัดการขยะและน้ำเสียที่เกิดจากการดำเนินงานของสถานประกอบการ ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะพัฒนาแนวทางการพัฒนาจังหวัดกระบี่ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจ มาประยุกต์ใช้อันจะเป็นแนวทางที่ให้ความสำคัญกับผู้ที่มีส่วนได้เสียทางการท่องเที่ยวในการรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานทางการท่องเที่ยวให้ร่วมรับผิดชอบต่อการท่องเที่ยวอันเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีทางการท่องเที่ยวที่สามารถนำไปใช้ในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์เพื่อดำเนินการตลาดเชิงรุกในการขยายฐานนักท่องเที่ยวด้านการจัดการการท่องเที่ยวแบบคุณภาพที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อันเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทางการท่องเที่ยวทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลกต่อไป โดยกรอบแนวคิดของแผนงานวิจัยสามารถแสดงได้ด้วยภาพที่ 6



ภาพที่ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

งานวิจัยชิ้นนี้จึงเป็นงานวิจัยเชิงประยุกต์เพื่อศึกษาการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่ โดยอาศัยกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ โดย Parnphumeesup and Kerr (2011) ได้สรุปถึงวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพไว้ คือ การวิจัยที่มุ่งเน้นให้ข้อมูลเชิงลึกในเรื่องที่กำลังศึกษา การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสียจึงเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึก ดังนั้น การได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมากจึงไม่จำเป็นสำหรับวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1 วิธีการวิจัย

ในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยอาศัยกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ การวิจัยครั้งนี้จึงใช้วิธีศึกษาข้อมูลจากเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก การจัดประชุมกลุ่มย่อย การเข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางการท่องเที่ยวในจังหวัดพื้นที่ที่ทำการศึกษารวมทั้งการนำเสนอผลการวิจัยให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียในจังหวัดพื้นที่ที่ทำการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

3.1.1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร

ผู้วิจัยรวบรวมเอกสารทางวิชาการ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน พฤติกรรมนักท่องเที่ยว และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

3.1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในแผนงานวิจัยนี้มีการดำเนินการเก็บข้อมูลจากหลายกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยผู้วิจัยได้เดินทางเพื่อดำเนินการวิจัยด้วยวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วมร่วมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลในโครงการย่อยที่ 1 และ 2 รวมไปถึงการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวชุมชนในจังหวัดกระบี่

โดยในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการในรูปแบบสนทนาอย่างไม่เป็นทางการ (The Informal Conversation Interview) ไม่มีประเด็นล่วงหน้า ผู้วิจัยกำหนดกรอบโครงสร้างที่จะสัมภาษณ์ไว้กว้างๆ ต้องการให้เกิดการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ และระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะบันทึกการสัมภาษณ์ลงในแถบบันทึกเสียงและหรือจดบันทึกตามความเหมาะสม และในการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมกับผู้ที่มีส่วนได้เสียทางการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่เพื่อสังเกตและเก็บรวบรวมข้อมูลด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว และความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ ตลอดจนแนวทางการจัดการเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

3.1.3 การสังเคราะห์ข้อมูลจาก 2 โครงการย่อย

ผู้วิจัยอาศัยกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการจัดประชุมกลุ่มย่อย และเข้าร่วมประชุมของการประชุมกลุ่มย่อยในโครงการที่ 1 และ 2 เพื่อสัมภาษณ์ สอบถาม รวมถึงสังเกตอย่างมีส่วนร่วม

ก่อนที่จะผลการศึกษาทั้งสองโครงการย่อยมาดำเนินการสังเคราะห์ข้อมูลร่วมกันเพื่อพัฒนานโยบาย และแนวทางการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประยุกต์เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเพื่อกำหนดนโยบายรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ตลอดจนการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ของธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ผู้วิจัยได้ ดำเนินการจัดประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่เพื่อร่วมกันกำหนด นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการรองรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว รวมไปถึง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่

ทั้งนี้ในการสังเคราะห์ข้อมูลในแผนงานวิจัยเพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่ ผู้วิจัยดำเนินการสังเคราะห์ ผลการวิจัยจากโครงการย่อยที่ 1 และ 2 เพื่อสรุปและนำมากำหนดแนวทางเชิงนโยบายเพื่อพัฒนา ธุรกิจท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

3.2 ระยะเวลาทำการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้ระยะเวลาในการวิจัยทั้งหมด 14 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2556 – 14 ตุลาคม พ.ศ. 2557

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์ (RESULTS AND DISCUSSION)

ในการศึกษาการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่ มีการรายงานผลการวิจัย 4 ตอน ดังนี้

4.1 ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่

4.2 ความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ของธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่

4.3 การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา เกาะลันตา จังหวัดกระบี่

4.4 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่

โดยมีผลการวิจัย ดังนี้

4.1 ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่

เนื่องจากประเด็นสำคัญที่เป็นทั้งโอกาสและภัยคุกคามต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่คือ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ แผนงานวิจัยนี้ จึงมีการดำเนินการศึกษาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่โดยศึกษาถึงลักษณะของกลุ่มนักท่องเที่ยวจำแนกตามสัญชาติและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว การศึกษากรณีศึกษาเกี่ยวกับการจัดการกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาด โดยมีสรุปผลการวิจัย ดังนี้

4.1.1 ลักษณะของกลุ่มนักท่องเที่ยวจำแนกตามสัญชาติและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

โดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ตามปฏิญญาการท่องเที่ยวกระบี่ (จังหวัดกระบี่, 2556) มีการกำหนดจุดยืนทางการท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่ที่ชัดเจนต่อการเป็นเมืองท่องเที่ยวคุณภาพที่มีชื่อเสียงระดับโลก และด้วยจุดยืนทางการท่องเที่ยวนี้ทำให้กลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมายของจังหวัดกระบี่มีความชัดเจนว่าเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปยุโรป โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย ได้แก่ สวีเดน ฟินแลนด์ เดนมาร์กและนอร์เวย์ รวมไปถึงนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ในการศึกษาครั้งนี้ ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2557) ได้ศึกษาและจำแนกกลุ่มนักท่องเที่ยวตามภูมิลำเนาและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวโดยใช้วิธีการวิเคราะห์จัดกลุ่ม (Cluster Analysis) ตามรูปแบบการดำรงชีวิตของนักท่องเที่ยวผ่านการแสดงออกทางกิจกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด และดำเนินการวิเคราะห์ในเบื้องต้นเพื่อสกัดตัวแปรด้วยวิธีการ Factor Analysis จนได้ตัวแปรทั้งหมด 12 องค์ประกอบและมาดำเนินการ

วิเคราะห์จัดกลุ่มโดยใช้เทคนิค Hierarchical Cluster Analysis และ K-Mean Cluster Analysis และสามารถจัดกลุ่มนักท่องเที่ยวได้ทั้งหมด 4 กลุ่ม โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

4.1.1.1 การจำแนกกลุ่มนักท่องเที่ยวตามรูปแบบการดำรงชีวิต

ในการจำแนกกลุ่มนักท่องเที่ยวตามรูปแบบการดำรงชีวิตพบว่า นักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวเป็น 4 กลุ่มหลัก ดังนี้

4.1.1.1.1 กลุ่มนักท่องเที่ยวกระแสหลัก (Mainstream Tourists) เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีการเดินทางท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทางเพื่อศึกษาดูงาน หรืออบรม สัมมนา หรือระหว่างการเดินทางธุรกิจ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะนิยมท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและเป็นที่นิยมของจังหวัด ได้มีโอกาสเรียนรู้และศึกษาวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ต้องการการท่องเที่ยวที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอสมควร

4.1.1.1.2 กลุ่มนักท่องเที่ยวอนุรักษ์นิยม (Conservative Tourists) เป็นกลุ่มที่ชอบการท่องเที่ยวแบบเรียบง่าย ไม่เน้นการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้และไม่ชอบการท่องเที่ยวแบบที่นักท่องเที่ยวกระแสหลักนิยม นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่กลมกลืนไปกับคนท้องถิ่น ไม่ชอบความวุ่นวาย ใช้ชีวิตเรียบง่ายและเรียบง่ายอาหารที่มีชื่อเสียง จั๊ปปายใช้สอยซื้อสินค้าที่ระลึก ของฝาก ถนนคนเดิน

4.1.1.1.3 กลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourists) เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เน้นการเรียนรู้ และใช้ชีวิตแบบเนิบช้า แต่ชื่นชอบการเก็บเกี่ยวประสบการณ์ที่มีคุณค่า เน้นการท่องเที่ยวที่เรียบง่ายและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หรือกล่าวได้ว่าเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญกับการพักผ่อนหย่อนใจและการเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ ๆ จากการท่องเที่ยว

4.1.1.1.4 กลุ่มผจญภัย (Adventure Tourists) เป็นกลุ่มที่ชอบใช้ชีวิตแบบผจญภัย สนุกสนาน ชอบกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ได้เคลื่อนไหว ใช้พลังกำลัง รวมไปถึงทักษะ ความชำนาญ กลุ่มนี้จะมีพฤติกรรมที่ใช้เสียงในการท่องเที่ยวค่อนข้างเยอะ

4.1.1.2 การจำแนกกลุ่มนักท่องเที่ยวตามรูปแบบการดำรงชีวิตและภูมิสำเนา

เนื่องจากงานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาด ดังนั้น สิ่งที่สำคัญประการหนึ่งคือ การวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวจำแนกตามภูมิสำเนาของนักท่องเที่ยว และดำเนินการทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติด้วยสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) สามารถจำแนกกลุ่มนักท่องเที่ยวได้ทั้งหมด 5 กลุ่มหลัก ดังนี้

4.1.1.2.1 กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียและจีน เป็นกลุ่มที่ชอบการท่องเที่ยวแบบผจญภัย ใช้เสียงดัง และชอบความตื่นเต้นท้าทาย

4.1.1.2.2 กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวกระแสหลักที่มีการเดินทางท่องเที่ยวในรูปแบบกลุ่มดูงาน อบรม สัมมนา และติดต่อธุรกิจ รวมถึงการท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและได้รับความนิยม

4.1.1.2.3 กลุ่มนักท่องเที่ยวสแกนดิเนเวีย เป็นกลุ่มอนุรักษ์นิยมเน้นท่องเที่ยวแบบเรียบง่ายไม่วุ่นวาย มีการซื้อสินค้าที่ระลึก ของฝากและเดินถนนคนเดิน เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบเนิบช้าเน้นความพักผ่อนหย่อนใจ ไม่ต้องการความเร่งรีบ และให้ความสำคัญกับการเก็บเกี่ยวประสบการณ์ที่มีคุณค่าจากการท่องเที่ยว

4.1.1.2.4 กลุ่มนักท่องเที่ยวยุโรป เช่นเดียวกับกลุ่มสแกนดิเนเวียที่เน้นการเรียนรู้และเนิบช้าให้ความสำคัญกับการพักผ่อนหย่อนใจและเก็บเกี่ยวประสบการณ์ที่มีคุณค่าจากการ

ท่องเที่ยว ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวที่เรียบง่าย ไม่อึกทึกครึกโครม และการท่องเที่ยวแบบดูแลตนเองและสปา

4.1.1.2.5 กลุ่มนักท่องเที่ยวเอเชียและอื่น ๆ มีลักษณะคล้ายกับนักท่องเที่ยวยุโรป เน้นแสวงหาประสบการณ์ การเรียนรู้ การท่องเที่ยวแบบเนิบช้าเพื่อพักผ่อนหย่อนใจจากการท่องเที่ยว เน้นการท่องเที่ยวแบบเรียบง่าย ดูแลตนเองและการท่องเที่ยวสปา กลุ่มนี้จะเน้นการท่องเที่ยวแบบอิสระ ไม่ใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว

4.1.2 ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

เนื่องจากแผนงานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อการเตรียมความพร้อมในการจัดการกับภัยคุกคามในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว โดยการวิเคราะห์โครงสร้างตลาดนักท่องเที่ยวสามารถวิเคราะห์ได้จากสถิตินักท่องเที่ยวที่พักค้างในโรงแรมจังหวัดกระบี่ในปี พ.ศ. 2556 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิตินักท่องเที่ยวที่พักค้างในโรงแรมจังหวัดกระบี่ พ.ศ. 2556

สัญชาติ	ปี พ.ศ.				อัตราการเปลี่ยนแปลง
	ที่	2556	ที่	2555	
สวีเดน	1	217,698	1	173,314	+25.61 %
เยอรมนี	2	155,311	2	118,901	+30.62 %
สหราชอาณาจักร	3	124,927	4	95,340	+31.03 %
ฝรั่งเศส	4	124,877	3	98,836	+26.35 %
มาเลเซีย	5	112,043	5	94,067	+19.11 %
สวิสเซอร์แลนด์	6	99,612	6	72,681	+37.05 %
ออสเตรเลีย	7	95,430	7	66,038	+44.51 %
เดนมาร์ก	8	79,319	8	63,252	+25.40 %
ฟินแลนด์	9	69,748	9	51,820	+34.60 %
สหรัฐอเมริกา	10	64,578	10	46,541	+38.76 %
จีน		63,378		37,346	+69.70 %
รัสเซีย		35,918		25,269	+42.14 %
นักท่องเที่ยวไทย		1,437,891		1,168,836	+23.02 %
นักท่องเที่ยวต่างชาติ		1,756,778		1,372,043	+28.04 %
นักท่องเที่ยวกลุ่ม สแกนดิเนเวีย		408,062		319,752	+27.62 %
นักท่องเที่ยวยุโรป		1,133,344		886,256	+27.88 %
รวมทั้งหมด		3,194,669		2,540,879	+25.73 %

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว (2557)

4.1.2.1 ผลกระทบด้านบวกจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

จากสถิตินักท่องเที่ยวในตารางที่ 1 จะพบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มหลักในจังหวัดกระบี่ยังคงเป็นนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรป คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 64.51 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มสแกนดิเนเวียที่เป็นสัดส่วนร้อยละ 36.01 ของนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรป จึงแสดงให้เห็นว่าโครงสร้างตลาดการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ยังไม่เปลี่ยนแปลง กลุ่มนักท่องเที่ยวหลักยังคงเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพที่ต้องการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เรียบง่ายและมีโอกาสเรียนรู้วิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น แม้ว่าอัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 69.70 จากปี พ.ศ. 2555 และนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียเพิ่มขึ้นร้อยละ 42.14 จากปี พ.ศ. 2555 แต่อัตราการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวในทวีปยุโรปและนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวียก็มีอัตราการเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกันโดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นสูงกว่าการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่โดยรวม ซึ่งปัจจุบันนักท่องเที่ยวชาวจีนมีส่วนแบ่งตลาดในจังหวัดกระบี่เพียงร้อยละ 4.41 และนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียมีส่วนแบ่งตลาดเพียงร้อยละ 2.50 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าโครงสร้างตลาดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ยังคงมีนักท่องเที่ยวกลุ่มหลักจากทวีปยุโรปและกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย ได้แก่ สวีเดน นอร์เวย์ เดนมาร์ก และฟินแลนด์ เนื่องจากทรัพยากรการท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่สอดคล้องกับการให้คุณค่าทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวยุโรปและสแกนดิเนเวีย อย่างไรก็ตาม ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลการพักค้างในจังหวัดกระบี่เท่านั้น

ทั้งนี้ การท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2555 ถึงร้อยละ 25.73 แต่ประเด็นเรื่องสัดส่วนโครงสร้างตลาดที่เปลี่ยนเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้ที่มีส่วนได้เสียทางการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ให้ความสำคัญเนื่องมาจากการพบเห็นนักท่องเที่ยวชาวจีนและรัสเซียเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่มากขึ้น ซึ่งเมื่อพิจารณาจากสัดส่วนโครงสร้างตลาดในตารางที่ 1 แล้วเห็นได้ว่าโครงสร้างตลาดการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ยังไม่เปลี่ยนแปลง แต่ในอนาคตหากมีการส่งเสริมการตลาดไปยังตลาดประเทศจีนและรัสเซียเพิ่มมากขึ้นโอกาสที่สัดส่วนตลาดนักท่องเที่ยวจะเปลี่ยนไปมีความเป็นไปได้ ทั้งนี้ เหตุผลหนึ่งที่มีความเชื่อว่ามีนักท่องเที่ยวชาวจีนและรัสเซียเพิ่มมากขึ้นอาจจะเกิดมาจากการที่พบเห็นนักท่องเที่ยวทั้งสองชาตินี้ในแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมของจังหวัดกระบี่ อาทิ แหล่งท่องเที่ยว 4 หมู่เกาะ เกาะพีพี หรือในตัวเมืองจังหวัดกระบี่ ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาแบบ One Day Trip จากจังหวัดภูเก็ต หรือพังงา รวมไปถึงการพบเห็นนักท่องเที่ยวเชื้อสายจีนที่มาจากประเทศอื่น ๆ เช่น ไต้หวัน มาเลเซีย สิงคโปร์ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ในด้านบวกคือ การลดข้อจำกัดด้านฤดูกาลการท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่ที่มีช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวเพียง 6 เดือนเท่านั้น ทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่สามารถที่จะอยู่รอดในช่วงระยะเวลาการท่องเที่ยวที่สั้นได้ แต่ทั้งนี้ การมีฤดูกาลการท่องเที่ยวเป็นข้อดีต่อทรัพยากรทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่จะได้มีโอกาสพักผ่อนและฟื้นฟูสภาพทางธรรมชาติ และกลับมามีความอุดมสมบูรณ์อีกครั้งในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวต่อไป เนื่องจากจังหวัดกระบี่มีช่วงเวลาฤดูกาลท่องเที่ยวเพียง 6 เดือนเท่านั้น ทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ไม่สามารถจ่ายเงินหรือจ้างงานพนักงานไว้ทั้งปีได้ ทั้งนี้การเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวจากรัสเซียและจีนเป็นการขยายตลาดการท่องเที่ยวที่จะช่วยบรรเทาปัญหาด้านฤดูกาลทางการท่องเที่ยว และช่วยเติมอุปสงค์ทางการท่องเที่ยวให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่

อย่างไรก็ตาม มุมมองของผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวดังกล่าวเป็นมุมมองในมิติของมหภาคที่ต้องคำนึงถึงการจัดการกับอุปสงค์ทางการท่องเที่ยว (Tourism Demand) ที่มีความผันแปรตามฤดูกาลทางการท่องเที่ยว และต้องรับผิดชอบในการวางแผนเพื่อเพิ่มอุปสงค์ทางการท่องเที่ยวในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยวเพื่อสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้กับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่

4.1.2.2 ผลกระทบด้านลบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

หากมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดการท่องเที่ยวและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่จะส่งผลกระทบอย่างมากต่อการจัดการการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ตั้งแต่การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาที่ปัจจุบัน ธุรกิจท่องเที่ยวพบกับปัญหาด้านภาษาจีนและรัสเซียในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว หรือประเด็นที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่กังวลกับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ที่จะเติบโตไปในทิศทางเดียวกับการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต ดังนั้น แนวทางหนึ่งที่จะลดผลกระทบปัญหานี้คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ต้องหาแนวทางในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวต่อธุรกิจท่องเที่ยวที่ให้บริการโดยการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวก่อให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารทั้งภาษาจีนและภาษารัสเซีย และอาจจะส่งผลกระทบต่อพัฒนาการด้านการท่องเที่ยวของเมืองกระบี่ในวิถีทางเดียวกันกับการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ซึ่ง อาจเป็นประเด็นสำคัญที่จะทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยเฉพาะกลุ่มสแกนดิเนเวียที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่มีจำนวนลดลง และที่สำคัญปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การจัดตั้งธุรกิจของชาวรัสเซียในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวที่จะส่งผลกระทบต่อปัญหาเรื่องมาเฟียต่างชาติ รวมไปถึงปัญหาการครอบงำธุรกิจท่องเที่ยวท้องถิ่น

ทั้งนี้ ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวหลังจากที่มีนักท่องเที่ยวชาวจีนเพิ่มมากขึ้นคือ ผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นกับแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมอันเนื่องมาจากปริมาณนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าไปในแหล่งท่องเที่ยวมากเกินไปจนขีดความสามารถในการรองรับ ยกตัวอย่างเช่น ในทะเลแหวก เมื่อมีเรือสปีดโบ๊ทหรือเรือหางยาวนำนักท่องเที่ยวไปเยี่ยมชมทะเลแหวก ขณะที่เรือจอดรอนักท่องเที่ยว ใบบัดเรือได้ตกลงบนพื้นน้ำและพัดทรายให้เปลี่ยนทิศทางซึ่งในอนาคตอาจจะส่งผลกระทบต่อทิศทางการไหลของน้ำ และการปรากฏของทะเลแหวกได้

นอกจากนี้พฤติกรรมเฉพาะของนักท่องเที่ยวชาวจีนและรัสเซียนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นปัญหาความขัดแย้งทางวัฒนธรรม (Cultural Conflict) อันเนื่องมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมและความไม่เข้าใจถึงลักษณะและวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม ยกตัวอย่างเช่น การพูดจาเสียงดังและการรับประทานอาหารของนักท่องเที่ยวชาวจีน เนื่องมาจากจำนวนประชากรของประเทศจีนที่มีจำนวนมหาศาล การดำเนินชีวิตของชาวจีนจึงต้องเร่งรีบ การพูดจาจึงต้องเสียงดังเพื่อให้ได้ยิน การรับประทานอาหารต้องเร่งรีบเพื่อให้คนอื่น ๆ ได้เข้ามารับประทานด้วย ดังนั้น แนวทางสำคัญในการแก้ไขปัญหานี้คือ การทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวชาติต่าง ๆ ถึงแนวทางการปฏิบัติตัวที่ดีในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และแนวทางที่ไม่ควรทำขณะที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

4.1.3 การศึกษากรณีศึกษาเกี่ยวกับการจัดการกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาด

Ryan and Gu (2008) กล่าวว่านักธุรกิจหลายประเทศได้ดำเนินการวางแผนรับมือกับนักท่องเที่ยวชาวจีนจำนวนมากที่เดินทางออกจากประเทศจีนไปท่องเที่ยวทั่วโลกตามนโยบายของรัฐบาลจีน ประกอบกับเศรษฐกิจของประเทศจีนมีความเข้มแข็งและเติบโตมากขึ้นทำให้นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีฐานะเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น (Li et al., 2011) และจากความขัดแย้งทางวัฒนธรรมที่ไม่เข้าใจถึงความแตกต่างของวัฒนธรรมทำให้นักท่องเที่ยวชาวจีนถูกมองว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคทางการท่องเที่ยว

ในการศึกษาครั้งนี้ การศึกษาถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวนั้นเป็นการตอบสนองต่อแนวโน้มของตลาดการท่องเที่ยวในประเทศไทยที่มีการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวจีนและรัสเซียจำนวนมาก โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ Ryan and Gu (2008) คาดการณ์ว่านักท่องเที่ยวจีนประมาณ 100 – 120 ล้านคนมีการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ อย่างไรก็ตามเพื่อพิจารณาจากสัดส่วนนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่พบว่า โครงสร้างตลาดการท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่ยังไม่เปลี่ยนแปลง โดยตลาดหลักยังคงเป็นนักท่องเที่ยวทวีปยุโรป และกลุ่มสแกนดิเนเวีย เพียงแต่อัตราการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวจีนในจังหวัดภูเก็ตและภาพรวมทั้งประเทศมีการเพิ่มขึ้นสูงมาก โดยในปี พ.ศ. 2554 มีนักท่องเที่ยวจากประเทศจีนเดินทางท่องเที่ยวมากถึงร้อยละ 196.03 ต่อปี ขณะที่นักท่องเที่ยวรัสเซียมีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 40.79 และที่สำคัญในไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2555 นักท่องเที่ยวชาวจีนมีการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตสูงถึงร้อยละ 152.11 และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ด้วยปริมาณการเพิ่มขึ้นนี้จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่นักท่องเที่ยวชาวจีนจะเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่

โดยการปรับตัวของธุรกิจต่าง ๆ นั้น อุตสาหกรรมโรงแรมที่พักเป็นอุตสาหกรรมแรกที่ตระหนักถึงผลกระทบจากการขยายตัวของสัดส่วนนักท่องเที่ยวชาวจีนและดำเนินการวางแผนรับมือยกตัวอย่างเช่น โรงแรมในประเทศสหรัฐอเมริกา เช่น Hilton Marriot WEstion หรือ Sheraton มีการเตรียมน้ำชาและน้ำร้อน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น แปรงสีฟัน ยาสีฟัน แชมพูสระผม หวี โลชั่น ที่โกนหนวด ครีมโกนหนวด ยาขัดรองเท้า เป็นต้น ซึ่งโรงแรม Hilton ได้ฉวยโอกาสทางธุรกิจและพัฒนาโปรแกรม Huanying ด้วยการสื่อสารสัญลักษณ์ Huanying ให้กับนักท่องเที่ยวชาวจีนว่าเมื่อใดก็ตามที่เห็นสัญลักษณ์นี้จะได้รับการบริการพิเศษจากทางโรงแรม โดยบริการในโรงแรมจะมีการออกแบบการบริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของชาวจีนรวมถึงการจัดเตรียมพนักงานที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้อย่างดีไว้คอยให้บริการ ในส่วนของธุรกิจนำเที่ยว Li et al. (2011) นำเสนอว่าธุรกิจนำเที่ยวในประเทศออสเตรเลียมีการปรับโปรแกรมนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชาวจีนโดยขยายเวลาในการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งยาวนานขึ้นเพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวจีนสามารถใช้เวลาและชื่นชมแหล่งท่องเที่ยวได้นานขึ้น ซึ่งในธุรกิจอื่น ๆ ก็มีแนวทางคล้ายคลึงกันนั่นคือ ปรับโปรแกรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีนและจัดเตรียมพนักงานที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาจีนได้ แต่อย่างไรก็ตามตัวอย่างดังกล่าวเป็นกรณีศึกษาของการเตรียมการรองรับเพื่อคาดหวังที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวชาวจีน แต่ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยต้องการที่จะวางแผนรับมือกับพฤติกรรมด้านลบของนักท่องเที่ยวชาวจีน

จากการศึกษาของศิริฤทธิ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2557) ในชุดโครงการวิจัยนี้พบว่าโดยส่วนใหญ่ พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีนและรัสเซียจะส่งผลกระทบในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ การสร้างความรำคาญกับคนรอบข้าง การสร้างความสกปรกให้กับแหล่งท่องเที่ยว ไม่รักษาความสะอาด

ส่งเสียงดังรบกวนคนอื่น เป็นต้น ดังนั้น ธุรกิจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จึงต้องปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อาทิ การจัดเวลารับประทานอาหารเข้าในโรงแรมที่ แตกต่างกันตามกลุ่มเชื้อชาติ การจ้างพนักงานที่สื่อสารภาษาจีนหรือรัสเซีย การฝึกฝนและพัฒนาทุน มนุษย์ของผู้ประกอบการ

อย่างไรก็ตามสิ่งที่เป็นผลกระทบจากการเข้ามาจำนวนมากของนักท่องเที่ยวรัสเซียคือ การ เข้ามาของมาเฟียซึ่งเป็นปัญหาที่ยังไม่เกิดขึ้นที่จังหวัดกระบี่ แต่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ เช่น ภูเก็ต หรือ พัทยา โดยเมื่อวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่สำคัญแล้วพบว่า ปัญหาด้านการสื่อสาร และความไม่ เชื่อใจนักธุรกิจต่างชาติ ทำให้นักท่องเที่ยวชาวรัสเซียไม่ต้องการสื่อสารกับคนชาติอื่นจึงเปิดโอกาสให้ นักธุรกิจชาวรัสเซียเข้ามาเปิดธุรกิจให้บริการกับนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียและในที่สุดก็จะมีเกิดขึ้น ของมาเฟียตามมา ดังนั้น แนวทางแก้ปัญหาที่สำคัญคือ การพัฒนาทุนมนุษย์ของธุรกิจท่องเที่ยวใน จังหวัดกระบี่ให้มีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษารัสเซีย

4.2 ความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ของธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่

นอกจากปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้ให้บริการชาวไทย โดยเฉพาะอย่าง ยิ่งนักท่องเที่ยวชาวจีนและรัสเซียทำให้เกิดปัญหาหรือผลกระทบอื่น ๆ ตามมานั้น ยังมีปัญหาอื่น ๆ ด้านแรงงานทางการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ที่ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ในจังหวัดกระบี่ต้องการให้มีการพัฒนาทุนมนุษย์ของธุรกิจท่องเที่ยว โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.2.1 ปัญหาเรื่องแรงงานในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่มีแรงผลักดันจากปัญหาเรื่อง แรงงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่หลายปัญหาด้วยกัน ปัญหาด้านทุนมนุษย์ที่ เกิดจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่าปัญหาหลักคือการขาดแคลนแรงงาน ซึ่ง เป็นผลมาจากทั้งการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานต่ำกว่าเมืองท่องเที่ยวอื่นในภูมิภาค และแรงงาน ในพื้นที่ส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงลบต่อการทำงานภาคบริการส่งผลต่อการขาดแคลนแรงงานใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่โดยเฉพาะแรงงานระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลากรที่ทำงานในภาคการท่องเที่ยวมีปัญหาด้านภาษาต่างประเทศที่มีความจำเป็นในการใช้เพื่อ พูดคุยติดต่อสื่อสารและให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการ รวมไปถึงปัญหาการบังคับใช้ กฎหมายเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ปัจจุบันพบว่า บริษัททัวร์หรือธุรกิจนำเที่ยวที่นำนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และใกล้เคียงจะไม่มีมัคคุเทศก์ชาวไทยหรือ Sitting Guide ไปด้วย หรือไม่มีการควบคุมคุณภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดกระบี่

นอกจากนี้ ปัญหาที่สำคัญเกี่ยวกับทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ คือ การขาด แคลนแรงงานที่ต้องการเข้าไปทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ ซึ่งเป็นผลมาจากทั้ง การจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานต่ำกว่าเมืองท่องเที่ยวอื่นในภูมิภาค และแรงงานในพื้นที่ส่วนใหญ่มี ทัศนคติเชิงลบต่อการทำงานภาคบริการส่งผลต่อการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในจังหวัดกระบี่โดยเฉพาะแรงงานระดับปฏิบัติการ ประกอบกับช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยวระยะเวลา ประมาณ 6 เดือน ธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ไม่สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้ได้เต็มที่ทำให้บุคลากร ที่มีประสบการณ์มีการโยกย้ายไปทำงานในเมืองท่องเที่ยวอื่น ๆ อาทิ ภูเก็ต หรือสมุย เป็นต้น

นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรที่ทำงานในภาคการท่องเที่ยวมีปัญหาด้านภาษาต่างประเทศที่มีความจำเป็นในการใช้เพื่อพูดคุยติดต่อสื่อสารและให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการ รวมไปถึงปัญหาการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ปัจจุบันพบว่า บริษัททัวร์หรือธุรกิจนำเที่ยวที่นำนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และใกล้เคียงจะไม่มีมัคคุเทศก์ชาวไทยหรือ Sitting Guide ไปด้วย หรือไม่มีการควบคุมคุณภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดกระบี่

4.2.2 ความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2557) สรุปว่าธุรกิจท่องเที่ยวมีปัญหาด้านบุคลากรในแง่ของพนักงานไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้มากเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาคือ ปัญหาด้านการขาดแคลนพนักงาน ปัญหาการไม่เข้าใจพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ปัญหาการขาดความรู้ในงานที่รับผิดชอบ และขาดการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ และในส่วนของคุณสมบัติที่จำเป็นในแต่ละตำแหน่งนั้น ในระดับผู้บริหาร ธุรกิจต้องการผู้บริหารที่เข้าใจงานที่รับผิดชอบมากที่สุด รองลงมาคือ ภาษาต่างประเทศ และทักษะที่จำเป็นในงานที่รับผิดชอบ ในขณะที่ระดับหัวหน้างานนั้น ธุรกิจท่องเที่ยวต้องการหัวหน้างานที่มีทัศนคติที่ดีต่องานที่รับผิดชอบมากที่สุด รองลงมาคือ ภาษาต่างประเทศและความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ และในระดับปฏิบัติการ ธุรกิจต้องการพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่องานที่รับผิดชอบมากที่สุด รองลงมาคือ ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ และภาษาต่างประเทศ ตามลำดับ

ทั้งนี้ จากการประชุมกลุ่มย่อยพบว่า สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ต้องการคือ หลักสูตรการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2557) จึงได้ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และดำเนินการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเพื่อปรับปรุงและเพิ่มเติมในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ก่อนที่จะนำไปจัดทำเป็นหลักสูตรพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่

4.3 การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา เกาะลันตา จังหวัดกระบี่

โครงสร้างการท่องเที่ยวของเกาะลันตาประกอบด้วย ธุรกิจท่องเที่ยวซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการโรงแรม บริษัทจัดนำเที่ยว ร้านอาหารและธุรกิจดำน้ำ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการที่ไม่ได้มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเกาะลันตา นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ของเกาะลันตาเป็นกลุ่มสแกนดิเนเวีย ที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่รักสันโดษ ต้องการธรรมชาติที่เงียบสงบในการพักผ่อน ทั้งนี้แหล่งท่องเที่ยวและทรัพยากรการท่องเที่ยวซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการท่องเที่ยวเกาะลันตานั้นมีความโดดเด่นทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรม กิจกรรมการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือการพักผ่อนในที่พัก ชมวิวทิวทัศน์ โดยแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปเที่ยวมากที่สุดคือ บริเวณเมืองเก่าศรีราชา ส่วนกิจกรรมนอกพื้นที่ (Outdoor Recreation) ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือ การนั่งเรือไปยัง 4 เกาะ ได้แก่ เกาะไหง เกาะมุก เกาะกระดาน และเกาะเชือก รวมไปถึงกิจกรรมดำน้ำ ฌ เกาะรอก และเกาะห้า ของอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะลันตา นอกจากนี้ยังพบว่าเกาะลันตาเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวชุมชน โดยผลการศึกษาพบว่าเส้นทางท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นวิถีชีวิตชุมชน เจาะตลาดกลุ่มย่อย (Niche Market) ซึ่งเป็นตลาดกลุ่มบนของตลาดการท่องเที่ยวของกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวียโดยเฉพาะชาวสวีเดนที่เงียบสงบและเรียบง่าย และมีโอกาสเรียนรู้วิถีชีวิต

ชุมชนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับเอกลักษณ์การท่องเที่ยวของเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ทั้งนี้จากผลการศึกษาพบว่าเกาะลันตามีศักยภาพที่จะพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวชุมชนบนความแตกต่างและหลากหลายของคนท้องถิ่นใน 5 พื้นที่ ได้แก่ชุมชนมุสลิมชาว บ้านรำหมาด ชุมชนอุรักลาไวย์ ในพื้นที่โต๊ะบาหลิบบริเวณศาลาด่าน ชุมชนมุสลิมสี่เหลี่ยมที่เน้นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ณ บ้านทุ่งหยีเพ็ง ชุมชนชาวจีน ณ ชุมชนเมืองเก่าศรีรายา และชุมชนมุสลิมประมงพื้นบ้าน ณ เกาะปอ ทั้งนี้

4.3.1 สภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวหมู่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่

ผลการวิจัยพบว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหมู่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ มีปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ได้แก่ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรการท่องเที่ยว ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัญหาการจัดการขยะและน้ำเสียอันเนื่องมาจากสภาพพื้นที่ของการเป็นเกาะ การเปลี่ยนแปลงการถือครองที่ดิน การบุกรุกพื้นที่ชายหาดสาธารณะ การจัดการด้านการจราจรและระบบสาธารณูปโภค เป็นต้น ปัญหาด้านบริการที่พัก อาหาร และการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก โดยปัญหาเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวเห็นว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับต่ำกว่าค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายไป ปัญหาด้านนโยบายและการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมายหรือการจัดการการท่องเที่ยวที่นำไปสู่ความยั่งยืน และปัญหาด้านผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับรายได้ การจ้างงาน ค่าครองชีพ ปัญหายาเสพติด และการจัดการการท่องเที่ยวชุมชน

4.3.2 ชีตความสามารถในการรองรับทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยว

จากผลการศึกษาพบว่าชีตความสามารถในการรองรับสูงสุดทางสิ่งอำนวยความสะดวกของพื้นที่ที่จะรองรับได้ของแต่ละแหล่งท่องเที่ยวนั้น แหล่งท่องเที่ยวประเภทชายหาดมีสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทที่พักและร้านอาหารเอกชนมากที่สุดโดยมีที่พักเอกชนรวมความจุของนักท่องเที่ยวได้ 8,458 คน หากพิจารณาเป็นรายแหล่งพบว่าชายหาดคลองดาวมีที่พักสูงสุดสามารถจุนักท่องเที่ยวได้ 2,988 คน รองลงมาคือ หาดพระแอะจำนวน 2,184 คนและหาดคลองนินจำนวน 1,020 คน ด้านร้านอาหารเอกชนโดยภาพรวมมีร้านอาหารที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้สูงสุด 3,228 ที่นั่ง หากพิจารณาเป็นรายแหล่งพบว่า ชายหาดคลองนินมีร้านอาหารที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้สูงที่สุดจำนวน 844 ที่นั่ง รองลงมาคือหาดพระแอะ 751 ที่นั่งและหาดคลองดาว 450 ที่นั่งตามลำดับ ด้านแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะลันตา(แหลมโตนด) พบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้มากที่สุด คือ ห้องน้ำคิดเป็น 200 คนต่อรอบการใช้ประโยชน์ รองลงมาคือพื้นที่ลานจอดรถสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ 104 คนและอาคารนิทรรศการภายในอุทยานแห่งชาติสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้สูงที่สุดจำนวน 99 คน สำหรับแหล่งท่องเที่ยวบริเวณหน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติ (เกาะรอก) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้สูงที่สุด คือ โต๊ะเก้าอี้สำหรับพักผ่อนบนเกาะรอกสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้สูงที่สุดจำนวน 220 คน รองลงมาคือห้องน้ำ สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้สูงสุด 200 คนต่อรอบการใช้ประโยชน์

ด้านชีตความสามารถสูงสุดของสิ่งอำนวยความสะดวกของพื้นที่ท่าเรือ พบว่าการให้ความสะดวกด้านเรือข้ามฟากหรือแพขนานยนต์ของหมู่เกาะลันตาจะให้บริการแบ่งเป็น 2 ช่วงคือ จากฝั่ง

ท่าเรือหัวหินไปท่าเรือคลองหมาก และจากท่าเรือหลังสอดไปท่าเรือศาลาด่าน เริ่มให้บริการตั้งแต่เวลา 06.30 น. – 22.30 น. รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 16 ชั่วโมง ความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวในช่วงแรกคือจากท่าเรือหัวหินไปท่าเรือคลองหมากจำนวน 200 คนต่อเที่ยว และท่าเรือหลังสอดไปท่าเรือศาลาด่านซึ่งเป็นแพขนานยนต์ที่มีขนาดเล็กกว่าสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้สูงสุดจำนวน 92 คนต่อเที่ยว นอกเหนือจากท่าเรือสำหรับแพขนานยนต์แล้วบนหมู่เกาะลันตามีท่าเรือสำหรับบริการนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวยังเกาะต่างๆ จำนวน 2 ท่าเรือ ได้แก่ ท่าเรือศาลาด่านซึ่งมีพื้นที่สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยวได้จำนวน 207 คน และท่าเรือศรีรายาเป็นท่าเรือขนาดเล็กมีพื้นที่สำหรับให้นักท่องเที่ยวขึ้นเรือสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้สูงสุด 50 คน

สำหรับกลุ่มพื้นที่ชุมชน พบว่า ชีตความสามารถสูงสุดของสิ่งอำนวยความสะดวกของพื้นที่ที่จะรองรับได้สูงสุดคือบริเวณทางเดินชมเมืองเก่าศรีรายาตลอดเส้นทางสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ 1,398 คนรองลงมาคือสิ่งอำนวยความสะดวกด้านร้านอาหารเอกชนสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้สูงสุดจำนวน 789 ที่นั่งและที่พักเอกชนสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้สูงสุดจำนวน 91 คน โดยเมื่อเปรียบเทียบกับชีตความสามารถในการรองรับด้านสังคมของชุมชนท้องถิ่นนั้น พบว่ายังอยู่เกณฑ์ที่ยังไม่เกิดผลกระทบในด้านจำนวนนักท่องเที่ยว แต่ในด้านของปัญหาสังคมโดยเฉพาะปัญหาเกี่ยวเนื่องเช่นยาเสพติดเป็นสิ่งที่ชุมชนท้องถิ่นค่อนข้างวิตกกังวลมีการเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากขึ้นในอนาคต

4.3.3 แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในหมู่เกาะลันตา

ด้วยศักยภาพทางการท่องเที่ยวด้านความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในหมู่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่จึงเกี่ยวข้องกับแนวทางต่าง ๆ ดังนี้

4.3.3.1 การพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เนื่องจากกลุ่มนักท่องเที่ยวหลักในหมู่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่คือ นักท่องเที่ยวชาวยุโรป โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวจากกลุ่มสแกนดิเนเวียที่ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และต้องการเข้าไปท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีความอุดมสมบูรณ์ ดังนั้น แนวทางที่สำคัญของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนคือ การจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาทิ การปลูกหญ้าทะเลในการท่องเที่ยวของชุมชนท่องเที่ยวทุ้งหยีเพ็ง แต่ต้องมีการพัฒนาโปรแกรมการสื่อสารความหมายทางการท่องเที่ยวเพื่อสื่อสารและให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวในเบื้องต้นก่อนที่จะนำนักท่องเที่ยวไปประกอบกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยกิจกรรมการท่องเที่ยวเหล่านั้นนอกจากจะเป็นการประกอบกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมยังเป็นกิจกรรมที่สร้างจิตสำนึกให้กับนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวชุมชน รวมไปถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.3.3.2 การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งในหมู่เกาะลันตายังไม่ได้มีการพัฒนาเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ดังนั้น จึงควรมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมด้วยการออกแบบให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น สภาพแวดล้อม และกิจกรรมการท่องเที่ยว

4.3.3.3 การจัดการสิ่งแวดล้อมของหมู่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่อย่างยั่งยืน เนื่องจากปัญหาสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะคือ ปัญหาการกำจัดขยะ และน้ำเสีย ดังนั้น เพื่อให้การจัดการการท่องเที่ยวของหมู่เกาะลันตาเป็นไปอย่างยั่งยืน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงต้องมีการ

วางแผนในการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับขยะและน้ำเสียบนเกาะลันตาอย่างยั่งยืน รวมถึงการส่งเสริมให้มีการแยกขยะในภาคธุรกิจและภาคครัวเรือนที่จะนำไปสู่การจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนและเป็นรูปธรรม นั่นคือ เมื่อขยะที่ถูกแยกจากภาคครัวเรือนและภาคธุรกิจถูกจัดเก็บจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขยะทั้งสองประเภทจะถูกกำจัดแยกจากกันอย่างชัดเจน

4.4 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่

4.4.1 แนวทางการจัดการเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่

เนื่องจากแผนงานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเบื้องต้นในการเตรียมการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว รวมไปถึงการพัฒนาแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามปฏิญญาการท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่ โดยมีแนวทางดังนี้

4.4.1.1 แนวทางในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและโครงสร้างตลาดการท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

ในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ควรดำเนินการตามแนวทาง ดังนี้

4.4.1.1.1 การสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
เนื่องจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ทั้งภาครัฐและเอกชนได้ร่วมกันกำหนดจุดยืนทางการท่องเที่ยวสู่การเป็นเมืองท่องเที่ยวคุณภาพที่มีชื่อเสียงระดับโลกเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวคุณภาพที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวยุโรปและสแกนดิเนเวีย เนื่องจากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ให้คุณค่ากับการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรการท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ต้องสื่อสารเกี่ยวกับจุดยืนทางยุทธศาสตร์การเป็นเมืองท่องเที่ยวคุณภาพของจังหวัดกระบี่ไปยังนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการสร้างการรับรู้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ให้เข้าใจถึงจุดยืนทางการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และปฏิบัติตามแนวทางการเป็นนักท่องเที่ยวที่ดี ในขณะที่เดียวกันผู้ที่เกี่ยวข้องการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ทุกภาคส่วนต้องยึดมั่นในปฏิญญาการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่เพื่อขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกระบี่สู่การเป็นเมืองท่องเที่ยวคุณภาพอย่างแท้จริง

4.4.1.1.2 การพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ เนื่องจากปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่เกี่ยวกับปัญหาทางด้านทุนมนุษย์ทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ โดยในมิติเชิงคุณภาพ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐต้องเร่งดำเนินการพัฒนาทุนมนุษย์ในด้านการติดต่อสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษ ภาษาสวีเดน ภาษาจีน และภาษารัสเซีย เพื่อให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวสามารถสื่อสารและให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในด้านปริมาณบุคลากรทางการท่องเที่ยว ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวต้องเร่งดำเนินการจัดฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์ตามหลักสูตรฝึกอบรมที่ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2557) ได้พัฒนาขึ้นในชุดโครงการวิจัยนี้ โดยดำเนินการบริหารจัดการหลักสูตรให้สามารถ

ดำเนินการได้จริง และมีธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ที่เข้าร่วมจัดทำบันทึกข้อตกลง (MOU) ในการรับบุคลากรที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมและมีใบประกาศนียบัตรผู้ผ่านการฝึกอบรมเสมือนวุฒิการศึกษาที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา

4.4.1.1.3 การบังคับใช้กฎหมายต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด เนื่องจากปัญหาทางการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เพื่อดำเนินการวางแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ต้องบังคับใช้กฎหมายในด้านต่าง ๆ อาทิ การควบคุมการจัดตั้งธุรกิจของชาวต่างชาติ รวมไปถึงการจัดเก็บภาษีสิ่งแวดล้อมจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีความเปราะบาง อาทิ หมู่เกาะพีพี หมู่เกาะลันตา ถ้ำคลัง ถ้ำวิมานเมฆ เป็นต้น นอกจากนี้ ควรมีการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวในการเข้าไปในแหล่งท่องเที่ยวที่มีความเปราะบางต่อการเสื่อมโทรมด้วยการจัดทำขีดความสามารถในการรองรับของแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ

4.4.1.1.4 การจัดการบริการที่ยืดหยุ่น เนื่องจากในการบริการลูกค้าผู้ประกอบการไม่สามารถที่จะปฏิเสธลูกค้าได้ เช่นเดียวกันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ไม่สามารถที่จะปฏิเสธนักท่องเที่ยวบางกลุ่มได้ ดังนั้น เพื่อเป็นการบริหารจัดการเพื่อรองรับปริมาณนักท่องเที่ยวชาวจีนหรือรัสเซียที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่มากขึ้น ธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ควรออกแบบการบริการที่ยืดหยุ่นและจัดการให้นักท่องเที่ยวที่มีความขัดแย้งทางวัฒนธรรมเผชิญหน้ากันให้น้อยที่สุด อาจจะเป็นการจัดตารางการรับประทานอาหารเข้าที่ต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวชาวจีนอาจจะกำหนดให้ช่วงเวลา 6.00 – 7.30 น. และนักท่องเที่ยวจากยุโรปคือเวลาหลังจากนั้น หรือการจัดแยกห้องอาหาร เป็นต้น

4.4.2 การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่

ปัญหาสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่คือ ปัญหาด้านทุนมนุษย์ในจังหวัดกระบี่ทั้งในด้านปริมาณ นั่นคือ จำนวนแรงงานที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานภาคการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ และด้านคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและความสามารถในการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนั้น ในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่นั้น ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2557) ได้พัฒนาตามรูปแบบ KSAO Model ที่ประกอบไปด้วยความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ความสามารถ (Abilities) และคุณสมบัติอื่น (Others) และนำไปประยุกต์กับหลักสูตรพัฒนาฝีมือแรงงาน และข้อตกลงว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.4.2.1 หลักสูตรฝึกอบรมจำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจโรงแรมที่พัก และร้านอาหาร โดยร่วมกับผู้ที่มีส่วนได้เสียทางการท่องเที่ยวและผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่พักในจังหวัดกระบี่ในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมด้วยการกำหนดคุณสมบัติและรายละเอียดการฝึกอบรมตามลักษณะงานของผู้บริหาร ผู้ควบคุม และระดับปฏิบัติการ ได้แก่ แผนกแม่บ้าน แผนกครัว แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกช่าง ซึ่งหลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรขั้นต้นสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมที่พัก และร้านอาหารต้องเข้ารับการฝึกอบรม รวมไปถึงผู้ที่ต้องการเข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรในธุรกิจต่าง ๆ อาทิ โรงแรมที่พัก นำเที่ยว ร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก การเดินทางขนส่ง (รถประจำทาง รถตู้โดยสาร เรือโดยสาร รถมอเตอร์ไซด์)

4.4.2.2 หลักสูตรฝึกอบรมจำแนกตามระดับงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานในแต่ละระดับมีวิธีการทำงานหรืองานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงสามารถจำแนกตามระดับงานได้ดังนี้

หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 เป็นการกำหนดความรู้เชิงพื้นฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระดับปฏิบัติการทั้งสำหรับผู้ที่อยู่ในภาคธุรกิจท่องเที่ยวแล้ว และผู้ที่ต้องการเข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมไปถึงบุคลากรในธุรกิจต่าง ๆ อาทิ โรงแรมที่พัก นำเที่ยว ร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก การเดินทางขนส่ง (รถประจำทาง รถตู้โดยสาร เรือโดยสาร รถมอเตอร์ไซด์) มีจำนวนชั่วโมงรวม 75 ชั่วโมง

1. ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบริการ (6 ชั่วโมง)
2. การพัฒนาบุคลิกภาพ 1 (6 ชั่วโมง)
3. การทำงานในวัฒนธรรมที่หลากหลาย (3 ชั่วโมง)
4. ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานในธุรกิจบริการ (30 ชั่วโมง)
5. เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานในธุรกิจบริการ (3 ชั่วโมง)
6. ทักษะในการสื่อสาร (6 ชั่วโมง)
7. การทำงานเป็นทีม (6 ชั่วโมง)
8. ข้อปฏิบัติด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และ สวัสดิภาพ (3 ชั่วโมง)
9. จิตวิทยาการบริการ (6 ชั่วโมง)
10. การศึกษาดูงาน (6 ชั่วโมง)

หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 สำหรับผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและต้องการพัฒนาเพิ่มเติม โดยต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในธุรกิจท่องเที่ยวไม่น้อยกว่า 1 ปี มีจำนวนฝึกอบรมทั้งสิ้น 48 ชั่วโมง

1. การพัฒนาบุคลิกภาพ 2 (6 ชั่วโมง)
2. การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (12 ชั่วโมง)
3. ภาษาต่างประเทศนอกเหนือจากภาษาอังกฤษ (30 ชั่วโมง)

หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 เป็นหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับการพัฒนาบุคลากรรองรับการเป็นหัวหน้างาน ต้องผ่านการอบรมหลักสูตรในระดับที่ 2 และมีประสบการณ์หลังจากผ่านหลักสูตรระดับ 2 ไม่น้อยกว่า 1 ปี มีจำนวนฝึกอบรมทั้งสิ้น 42 ชั่วโมง

1. การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (6 ชั่วโมง)
2. การตรวจสอบการปฏิบัติงาน (6 ชั่วโมง)
3. การสอนงาน (6 ชั่วโมง)
4. การประสานงานและการจัดการความขัดแย้ง (3 ชั่วโมง)
5. การจัดการความเสี่ยงในการทำงาน (3 ชั่วโมง)
6. การเป็นผู้นำและการจัดการบุคลากร (6 ชั่วโมง)
7. หลักการสร้างสุขในองค์กร (6 ชั่วโมง)
8. บัญชี การเงิน และงบประมาณ (6 ชั่วโมง)

หลักสูตรฝึกอบรมระดับบริหาร เป็นหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้บริหารที่อยู่ในตำแหน่งระดับผู้จัดการมาไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมระดับที่ 3 และมีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งซูเปอร์ไวเซอร์ไม่น้อยกว่า 2 ปี มีจำนวนชั่วโมง 48 ชั่วโมง

1. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม เช่น กฎหมายโรงแรม แพ่ง อาคาร สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม และแรงงาน (6 ชั่วโมง)

2. การจัดการและควบคุมต้นทุน (6 ชั่วโมง)

3. การบัญชีและการเงินสำหรับโรงแรม (6 ชั่วโมง)

4. การจัดการตลาดและการขาย (6 ชั่วโมง)

5. การจัดการและพัฒนาทรัพยากร (6 ชั่วโมง)

6. การจัดการข้ามวัฒนธรรม (3 ชั่วโมง)

7. ภาวะผู้นำและจริยธรรมสำหรับผู้บริหาร (3 ชั่วโมง)

8. ทักษะการแก้ปัญหาเชิงยุทธ (6 ชั่วโมง)

9. การจัดการกลยุทธ์สำหรับนักบริหาร (6 ชั่วโมง)

4.4.2.3 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อที่การดำเนินงานหรือการวางแผนจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่จะได้เป็นไปตามหลักวิชาการและไม่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านลบตามมา โดยหลักสูตรนี้มีจำนวนฝึกอบรมทั้งหมด 60 ชั่วโมง

1. ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ (6 ชั่วโมง)

2. แนวคิดการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (6 ชั่วโมง)

3. แนวคิดการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (3 ชั่วโมง)

4. หลักการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว (12 ชั่วโมง)

5. เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (3 ชั่วโมง)

6. การสื่อความหมายทางการท่องเที่ยว (6 ชั่วโมง)

7. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (6 ชั่วโมง)

8. จิตวิทยาการบริการและการเป็นเจ้าภาพที่ดี (6 ชั่วโมง)

9. การศึกษาดูงาน (12 ชั่วโมง)

4.4.2.4 หลักสูตร Train for the Trainers โดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ตั้งเป้าหมายว่าในอนาคต วิทยากรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ควรเป็นบุคลากรที่อยู่ในจังหวัดกระบี่ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาวิทยากรเพื่อเป็นทีมฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่

4.4.3 การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวภายใต้แนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

แผนงานวิจัยนี้ได้กำหนดพื้นที่ต้นแบบเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวภายใต้แนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน คือ หมู่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ โดยได้มีการพัฒนาแผนการจัดการการท่องเที่ยวของเกาะ

ลันตา ซึ่งจากผลการศึกษาตัวอย่างของแผนพัฒนาที่เกาะลันตามีความจำเป็นเร่งด่วนตามลำดับความสำคัญของปัญหาซึ่งสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งชุมชนท้องถิ่น ผู้ประกอบการ หน่วยงานบริหารจัดการ และนักท่องเที่ยวโดยได้มีการจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งในภาพรวมและแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของเกาะลันตา ซึ่งได้แก่ ชุมชนทุ่งหยีเพ็ง ชุมชนเมืองเก่าศรีราชา ชุมชนบ้านราหมาด และชุมชนโต๊ะบาหลิว ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวสูง มีการจัดทำแผนทั้งด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ภูมิทัศน์ แผนการพัฒนาและออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับการท่องเที่ยว รวมไปถึงการสร้างประสบการณ์ที่มีคุณภาพให้นักท่องเที่ยว เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และระบบสื่อความหมายเพื่ออำนวยความสะดวกและให้ความรู้กับนักท่องเที่ยวในการดำเนินการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ (SUMMARY AND RECOMMENDATIONS)

ในการศึกษาการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ ประกอบไปด้วย 2 โครงการย่อย ได้แก่ ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่ และการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่
 2. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่
 3. เพื่อศึกษาการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา เกาะลันตา จังหวัดกระบี่
 4. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่
- โดยมีผลการวิจัย ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย (Summary)

ผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่

สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1.1 โครงสร้างตลาดการท่องเที่ยว

ผลการศึกษาจากข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยวของกรมการท่องเที่ยว (2555) พบว่าในช่วงปี พ.ศ. 2553 – 2554 นักท่องเที่ยวสามอันดับแรกหรือกลุ่มตลาดการท่องเที่ยวหลักที่เดินทางเข้าสู่จังหวัดกระบี่คือนักท่องเที่ยวจากประเทศสวีเดน เยอรมนีและสหราชอาณาจักรที่มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และโดยภาพรวมในปี พ.ศ. 2554 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวียนับว่าเป็นตลาดหลักในจังหวัดกระบี่โดยมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 315,796 คน ทั้งนี้ยังพบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนและรัสเซียที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ แม้ว่าจะยังมีจำนวนไม่มากนัก แต่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น +79.18% และ +79.97% ตามลำดับ นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าในปี พ.ศ. 2555 ถึงต้นปี 2556 มีเที่ยวบินตรงที่นำนักท่องเที่ยวจากประเทศจีนและรัสเซียมาลงที่สนามบินจังหวัดกระบี่จำนวนมาก รวมทั้งห้องพักในจังหวัดกระบี่ที่อัตราการเข้าพักสูง โดยนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างมากคือ นักท่องเที่ยวจากประเทศจีนและรัสเซีย ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่ล้นมาจากจังหวัดภูเก็ต สอดคล้องกับสถิตินักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ปี พ.ศ. 2554 ที่พบว่า มีนักท่องเที่ยวชาวจีนถึง 635,243 คน (+196.03%) และนักท่องเที่ยวรัสเซีย 330,339 คน (+40.79%)

(กรมการท่องเที่ยว, 2555) ด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวดังกล่าวจึงมีความเป็นไปได้สูงที่นักท่องเที่ยวจากประเทศจีนและรัสเซียจะเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่มากขึ้น

5.1.1.2 ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

การที่นักท่องเที่ยวจีนและรัสเซียได้ไหลเข้ามาในตลาดการท่องเที่ยวประเทศไทยอย่างมาก ส่งผลกระทบต่อกลุ่มนักท่องเที่ยวเดิม คือ นักท่องเที่ยวยุโรป อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เนื่องจาก พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนและรัสเซียได้สร้างปัญหาและความไม่พอใจให้แก่ นักท่องเที่ยวกลุ่มยุโรป ทำให้นักท่องเที่ยวที่ไม่คุ้นเคยกับความอึดอัดหรือมารยาทท้องถิ่นบางอย่าง เช่น นักท่องเที่ยวจากแถบสแกนดิเนเวียหรือยุโรปที่นิยมความเงียบสงบก็ได้เปลี่ยนจุดหมายการเดินทาง ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงอย่างสังเกตเห็นได้ชัด สำหรับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนและรัสเซียที่ส่งผลกระทบด้านลบต่อนักท่องเที่ยวชาติอื่น ๆ รวมทั้งชุมชนท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลกระทบเชิงบวก (Positive Impacts) : เนื่องจากจังหวัดกระบี่มีช่วงเวลาฤดูกาลท่องเที่ยวเพียง 6 เดือนเท่านั้น ทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ไม่สามารถจ่ายเงินหรือจ้างงานพนักงานไว้ทั้งปีได้ ทั้งนี้การเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวจากรัสเซียและจีนเป็นการขยายตลาดการท่องเที่ยวที่จะช่วยบรรเทาปัญหาด้านฤดูกาลทางการท่องเที่ยว และช่วยเติมอุปสงค์ทางการท่องเที่ยวให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่

อย่างไรก็ตาม มุมมองของผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวดังกล่าวเป็นมุมมองในมิติของมหภาคที่ต้องคำนึงถึงการจัดการกับอุปสงค์ทางการท่องเที่ยว (Tourism Demand) ที่มีความผันแปรตามฤดูกาลทางการท่องเที่ยว และต้องรับผิดชอบในการวางแผนเพื่อเพิ่มอุปสงค์ทางการท่องเที่ยวในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยวเพื่อสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้กับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่

2. ผลกระทบเชิงลบ (Negative Impacts): การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวก่อให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารทั้งภาษาจีนและภาษารัสเซีย และอาจจะส่งผลกระทบต่อพัฒนาการด้านการท่องเที่ยวของเมืองกระบี่ในวิถีทางเดียวกันกับการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ซึ่ง อาจเป็นประเด็นสำคัญที่จะทำให้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยเฉพาะกลุ่มสแกนดิเนเวียที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่มีจำนวนลดลง และที่สำคัญปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การจัดตั้งธุรกิจของชาวรัสเซียในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวที่จะส่งผลกระทบต่อปัญหาเรื่องมาเฟียต่างชาติ รวมไปถึงปัญหาการครอบงำธุรกิจท่องเที่ยวท้องถิ่น

5.1.1.3 ปัญหาด้านทุนมนุษย์จากการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ปัญหาด้านทุนมนุษย์ที่เกิดจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่า ปัญหาหลักคือการขาดแคลนแรงงาน ซึ่งเป็นผลมาจากทั้งการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานต่ำกว่าเมืองท่องเที่ยวอื่นในภูมิภาค และแรงงานในพื้นที่ส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงลบต่อการทำงานภาคบริการ ส่งผลต่อการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่โดยเฉพาะแรงงานระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรที่ทำงานในภาคการท่องเที่ยวมีปัญหาด้านภาษาต่างประเทศที่มีความจำเป็นในการใช้เพื่อพูดคุยติดต่อสื่อสารและให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการ รวมไปถึงปัญหาการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ปัจจุบันพบว่า บริษัททัวร์หรือธุรกิจนำเที่ยวที่นำนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และใกล้เคียงจะไม่มีมัคคุเทศก์ชาวไทยหรือ Sitting Guide ไปด้วย หรือไม่มีการควบคุมคุณภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดกระบี่

5.1.1.4 การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา เกาะลันตา จังหวัดกระบี่

โครงสร้างการท่องเที่ยวของเกาะลันตาประกอบด้วย ธุรกิจท่องเที่ยวซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการโรงแรม บริษัทจัดนำเที่ยว ร้านอาหารและธุรกิจดำน้ำ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการที่ไม่ได้มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเกาะลันตา นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ของเกาะลันตาเป็นกลุ่มสแกนดิเนเวียน ที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่รักสันโดษ ต้องการธรรมชาติที่เงียบสงบในการพักผ่อน ทั้งนี้แหล่งท่องเที่ยวและทรัพยากรการท่องเที่ยวซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการท่องเที่ยวเกาะลันตานั้นมีความโดดเด่นทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรม กิจกรรมการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือการพักผ่อนในที่พัก ชมวิวทิวทัศน์ โดยแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปเที่ยวมากที่สุดคือบริเวณเมืองเก่าศรีราชา ส่วนกิจกรรมนอกพื้นที่ (Outdoor Recreation) ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือการนั่งเรือไปยัง 4 เกาะ ได้แก่ เกาะไหง เกาะมุก เกาะกระดาน และเกาะเชือก รวมไปถึงกิจกรรมดำน้ำ ๓ เกาะรอบ และเกาะห้า ของอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะลันตา นอกจากนี้ยังพบว่าเกาะลันตาเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวชุมชน โดยผลการศึกษาพบว่าเส้นทางท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นวิถีชีวิตชุมชน เจาะตลาดกลุ่มย่อย (Niche Market) ซึ่งเป็นตลาดกลุ่มบนของตลาดการท่องเที่ยวของกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวียโดยเฉพาะชาวสวีเดนที่เงียบสงบและเรียบง่าย และมีโอกาสเรียนรู้วิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับเอกลักษณ์การท่องเที่ยวของเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ทั้งนี้จากผลการศึกษาพบว่าเกาะลันตามีศักยภาพที่จะพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวชุมชน บนความแตกต่างและหลากหลายของคนท้องถิ่นใน 5 พื้นที่ ได้แก่ชุมชนมุสลิมนาข้าว บ้านรำหมาด ชุมชนอุรักลาโว้ย ในพื้นที่ใต้บาหลิบบริเวณศาลาด่าน ชุมชนมุสลิมสี่เหลี่ยมที่เน้นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ณ บ้านทุ่งหยีเพ็ง ชุมชนชาวจีน ณ ชุมชนเมืองเก่าศรีราชา และชุมชนมุสลิมประมงพื้นบ้าน ณ เกาะปอ

5.1.2. แนวทางการจัดการเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่

5.1.2.1 การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่

ปัญหาสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่คือ ปัญหาด้านทุนมนุษย์ ในจังหวัดกระบี่ทั้งในด้านปริมาณ นั่นคือ จำนวนแรงงานที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานภาคการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ และด้านคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและความสามารถในการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

1. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ด้วยการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวที่มีใบรับรองการจบหลักสูตรที่สามารถนำไปใช้ในการสมัครงานในตำแหน่งต่าง ๆ โดยที่ผู้ที่สามารถเข้ารับการฝึกอบรมนี้ได้ไม่จำเป็นต้องจบการศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวหรือโรงแรม เพื่อเป็นการป้องกันคนเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่ การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและการจัดการสามารถจำแนกเป็นหลายระดับ เช่น ระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้างาน ระดับผู้จัดการ หลังจากจบการฝึกอบรมจะได้รับใบประกาศนียบัตรที่สามารถนำไปสมัครงานได้

2. การปรับทัศนคติของแรงงานในอนาคต เนื่องจากปัญหาที่สำคัญของการขาดแคลนแรงงานในจังหวัดกระบี่คือ ค่านิยมของการจบการศึกษาระดับปริญญาตรี และทัศนคติในการทำงานบริการ ตลอดจนการมีอาชีพอื่น อาทิ การปลูกยางพาราหรือปาล์มน้ำมันที่มีรายได้ค่อนข้างสูง

ดังนั้น นอกเหนือจากการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมในระดับต่าง ๆ แล้ว ต้องมีการปรับทัศนคติของผู้ที่กำลังศึกษาด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ตลอดจนนักเรียนตั้งแต่ระดับประถมศึกษาไปจนถึงมัธยมศึกษาให้เห็นคุณค่าและความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ตลอดจนคุณค่าและประโยชน์ในการทำงานในภูมิสำเนาของตนเอง การดำเนินการในส่วนนี้เป็นการแก้ไขปัญหาในระยะยาวที่จะทำให้แรงงานเกิดความต้องการที่จะทำงานในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากขึ้น

5.1.2.2 การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวภายใต้แนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

แผนงานวิจัยนี้ได้กำหนดพื้นที่ต้นแบบเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวภายใต้แนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน คือ หมู่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ โดยได้มีการพัฒนาแผนการจัดการการท่องเที่ยวของเกาะลันตา ซึ่งจากผลการศึกษาตัวอย่างของแผนที่เกาะลันตามีความจำเป็นเร่งด่วนตามลำดับความสำคัญของปัญหาซึ่งสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งชุมชนท้องถิ่น ผู้ประกอบการ หน่วยงานบริหารจัดการ และนักท่องเที่ยวโดยได้มีการจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งในภาพรวม และแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของเกาะลันตา ซึ่งได้แก่ ชุมชนทุ่งหยีเพ็ง ชุมชนเมืองเก่าศรีรายา ชุมชนบ้านร่ำหมาด และชุมชนโต๊ะบาหลิว ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวสูง มีการจัดทำแผนทั้งด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ภูมิทัศน์ แผนการพัฒนาและออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับการท่องเที่ยว รวมไปถึงการสร้างประสบการณ์ที่มีคุณภาพให้นักท่องเที่ยว เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และระบบสื่อความหมายเพื่ออำนวยความสะดวกและให้ความรู้กับนักท่องเที่ยวในการดำเนินการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

5.3 ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

จากผลการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่สามารถดำเนินการอย่างเร่งด่วนเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้ดังนี้

5.3.1 ด้านการพัฒนาทุนมนุษย์

แม้ว่าโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่จะไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก แต่ด้วยแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวจีนและรัสเซีย รวมถึงการเติบโตโดยรวมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวจึงควรมีการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ ดังนี้

5.3.1.1 ฝึกฝนและพัฒนาทักษะทางด้านภาษาและการสื่อสารให้พนักงาน ทั้งนี้ จังหวัดกระบี่ยังขาดผู้เชี่ยวชาญด้านภาษารัสเซียและจีนที่จะเข้ามาฝึกอบรมให้แก่บุคลากรภาคท่องเที่ยว ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการร่วมกับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนในภาษารัสเซีย หรือภาษาจีน หรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่ขาดแคลน นอกจากนี้ ในภาคธุรกิจ ควรมีการจัดหาผู้เชี่ยวชาญด้านภาษามาฝึกอบรมให้แก่ผู้ประกอบการและชุมชนท้องถิ่น และจัดหามัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

5.3.1.2 จัดทำคู่มือฝึกพูดภาษาต่างประเทศ อาทิ ภาษาอังกฤษ ภาษารัสเซีย และภาษาจีนแบบง่ายๆ แจกให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและชุมชนท้องถิ่น เพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพในการบริการนักท่องเที่ยว รวมไปถึงการพัฒนาทักษะภาษาของผู้ที่เกี่ยวข้อง

5.3.1.3 การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานกระบี่ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกระบี่ สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่และสมาคมธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่ ตลอดจนผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในจังหวัดกระบี่ต้องร่วมมือในการรับรองคุณภาพหลักสูตรการพัฒนาบุคลากร และรับรองใบประกาศนียบัตรเป็นหลักฐานในการสมัครเข้าทำงาน

5.3.2 ด้านนักท่องเที่ยว โดยออกกฎระเบียบและประชาสัมพันธ์แนวทางการปฏิบัติตัวที่ดีของนักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวทราบและปฏิบัติตาม โดยธุรกิจท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นธุรกิจโรงแรม หรือธุรกิจนำเที่ยวโดยเฉพาะอย่างยิ่งมัคคุเทศก์ควรมีการสื่อสารและทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวหรือใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว นอกจากนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดทำเอกสารหรือสื่อเผยแพร่เพื่ออธิบายถึงสิ่งที่ควรทำไม่ควรทำในการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยในภาษาต่าง ๆ ให้เข้าใจบริบทความเป็นไทย ค่านิยมและวัฒนธรรมไทย

5.3.3 ด้านการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ควรมีการบังคับใช้กฎหมายต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็นการควบคุมการเข้ามาประกอบธุรกิจท่องเที่ยวของชาวต่างชาติอย่างเข้มงวด

5.3.4 ด้านการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการออกกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่ต้นแบบคือ ชุมชนเมืองเก่าศรีรายา อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ควรมีการกำหนดระเบียบหรือข้อบังคับ ดังนี้

- บ้านเดิมที่ก่อสร้างด้วยผนังไม้หากชำรุดควรมีการซ่อมแซมแทนด้วยไม้เดิม และทาสีภายนอกด้วยน้ำมันเครื่องผสมผงฝุ่นสีแดง (เหมือนสีไม้เก่า)
- รวาระเบียงไม้หากชำรุด ให้มีการซ่อมแซม ทาสีเคลือบเงาหรือน้ำมันเครื่องผสมผงฝุ่นสีแดง (เหมือนสีไม้เก่า)
- หากมีการก่อสร้างอาคารใหม่ซึ่งสร้างอยู่ในพื้นที่กลุ่มบ้านเก่าหรือพื้นที่ต่อเนื่อง ควรมีการพิจารณารูปแบบสถาปัตยกรรมดังรูปแบบที่นำเสนอไว้ ในการออกแบบอาคารใหม่
- ในการรื้อบางส่วนเพื่อซ่อมแซมอาคาร หากต้องการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของเดิมเป็นแบบใหม่ ควรพิจารณาองค์ประกอบของอาคารที่ได้นำเสนอไว้ เช่น รูปแบบรวาระเบียง รูปแบบหน้าต่าง รูปแบบประตู รูปแบบช่องลมของอาคาร เป็นต้น เพื่อให้มีรูปแบบที่สอดคล้องกับลักษณะสถาปัตยกรรมดั้งเดิมในบริเวณพื้นที่ชุมชน
- การปรับปรุงอาคารเก่าด้วยการทาสี ในส่วนที่เป็นวัสดุไม้ให้ใช้น้ำมันเครื่องผสมผงฝุ่นสีแดงเข้ม เพื่อรักษาเนื้อไม้ ในส่วนที่เป็นวงกบให้ทาสีน้ำมันเพื่อรักษาเนื้อไม้ สีที่ใช้ได้แก่ สีแดงเข้ม เลือดหมู สีดำ สีน้ำตาลเข้ม เป็นต้น
- ส่วนที่เป็นปูน ควรทาสีเพื่อป้องกันการสีกร่อนของปูนหรือไม่ทาสี หากต้องการทาสีควรเป็นสีโทนอ่อนเช่น สีขาว สีครีมอ่อน เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว (2555) *สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่มกราคม – ธันวาคม 2555* ค้นวันที่ 19 มีนาคม 2556 เข้าถึงได้จาก <http://tourism.go.th>.
- กรมการท่องเที่ยว (2557) *สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวประเทศไทย พ.ศ. 2556* ค้นวันที่ 10 มกราคม 2557 เข้าถึงได้จาก <http://tourism.go.th>.
- งามตา เรืองพลังชูพร (2545) *การศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานสายบริหารทั่วไป บริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท (ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)* กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จังหวัดกระบี่ (2556) *ปฏิญญาการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่สู่ความยั่งยืน จังหวัดกระบี่: สำนักงานจังหวัดกระบี่*
- ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2544) *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว พิมพ์ครั้งที่ 4* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2548), *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*
- ณัฐชนัน กาญจนศิลาพันธ์ (2552) *แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร รายงานวิจัยมหาวิทยาลัยศรีปทุม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม*
- ชูศักดิ์ ชูศรี (2550) *แผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนแบบบูรณาการในจังหวัดสุราษฎร์ธานีรายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*
- ชัยพฤกษ์ บุญเลิศ (2553) *พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการจองห้องพักออนไลน์ สารนิพนธ์ระดับปริญญาโท (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ)* กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ณัฐกานต์ รัตนพันธ์ (2550) *แผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในจังหวัดตรัง วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร*
- นรเทพ ศักดิ์เพชร (2549) *ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท (ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)* กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

นาวัน วิไลเลิศ (2549) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวในโครงการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผอยลอม จังหวัดอุดรธานี สารนิพนธ์ระดับปริญญาโท (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต การวางแผนและการจัดการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

นิสดารค์ เวชยานนท์ (2551) มิติใหม่ในการบริหารทุนมนุษย์ กรุงเทพฯ: กราฟิโก ซิสเต็มส์

บรรจบพร สุนนรัตนกุล (2544) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกาญจนบุรี สารนิพนธ์ระดับปริญญาโท (การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2542) การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บุญส่ง นันททอง (2553) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ สารนิพนธ์ระดับปริญญาโท (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

บัวบูชา นิจสุนกิจ (2548) ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การศึกษาอิสระ ระดับปริญญาโท (การจัดการ มหาบัณฑิต) นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ประสพพร พุ่มพวง (2545) พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวภายในประเทศ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร สารนิพนธ์ระดับปริญญาโท (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญ์ ลักขิตานนท์ (2544) จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร: บริษัท ทิปปิง พอยท์ จำกัด

พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์ ฐะปะนีย์ ตรีรัตนภรณ์ และกนกวรรณ โมราศิลป์ (2557) การประเมินศักยภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการทางการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคใต้ รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

พิเชษฐ คูหเพ็ญแสง (2546) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณชายหาดจังหวัดระยอง สารนิพนธ์ระดับปริญญาโท (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พัชรินทร์ กิรติวินิจกุล นิตยา ทวีชีพ และวรรณวิภา จตุชัย (2551) ความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต คณะวิทยาการจัดการและคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ราไพพรรณ แก้วสุริยะ (2547) หลักการจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <http://www.stou.ac.th/Tourism/Achieve/April/Topic1.htm>

วรรณ วรชวานิช (2539) ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วลัยพร รี้วตระกูลไพบูลย์ (2553) พฤติกรรมนักท่องเที่ยว (พิมพ์ครั้งที่ 4) ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

วิภา วัฒนพงศ์ชาติ (2542) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิชัย ใจชื่น (2546) การศึกษาบรรยากาศขององค์กรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ศึกษากรณีบริษัทไทยพลาสติกและเคมีภัณฑ์ จำกัด (มหาชน) งานนิพนธ์ระดับปริญญาโท (การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์) ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา

วีระ อรัญมงคล และรัชฎา อธิสโร (2549) รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถาบันอุดมศึกษา: กรณีศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, 2(1), 70 – 76.

วีระศักดิ์ กราปัญญา (2554) รูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ป่าชุมชนบ้านอ่าวท่าเลน-บ้านท่าพรุ ตำบลเขาทอง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ การประชุมวิชาการ มสธ.วิจัย ประจำปี พ.ศ. 2554, 228 – 244.

วัชร หิรัญพันธุ์ และคณะ (2549) โครงการแนวทางการพัฒนาโปรแกรมท่องเที่ยวเชิงสำเร็จรูปการส่งเสริมการตลาดและจิตวิทยาการบริการผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมของจังหวัดภูเก็ต พังงา กระบี่ กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย.

ศิริรัตน์ มีเดช (2549) ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี วารสารวิทยบริการ, 17(2), 12 – 28.

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2555) หลักการตลาด พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2557) กระบวนการสร้างคุณค่าร่วมกัน: กระบวนทัศน์การตลาดใหม่ในยุคสังคมออนไลน์ วารสารสงขลานครินทร์ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 20(3).

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ พิมพ์ภัส พงศกรรังศิลป์ และชฎามาศ แก้วสุกใส (2550) ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียและสิงคโปร์ต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา วารสารสงขลานครินทร์ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 13(1), 19 – 31

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ สมจินตนา คุ่มภัย ปิยะ ปานผู้มีทรัพย์ สุชาติ ฉันทสารานุกูล และวิลาวัลย์ ดึงไทรย์ภพ (2557) ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

จังหวัดกระบี่ รวบรวมงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

สวรรณยา อีราวิทยากุล (2546) *ความสามารถทางการจัดการของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ของไทย* วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการบริหาร) กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สายฝน ถึงหมื่นไฉ (2547) *ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเลือกแหล่งท่องเที่ยวและที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอวังน้ำเขียวจังหวัดนครราชสีมา* สารนิพนธ์ระดับปริญญาโท (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สมลทา สัจใจสม (2555) *การพัฒนาทุนมนุษย์ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน การประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9* (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก http://researchconference.kps.ku.ac.th/article_9/pdf/o_human59.pdf

สุรพันธุ์ ยะกัญฐะ (2547) *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท เอส แอนด์ พี ซินดิเคท จำกัด (มหาชน)* ปัญหาพิเศษระดับปริญญาโท (รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป) ชลบุรี: วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

สุรีย์ บุญญานุพงศ์ (2539) *ผลกระทบจากการส่งเสริมการท่องเที่ยว: ศึกษากรณีจังหวัดแม่ฮ่องสอน* สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (2554) *ยุทธศาสตร์การวิจัย (พ.ศ. 2555-2559): ภาคใต้* เอกสารอัดสำเนา

องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (มปป.) *โครงการปกป้องสภาพภูมิอากาศในภาคการท่องเที่ยว* เข้าถึงได้จาก http://www.dasta.or.th/th/Sustain/detail_sustain.php

อรรวรรณ บัณฑิตกุล และคณะ (2547) *บริษัท 100 ปี: More Than Old & Glory* พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์

อรุณี ปัญญามูลงษา (2542) *ความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน การค้นคว้าอิสระระดับปริญญาโท (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*

Armstrong, M. (2006) *Strategic Human Resource Management: A Guide to Action* Philadelphia: Kogan Page.

Becker, G.S. (1964) *Human Capital*, New York: Columbia University Press.

- Burt, R.S. (1997) The Contingent Value of Social Capital *Administrative Science Quarterly*, 42(2), 339 – 365.
- Choibamroong, T. (2006) Knowledge of Tourists Behavior: A Key Success Factor for Managers in Tourism Business *BU Academic Review*, 5 (1), 1 – 8.
- Coleman, J.S. (1988) Social Capital in the Creation of Human Capital *The American Journal of Sociology*, 94(Supplement), 95 – 120.
- Davenport, T. H. and Prusak, L. (2000) *Working knowledge: How organizations manage what they know* Boston, MA: Harvard Business School Press
- Davidsson, P. and Honig, B. (2003) The Role of Social and Human Capital Among Nascent Entrepreneurs *Journal of Business Venturing*, 18(3) 301-331.
- Desimone, R.L., Werner, J.M. and Harris, D.M. (2002) *Human Resource Development 3rd Edition* Ohio: Thomson South - Western
- Gimeno, J., Folta, T.B., Cooper, A.C. and Woo. C.Y. (1997) Survival of the Fittest? Entrepreneurial Human Capital and the Persistence of Underperforming Firms *Administrative Science Quarterly*, 42, 750 – 783.
- Gomez – Mejia, L.R., Balkin, D.B. and Cardy, R.L. (1998) *Managing Human Resources 2nd Edition* New Jersey: Prentice Hall
- González, A.M. and Bello, L. (2002) The Construct “Lifestyle” in Market Segmentation: The Behavior of Tourist Consumers *European Journal of Marketing*, 36(1/2), 51 – 85.
- Johns, N. and Gyimóthy, S. (2002) Market Segmentation and the Prediction of Tourist Behavior: The Case of Bornholm, Denmark *Journal of Travel Research*, 40(3), 316 – 327.
- Keng, K.A. and Cheng, J.L.L. (1999) Determining Tourist Role Typologies: An Exploratory Study of Singapore Vacationers *Journal of Travel Research*, 37(4), 382 – 390.
- Lepak, D.P. and Snell, S.A. (1999) The Human Resource Architecture: Toward a Theory of Human Capital Allocation and Development *Academy of Management Review*, 24(1), 31 – 48.

- Li, X, Lai, C., Harrill, R., Kline, S., and Wang, L. (2011) When East Meets West: An Exploratory Study on Chinese Outbound Tourists' Travel Expectations *Tourism Management*. 32(3), 741-749
- Litvin, S.W., Crotts, J.C. and Hefner, F.L. (2004) Cross-Cultural Tourist Behavior: a Replication and Extension Involving Hofstede's Uncertainty Avoidance Dimension *International Journal of Tourism Research*, 6(1), 29 – 37.
- Marx, K. ([1867, 1885, 1894] 1995) *Capital: A New Abridgement*, (David McLellan, ed) Oxford: Oxford University Press.
- Mathis R.L. and Jackson, J.H. (2011) *Human Resource Management 10th Edition*, Ohio: Thomson South – Western
- Mondy, W.R., Noe, R.M. and Premeaux, S.R. (2000) *Human Resource Management 8th Edition* New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Parnphumeesup, P. and Kerr, S.A. (2011) Classifying Carbon Credit Buyers According to Their Attitudes Towards and Involvement in CDM Sustainability Labels *Energy Policy*, 39 (10), 6271 – 6279.
- Pongsakornrunsilp, S. (2010) Value Co-Creation Process: Reconciling S-D Logic of Marketing and Consumer Culture Theory within the Co-Consuming Group *PhD Dissertation*, University of Exeter, UK.
- Park, D.B. and Yoon, Y.S. (2009) Segmentation by Motivation in Rural Tourism: A Korean Case Study *Tourism Management*, 30, 99 – 108.
- Ree, D. (2004) *In People Management: Challenges and Opportunities* New York: Palgrave.
- Ryan, C., and Gu, H. (2008) Tourism in China: Destination, cultures and communities.
- Schultz, T.W. (1961) Investment in Human Capital *The American Economic Review*, 51(1), 1 – 17.
- Son, H.H. (2010) Human Capital Development *Asian Development Review*, 27 (2), 29 – 56.
- WTO (1998) *Guide for local authorities on developing sustainable tourism* Madrid, Spain.
- WTTC (1997) *The 1997 WTTC Report – Research Edition*, World Travel and Tourism Council.

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1

การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่

ผลการวิจัยในโครงการย่อยที่ 1 พบว่า การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวไม่ได้ส่งผลกระทบมากนักต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเนื่องจากสัดส่วนนักท่องเที่ยวชาวจีนและรัสเซียยังคงเป็นสัดส่วนที่น้อยอยู่แม้ว่าจะมีอัตราการเติบโตสูง แต่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมายในจังหวัดกระบี่ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวยุโรป และนักท่องเที่ยวกลุ่มสแกนดิเนเวีย แต่พบว่าปัญหาที่สำคัญด้านทุนมนุษย์ของจังหวัดกระบี่คือ ปัญหาด้านปริมาณและคุณภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยว และผู้ที่มีส่วนได้เสียทางการท่องเที่ยวได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานกระบี่ สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ สมาคมธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่ และผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ มีความต้องการหลักสูตรการพัฒนาทุนมนุษย์ในจังหวัดกระบี่ เพื่อพัฒนาบุคลากรสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ และการพัฒนามาตรฐานและคุณภาพการบริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ โดยได้ร่วมกับผู้วิจัยในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ ดังแสดงในภาคผนวกที่ 2

โดยในการพัฒนาหลักสูตรพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ ได้มีการประยุกต์ใช้รูปแบบการพัฒนา 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติอื่น ๆ หรือ KSAO (Knowledge, Skills, Ability, and Others) มาประยุกต์กับข้อมูลความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว หลักสูตรพัฒนาฝีมือแรงงานด้านการท่องเที่ยว และข้อตกลงว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) โดยมีหลักสูตรจำแนกออกเป็นหลักสูตรสำหรับพนักงานโรงแรม หลักสูตรสำหรับพนักงานขับรถหรือยานพาหนะต่าง ๆ และหลักสูตรสำหรับมัคคุเทศก์ และมีการกำหนดระดับที่แตกต่างกันตามความจำเป็นในตำแหน่งงาน

ผลผลิตจากงานวิจัยคือ “หลักสูตรฝึกอบรม การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่” ซึ่งในกระบวนการวิจัยอย่างมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย มีแนวทางที่ได้จากการประชุมกลุ่มย่อยเกี่ยวกับการบริหารจัดการหลักสูตร ดังนี้

1. ดำเนินการบริหารจัดการโดยสถาบันการศึกษา ได้แก่ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และสถาบันการอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่ เพื่อเป็นสถาบันในการออกใบประกาศ (Certificate) ที่ผู้ผ่านการอบรมสามารถใช้ในการสมัครงานเข้าสู่ตำแหน่งงานต่าง ๆ ได้โดยไม่จำเป็นต้องจบการศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งนี้ในเบื้องต้น มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยศูนย์บริการวิชาการ ได้นำหลักสูตรนี้ไปดำเนินการวางแผนเพื่อดำเนินงานต่อไป

2. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมประมาณ 20 แห่งเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการโครงการนำร่องด้วยการจัดทำบันทึกความเข้าใจ (MOU) และยอมรับให้ใช้ใบประกาศที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรนี้แทนวุฒิการศึกษา นอกจากนี้ยังรวมไปถึงแนวทางการใช้สถานที่และบุคลากรในโรงแรมที่จัดทำบันทึกความเข้าใจนี้เป็นสถานที่ฝึกอบรมภาคปฏิบัติ

3. ด้านงบประมาณในการดำเนินการ สามารถดำเนินการได้ 2 แนวทางคือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด ซึ่งแนวคิดนี้อาจจะทำให้มีผู้เข้าร่วมไม่มากนัก แต่ได้ผู้ที่สนใจและมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานในภาคการท่องเที่ยวซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญของจังหวัดกระบี่ ขณะที่อีกแนวทางหนึ่งคือ การสนับสนุนงบประมาณจากทางภาครัฐ โดยสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกระบี่ ร่วมกับ แรงงานจังหวัดกระบี่ในการจัดสรรงบประมาณเพื่อให้สถาบันการศึกษาที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการหลักสูตรสามารถดำเนินการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ผลงานวิจัยในโครงการย่อยที่ 1 ยังมีการนำไปใช้ประโยชน์ร่วมกับสถาบันการอาชีวศึกษาในการขับเคลื่อนและผลักดันการพัฒนาบุคลากรสายอาชีพให้มีความพร้อมต่อการทำงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมไปถึงการพัฒนาโจทย์วิจัยที่จะใช้ในการขับเคลื่อนศูนย์ในการพัฒนาบุคลากรสายอาชีพ

2. กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ทุ่งหิเพ็งมีการดำเนินการพัฒนาเส้นทางสื่อความหมายทางธรรมชาติ และสินค้าที่ระลึก

ในโครงการย่อยที่ 2 ได้นำเสนอแผนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชนทุ่งหิเพ็ง ผู้วิจัยได้มีการวางแผนการสร้างเส้นทางสื่อความหมายทางธรรมชาติและศาลาอเนกประสงค์เพื่อเชื่อมเส้นทางทางสื่อความหมายทางธรรมชาติให้มีความสมบูรณ์ที่สามารถสร้างประสบการณ์ที่แปลกใหม่และการเรียนรู้ให้กับนักท่องเที่ยว โดยในขณะนี้ คุณนราธร หงษ์ทอง ประธานกลุ่มการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ทุ่งหิเพ็งได้นำแผนนำเสนอกับทางอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ เพื่อดำเนินการของบประมาณในการก่อสร้าง และขณะนี้อยู่ในกระบวนการจัดทำ TOR ในการก่อสร้างเพื่อที่จะนำไปดำเนินการจัดหาผู้รับเหมาก่อสร้าง ดังแสดงในภาคผนวกที่ 3 โดยมีแนวทางดังนี้

นอกจากนี้ ยังได้มีการพัฒนาและออกแบบของที่ระลึกเพื่อเป็นการสื่อสารภาพลักษณ์ของชุมชนท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ทุ่งหิเพ็งโดยอาศัยจุดเด่นของปูก้ามดาบที่มีสีส้มสวยงามมาพัฒนาเป็นแผ่นติดตู้เย็น และพวงกุญแจที่สามารถนำไปจำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นของที่ระลึก ดังแสดงในภาพที่ 7 รูปภาพปูก้ามดาบที่จะพัฒนาขึ้นเป็นสินค้าที่ระลึกต้นแบบของชุมชนทุ่งหิเพ็ง



ภาพที่ 7 ปูก้ามดาบ สินค้าที่ระลึกของชุมชนทุ่งหิเพ็ง

3. การนำเส้นทางท่องเที่ยวไปนำเสนอในงาน International Tourismus Borse (ITB) ปี ค.ศ. 2015 หรือ ITB2015 และพัฒนาแผ่นพับประชาสัมพันธ์เส้นทางท่องเที่ยวหมู่เกาะลันตาของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานกระบี่

ผลจากการศึกษาในโครงการย่อยที่ 2 ได้ดำเนินการจัดทำข้อมูลเส้นทางท่องเที่ยวหมู่เกาะลันตาที่มีรายละเอียดกิจกรรมการท่องเที่ยว และเรื่องราวประวัติความเป็นมา และตำนานของแหล่งท่องเที่ยวในเส้นทางท่องเที่ยวพหุวัฒนธรรมหมู่เกาะลันตา โดยจัดทำข้อมูลในรูปแบบไฟล์

อิเล็กทรอนิกส์ใน Thumb Drive ดังแสดงในภาพที่ 8 และนำไปแจกให้กับตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยวในต่างประเทศที่เข้าร่วมงาน ITB2015 หรือ International Tourismus Borse 2015 ณ กรุงเบอร์ลิน ประเทศสหพันธ์รัฐเยอรมนี โดยเอกสารข้อมูลเส้นทางท่องเที่ยวพหุวัฒนธรรมหมู่เกาะลันตานี้ดังรายละเอียดในภาคผนวกที่ 4

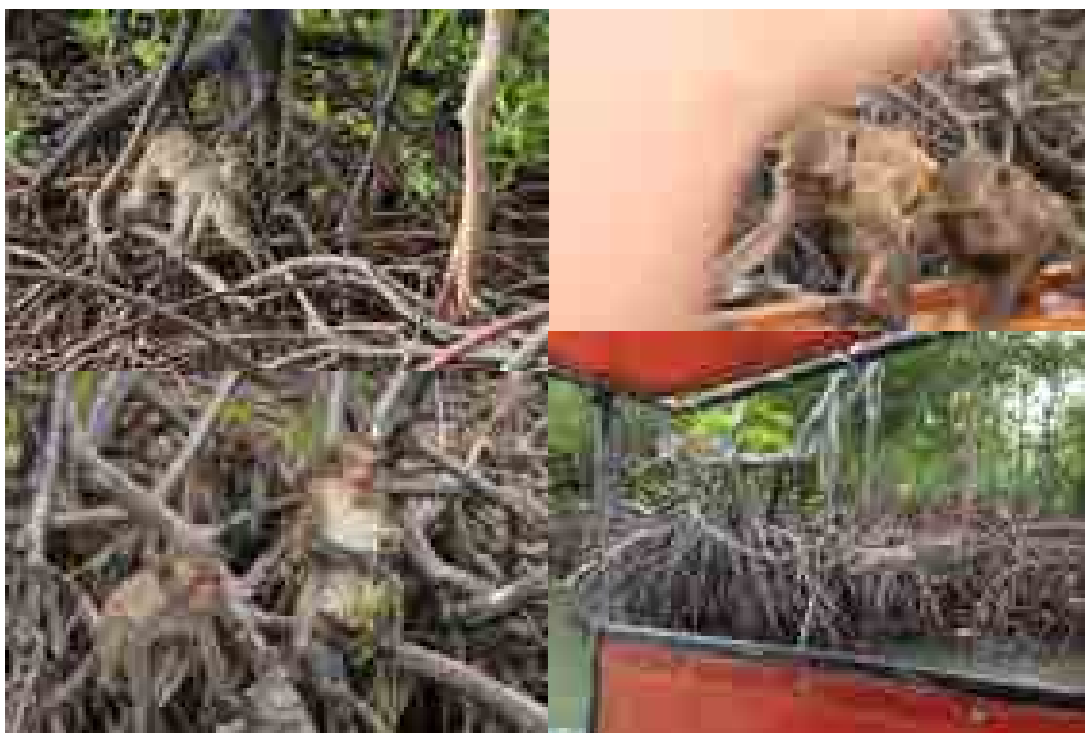


ภาพที่ 8 Thumb Drive บันทึกข้อมูลเส้นทางท่องเที่ยวพหุวัฒนธรรมหมู่เกาะลันตา

ทั้งนี้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวยังถูกนำไปใช้ในการจัดทำแผนพหุประชาสัมพันธ์ โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้นำข้อมูลส่วนหนึ่งจากงานวิจัยนี้ในการจัดทำแผนพหุเพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย ดังแสดงในภาคผนวกที่ 5

4. การแนะนำชุมชนเรื่องให้อาหารลิง

ปัญหาที่สำคัญอย่างหนึ่งของกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนทุ่งหิเ่งในช่วงแรกคือ การให้อาหารลิงในบริเวณป่าโกงกาง เมื่อนักท่องเที่ยวใช้บริการเรือเพื่อเยี่ยมชมธรรมชาติ ผู้ให้บริการจะเตรียมอาหารเพื่อให้นักท่องเที่ยวนำไปให้อาหารลิง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและระบบนิเวศของสัตว์ป่า โดยลิงจะเปลี่ยนนิสัยการหาอาหารมารอเรือของนักท่องเที่ยว และในระยะหลังมีการกระโดดลงบนเรือของนักท่องเที่ยวเพื่อมาคั่นหาอาหาร ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดอันตรายได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการให้คำแนะนำแนวทางในการลด ละ เลิกการให้อาหารลิง ในที่สุดปัจจุบันด้วยการสร้างการรับรู้และความเข้าใจกับสมาชิกกลุ่มการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ทุ่งหิเ่งเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระหว่างการเก็บข้อมูลกับสมาชิกกลุ่มการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ทุ่งหิเ่ง และหลังจากการให้คำแนะนำและสร้างความเข้าใจทำให้ ณ ปัจจุบัน ผู้ให้บริการเรือท่องเที่ยวในชุมชนท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ทุ่งหิเ่งไม่มีการให้อาหารลิง



ภาพที่ 9 ปัญหาเรื่องลิงขึ้นมาบนเรือนักท่องเที่ยวที่เยี่ยมชมป่าชายเลน

5. ผลจากการเข้าร่วมงาน International Tourismus Borse (ITB) ปี ค.ศ. 2014 หรือ ITB2014

งาน International Tourismus Borse (ITB) หรือ ภาษาอังกฤษเรียกว่า International Tourism Exchange เป็นงานมหกรรมทางการท่องเที่ยวที่ใหญ่และสำคัญที่สุดของโลก ภายในงานมีกิจกรรมด้านการส่งเสริมการขายที่เปิดโอกาสให้หน่วยงานเอกชนต่างๆ เข้าร่วมงานในฐานะ Exhibitor หรือ Seller โดยจัดหาหรือพื้นที่เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์สินค้าทางการท่องเที่ยวของตนเองตลอดจนพบปะเจรจาธุรกิจกับผู้แทนบริษัทนำเที่ยวจากทั่วโลกที่มาร่วมงานในฐานะผู้ซื้อ (Buyer) และผู้จัดงาน คือ Messe Berlin เป็นผู้ดำเนินการเชิญผู้ซื้อต่างๆ ทั่วโลกเข้าร่วมงาน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ Tour Operator ที่สำคัญในทุกตลาดท่องเที่ยวทั่วโลก ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและสื่อมวลชน และยังมีการจัดสัมมนาทางวิชาการโดยเฉพาะความคืบหน้าด้านเทคโนโลยีในการดำเนินกลยุทธ์การตลาดท่องเที่ยวที่สำคัญ ซึ่งในแต่ละปีมีผู้เข้าร่วมงานประมาณ 180,000 คน จาก 180 ประเทศทั่วโลก โดยงาน ITB2014 จัดขึ้นระหว่างวันที่ 3 – 12 มีนาคม พ.ศ. 2557



ภาพที่ 10 การท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นหลังจากการเข้าร่วมงาน ITB2014

โดยดร.ปิยะ ปานผู้มีทรัพย์ ได้นำเส้นทางการท่องเที่ยวทุ่งห้วยเพ็ง ไปร่วมนำเสนอในงานดังกล่าว และหลังจากนั้นมีธุรกิจท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวจำนวน 30 คน เดินทางมาทดสอบเส้นทางท่องเที่ยวเพื่อนำไปเสนอขายให้กับนักท่องเที่ยวต่อไปโดยผู้วิจัยได้ร่วมสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และหลังจากนักท่องเที่ยวสิ้นสุดกิจกรรมการท่องเที่ยวของวัน ผู้วิจัยขออนุญาตสัมภาษณ์ตัวแทนนักท่องเที่ยว พบว่ามีปัญหาด้านการสื่อความหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการปลูกหญ้าทะเล เนื่องจากนักท่องเที่ยวไม่รู้จักหญ้าทะเล และไม่เข้าใจว่านักท่องเที่ยวกำลังทำอะไรอยู่ แม้ว่านักท่องเที่ยวจะได้รับความสนุกสนาน แต่ยังสงสัยอยู่ว่ากำลังทำอะไรอยู่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้รับ

ประสบการณ์ที่ดีที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงแนะนำชุมชนด้านการสื่อความหมาย และการแนะนำให้มีการดำเนินการฝึกอบรมพัฒนามัคคุเทศก์น้อยต่อไป

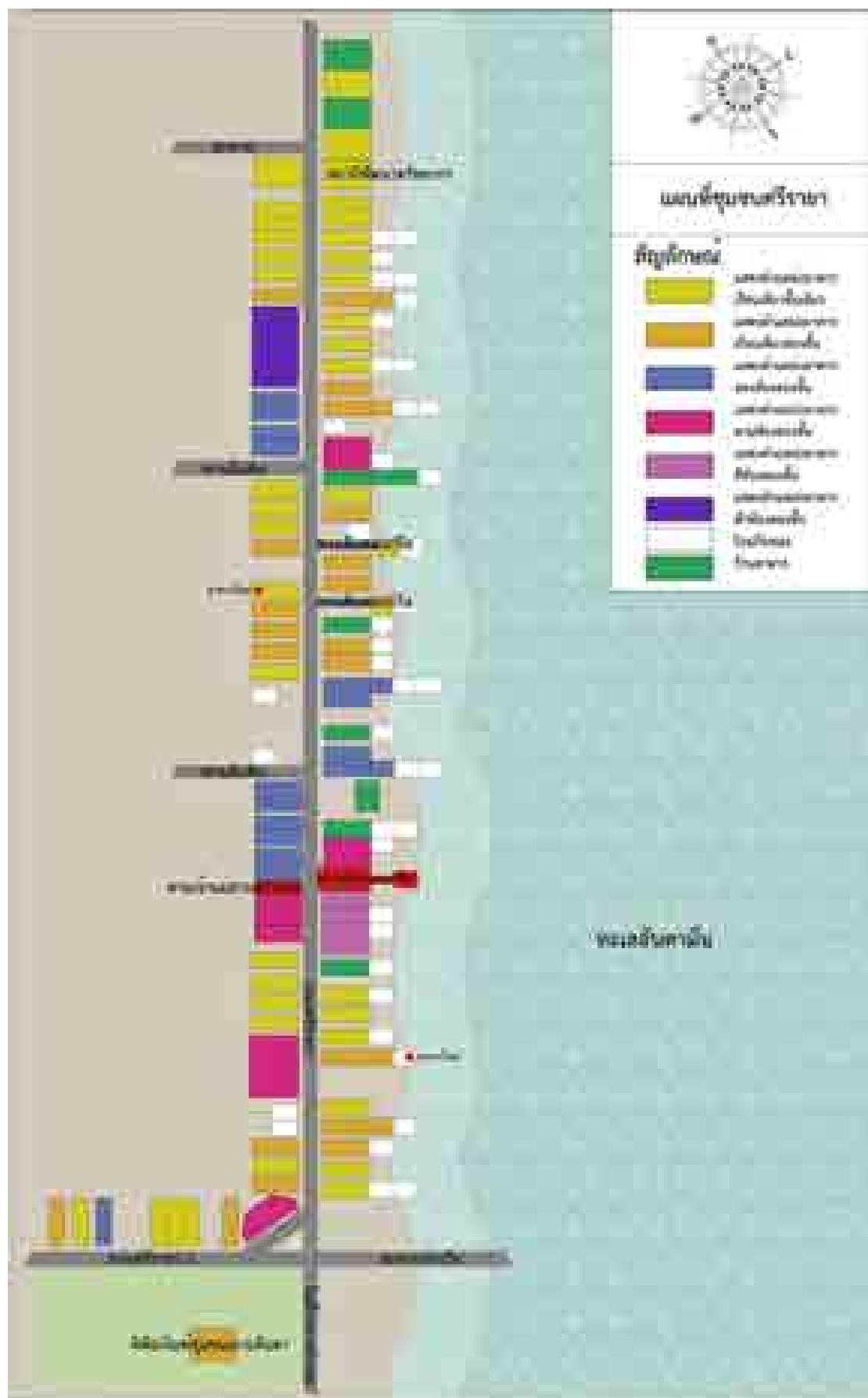
6. จุดเริ่มต้นในการแก้ไขปัญหาการรุกรานของชุมชนเมืองเก่าศรีราชา

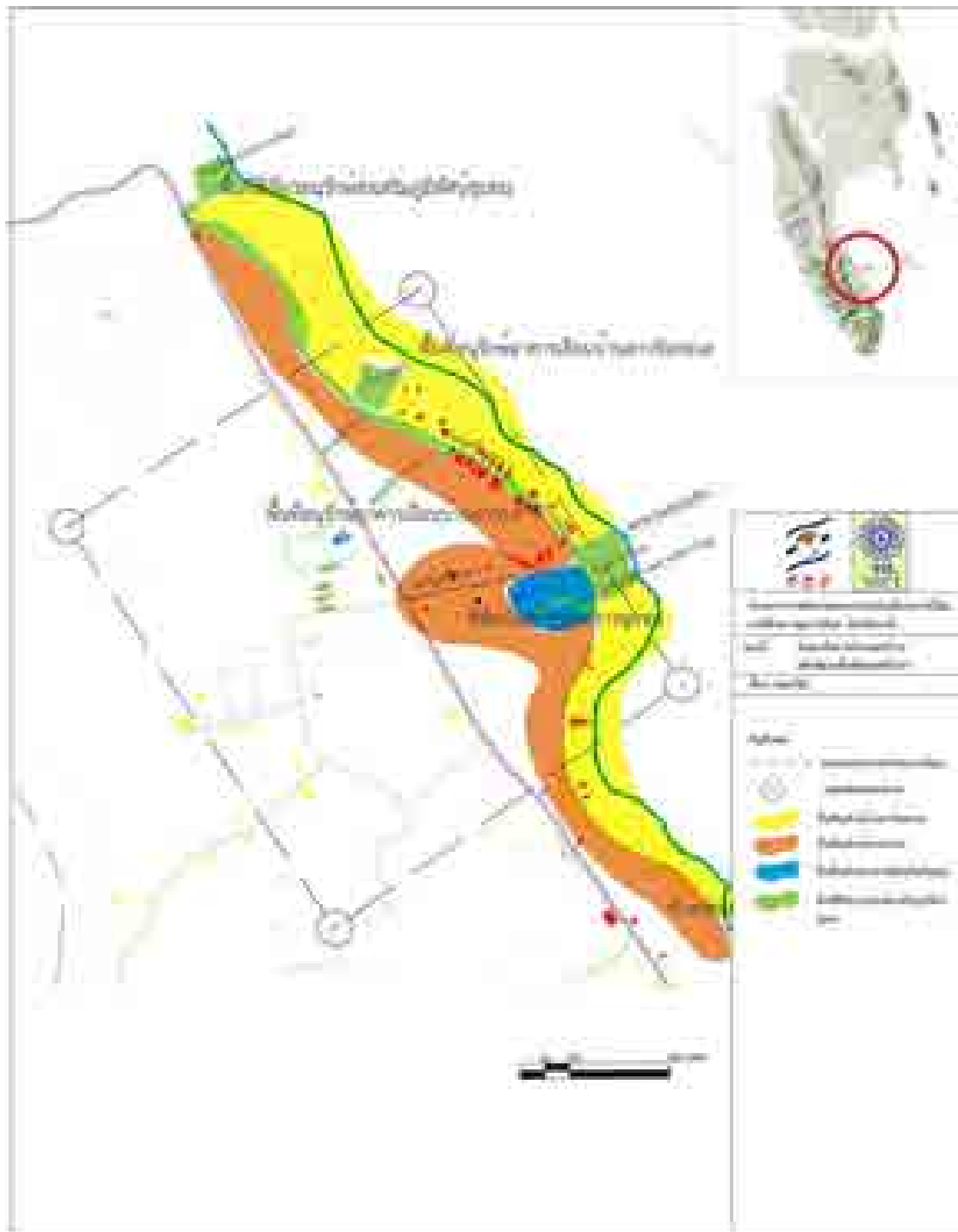
ปัญหาการรุกรานของชุมชนเมืองเก่าศรีราชาเป็นประเด็นในการโต้แย้งถกเถียงกันมาเป็นระยะเวลานาน ผลการศึกษาในโครงการย่อยที่ 2 ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้เห็นภาพการรุกรานของชุมชนเมืองเก่าศรีราชาจากแผนภาพการต่อเติมอาคารยื่นยาวลงชายหาดดังแสดงในภาพที่ 11 ทำให้ทุกฝ่ายเกิดความตระหนักและยอมรับถึงปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันก่อนที่จะมีการดำเนินการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยในเบื้องต้นได้เสนอแนะให้เทศบาลเกาะล้านดำเนินการจัดทำพระราชบัญญัติในการควบคุมการปลูกสร้างอาคารทั้งด้านสถาปัตยกรรม และการควบคุมให้มีการละเมิดบทบัญญัติและดำเนินการก่อสร้างรุกรานไปในทะเล

ทั้งนี้ โครงการย่อยที่ 2 ได้ดำเนินการแบ่งเขตการใช้ประโยชน์ (Zoning) ซึ่งจะเอื้อประโยชน์ต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงในภาพที่ 12

7. การนำเสนอเส้นทางท่องเที่ยวใหม่เกาะล้านตา ในงาน Research Expo 2014 ระหว่างวันที่ 4 – 11 สิงหาคม พ.ศ. 2557 ณ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์เวิลด์ กรุงเทพมหานคร

โดยในการนำผลงานวิจัยนี้ไปร่วมแสดงในนามของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์และได้รับรางวัล Bronze Award จากการเข้าร่วมนำเสนอในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 13





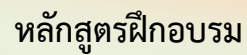
ภาพที่ 12 การแบ่งเขตการใช้ประโยชน์พื้นที่ของชุมชนศรีรายา



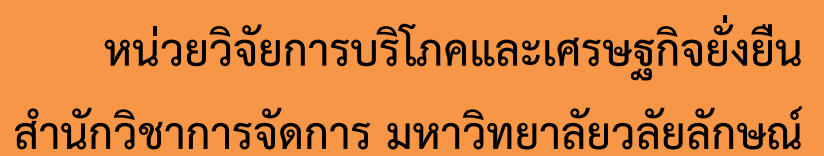
ภาพที่ 13 การนำเสนอเส้นทางท่องเที่ยวใหม่เกาะลันตาในงาน Research Expo 2014

ภาคผนวก 2

คู่มือหลักสูตรการพัฒนาทุนมนุษย์



การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่



หลักสูตรฝึกอบรม การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่

ในการพัฒนาหลักสูตรพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ ได้มีการประยุกต์ใช้รูปแบบการพัฒนา 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติอื่น ๆ หรือ KSAO (Knowledge, Skills, Ability, and Others) มาประยุกต์กับข้อมูลความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว หลักสูตรพัฒนาฝีมือแรงงานด้านการท่องเที่ยว และข้อตกลงว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) โดยมีหลักสูตรจำแนกออกเป็นหลักสูตรสำหรับพนักงานโรงแรม หลักสูตรสำหรับพนักงานขับรถหรือยานพาหนะต่าง ๆ และหลักสูตรสำหรับมัคคุเทศก์ และมีการกำหนดระดับที่แตกต่างกันตามความจำเป็นในตำแหน่งงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. หลักสูตรฝึกอบรมจำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจโรงแรมที่พัก และร้านอาหาร

ในแต่ละตำแหน่งงานมีข้อกำหนด และรายละเอียดหลักสูตรฝึกอบรมที่กำหนดไว้ในแต่ละตำแหน่งงานตามแผนกต่าง ๆ ในธุรกิจโรงแรมที่พัก รวมไปถึงร้านอาหาร ดังนี้

1.1 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ประกอบไปด้วยตำแหน่งงานทั้งหมด 6 ตำแหน่ง ได้แก่ ผู้ช่วยพนักงานเสิร์ฟ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานเสิร์ฟอาวุโสประจำเขต พนักงานเก็บเงินหรือแคชเชียร์ พนักงานประจำบาร์ขายเหล้า และผู้จัดการห้องอาหาร โดยมีรายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ตำแหน่ง	หลักสูตรฝึกอบรม				เฉพาะทาง (Elective)
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ บริหาร	
FOB101 ผู้ช่วยพนักงานเสิร์ฟ	✓	-	-	-	-
FOB201 พนักงานเสิร์ฟ	✓	✓	-	-	1. เทคนิคการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม 2. เทคนิคการจัดโต๊ะอาหาร
FOB202 พนักงานเสิร์ฟอาวุโสประจำเขต	✓	✓	-	-	1. เทคนิคการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม 2. เทคนิคการจัดโต๊ะอาหาร 3. การรับและการจัดการ Order 4. เทคนิคการบริการลูกค้า
FOB203 พนักงานเก็บเงินหรือแคชเชียร์	✓	-	-	-	1. ความรู้เบื้องต้นทางบัญชีและการเงิน 2. การใช้เครื่องบันทึกการเก็บเงิน (POS)

ตารางที่ 1 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (ต่อ)

ตำแหน่ง	หลักสูตรฝึกอบรม				เฉพาะทาง (Elective)
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ บริหาร	
FOB204 พนักงาน ประจำบาร์ชายเหล้า	✓	✓	-	-	1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ 2. เทคนิคการผสมเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ 3. เทคนิคการจัดบาร์ 4. เทคนิคการเสิร์ฟอาหาร และเครื่องดื่ม
FOB301 ผู้จัดการ ห้องอาหาร	✓	✓	✓	✓	1. การใช้ Program สำนักงาน เช่น Microsoft Office

FOB101 ผู้ช่วยพนักงานเสิร์ฟ (Commis Waiter/Commis Waitress/ Bus Boy/Bus Girl)

มีหน้าที่ช่วยจัดเตรียมโต๊ะอาหาร นำอาหารจากครัวมาที่ห้องอาหาร จัดเก็บโต๊ะและอุปกรณ์ที่ลูกค้าใช้บริการเรียบร้อยแล้ว รวมถึงการทำความสะอาดห้องอาหาร

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตายิ้มแย้ม
- มีมนุษยสัมพันธ์และมีทักษะในการติดต่อสื่อสารลูกค้า
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

FOB201 พนักงานเสิร์ฟ (ชาย Waiter/หญิง/Waitress) พนักงานเสิร์ฟเหล้า (Wine Waiter/Wine Waitress หรือ Sommelier)

มีหน้าที่ต้อนรับลูกค้า จัดโต๊ะเก้าอี้และอุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะ จัดห้องอาหารให้สวยงาม คอยให้บริการลูกค้า เช่น แนะนำรายการอาหาร รับรายการสั่งอาหาร เสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม การตักอาหาร เป็นต้น อยู่ใกล้ลูกค้าหรือในบริเวณที่ลูกค้ามองเห็นได้ง่าย ทำหน้าที่เก็บโต๊ะ ทำความสะอาดห้องอาหาร เก็บเงินค่าอาหารและนำส่งแคชเชียร์ นำใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้า

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกดี สุภาพ เป็นกันเอง หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
- มีมนุษยสัมพันธ์และมีทักษะในการสื่อสารลูกค้า
- ทำงานคล่องแคล่ว และรอบรู้ในงานที่ตัวเองทำอยู่

- รู้จักกาลเทศะ พร้อมที่จะให้บริการ
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- เทคนิคการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม
- เทคนิคการจัดโต๊ะอาหาร

FOB202 พนักงานเสิร์ฟอาวุโสประจำเขต (Station Waiter/Station Waitress หรือ Chef de Rang หรือ กัปตัน)

ทำหน้าที่ดูแลควบคุมการทำงานของพนักงานเสิร์ฟในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ช่วยนำลูกค้าไปที่โต๊ะ และรับการสั่งอาหารจากลูกค้า รวมทั้งเสิร์ฟหรือให้บริการลูกค้าด้วยตนเอง จัดและเปลี่ยนอุปกรณ์บนโต๊ะให้เหมาะสม

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกดี สุภาพ เป็นกันเอง หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
- มีทักษะในการติดต่อ พูดจากับลูกค้า
- ทำงานคล่องแคล่ว และรอบรู้ในงานที่ตัวเองทำอยู่
- รู้จักกาลเทศะ พร้อมที่จะให้บริการ

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 (Level III)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- เทคนิคการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม
- เทคนิคการจัดโต๊ะอาหาร
- การรับและการจัดการ Order
- เทคนิคการบริการลูกค้า

FOB203 พนักงานเก็บเงิน หรือแคชเชียร์ (Cashier)

มีหน้าที่ในการเก็บเงินและออกใบเสร็จค่าอาหารและเครื่องดื่ม

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกดี สุภาพ เป็นกันเอง หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
- มีความละเอียด รอบคอบ
- ทำงานคล่องแคล่ว และรอบรู้ในงานที่ปฏิบัติ

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- ความรู้เบื้องต้นทางบัญชีและการเงิน
- การใช้เครื่องบันทึกการเก็บเงิน (POS)

FOB204 พนักงานประจำบาร์ชายเหล่า (Barperson, Barman/ Barmaid, Bartender)

มีหน้าที่ให้ข้อมูลลูกค้าเกี่ยวกับสุราและผสมสุราประเภทต่าง ๆ ตามที่ลูกค้าต้องการ

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกดี สุภาพ เป็นกันเอง หน้าตาอึดอัดแน่นแฟ้นใส
- มีทักษะในการติดต่อ พูดจากับลูกค้า มีความเป็นมิตร
- ใจเย็นและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
- มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับสุราประเภทต่าง ๆ
- มีทักษะและเทคนิคในการผสมเครื่องดื่มประเภทค็อกเทลและสุรา
- สามารถจดจำราคาและจำนวนของเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่งไปได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
- เทคนิคการผสมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
- เทคนิคการจัดบาร์
- เทคนิคการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม

FOB301 ผู้จัดการห้องอาหาร (Restaurant Manager)

รับผิดชอบงานของห้องอาหารในทุกด้าน เป็นผู้กำหนดมาตรฐานการบริการ ดูแลให้การเตรียมอาหารให้ได้ตามมาตรฐาน ดูแลตกแต่งห้องอาหารให้สะอาดและสะดวกสบาย รับจองโต๊ะต้อนรับลูกค้า ช่วยรับรายการสั่งอาหารและเครื่องดื่มจากลูกค้า เป็นผู้แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น วางแผนตารางเวลาและการทำงานพนักงาน จัดทำและควบคุมงบประมาณ วางแผนและควบคุมการจัดซื้อ สรรหาคัดเลือกพนักงานและฝึกอบรมให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตาอึดอัดแน่น
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- ทำงานคล่องแคล่ว และรอบรู้ในงานที่ตัวเองทำอยู่
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)
- แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้
- มีความเป็นผู้นำ และทักษะในการวางแผน

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 (Level III)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับบริหาร (Management Level)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การใช้ Program สำนักงาน เช่น Microsoft Office

1.2 แผนกครัว (The Kitchen) ประกอบไปด้วยตำแหน่งงานในครัวทั้งหมด 8 ตำแหน่ง ได้แก่ พนักงานทำความสะอาดในครัว กู้กผักหัด ผู้ช่วยกู้ก กู้กหมุนเวียน กู้ก หัวหน้าหน่วยกู้ก รองกู้กใหญ่หรือรองหัวหน้าแผนกครัว และกู้กใหญ่ หรือหัวหน้าแผนกครัว ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับแผนกครัว

ตำแหน่ง	หลักสูตรฝึกอบรม				
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	เฉพาะทาง (Elective)
	1	2	3	บริหาร	
KIT101 พนักงานทำความสะอาดในครัว	✓	-	-	-	1. เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องครัวและอุปกรณ์ครัว
KIT102 กู้กผักหัด	✓	-	-	-	1. เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องครัวและอุปกรณ์ครัว 2. การจัดเตรียมอาหารเบื้องต้น
KIT103 ผู้ช่วยกู้ก	✓	-	-	-	1. เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องครัวและอุปกรณ์ครัว 2. การจัดเตรียมอาหารเฉพาะทาง
KIT104 กู้กหมุนเวียน	✓	-	-	-	1. เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องครัวและอุปกรณ์ครัว 2. การจัดเตรียมอาหารเฉพาะทาง
KIT105 กู้ก	✓	-	-	-	1. เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องครัวและอุปกรณ์ครัว 2. การจัดเตรียมอาหารเฉพาะทาง

ตารางที่ 2 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับแผนกครัว (ต่อ)

ตำแหน่ง	หลักสูตรฝึกอบรม				
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ บริหาร	เฉพาะทาง (Elective)
KIT201 หัวหน้า หน่วยกึ่ง	✓	✓	-	-	1. การจัดเตรียมอาหารเฉพาะ ทาง 2. การให้คำปรึกษาในการ จัดเตรียมอาหาร
KIT202 รองหัวหน้า แผนกครัว หรือรองกึ่ง ใหญ่	✓	✓	✓	-	1. การให้คำปรึกษาในการ จัดเตรียมอาหาร 2. การใช้ Program สำนักงาน เช่น Microsoft Office
KIT301 หัวหน้าแผนก ครัวหรือกึ่งใหญ่	✓	✓	✓	✓	1. การให้คำปรึกษาในการ จัดเตรียมอาหาร 2. การใช้ Program สำนักงาน เช่น Microsoft Office

KIT101 พนักงานทำความสะอาดในครัว (Kitchen Porter/Kitchen Assistant)

ทำหน้าที่ดูแลครัวให้สะอาดและถูกสุขลักษณะ ดูแลอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ในครัว
ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตายิ้มแย้ม
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องครัวและอุปกรณ์ครัว

KIT102 กึ่งฝึกหัด (Apprentice หรือ Trainee Chef)

ทำหน้าที่ช่วยงานต่าง ๆ ภายในครัว

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตายิ้มแย้ม
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)

- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- สามารถใช้อุปกรณ์งานครัวได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องครัวและอุปกรณ์ครัว
- การจัดเตรียมอาหารเบื้องต้น

KIT103 ผู้ช่วยก๊ก (Commis Chef)

เป็นผู้ช่วยในทีมของ Chef de partie ในสายงานต่าง ๆ ของครัว

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตายิ้มแย้ม
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- สามารถใช้อุปกรณ์งานครัวได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องครัวและอุปกรณ์ครัว
- การจัดเตรียมอาหารเฉพาะทาง

KIT104 ก๊กหมุนเวียน (Rellet Chef หรือ Chef Toumant)

มีหน้าที่ทำงานแทนหัวหน้าก๊กหน่วยต่าง ๆ ที่ไม่อยู่ จึงต้องเป็นผู้ที่มีความชำนาญในงานหลาย ๆ อย่างของแผนกครัว

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตายิ้มแย้ม
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- สามารถใช้อุปกรณ์งานครัวได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องครัวและอุปกรณ์ครัว
- การจัดเตรียมอาหารเฉพาะทาง

KIT105 กู๊ก (Cook หรือ Chef)

เป็นผู้ปรุงอาหาร และดูแลการจัดเตรียมวัตถุดิบต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมสำหรับการปรุง
คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตายิ้มแย้ม
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- สามารถใช้อุปกรณ์งานครัวได้
- ปรุงอาหารชนิดต่าง ๆ ได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องครัวและอุปกรณ์ครัว
- การจัดเตรียมอาหารเฉพาะทาง

KIT201 หัวหน้าหน่วยกู๊ก (Chef de Partie หรือ Senior chef)

รับผิดชอบในการจัดทำอาหารในกลุ่มที่ตนเองรับผิดชอบ โดยหัวหน้าหน่วยกู๊กจะมีกู๊กผู้ช่วย
เป็นลูกมือในการเตรียมอาหาร

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตายิ้มแย้ม
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- ความเป็นผู้นำ
- สามารถใช้อุปกรณ์งานครัวได้
- ปรุงอาหารชนิดต่าง ๆ ได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การจัดเตรียมอาหารเฉพาะทาง
- การให้คำปรึกษาในการจัดเตรียมอาหาร (Provide Special Advice on Food)

KIT202 รองหัวหน้าแผนกครัวหรือรองก๊วนใหญ่หรือ (Second Chef or Sous Chef)

มีหน้าที่ช่วยก๊วนใหญ่ในงานด้านต่าง ๆ หรือทำงานแทนเมื่อก๊วนใหญ่ไม่อยู่ ตรวจสอบสิ่งของที่ต้องใช้ประกอบอาหาร ประสานงานกับก๊วนหน่วยต่าง ๆ ในสิ่งที่ต้องทำแต่ละวัน ดูแลการรักษาความสะอาดของครัว อบรมทีมงาน

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตาอึดอัด
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- ความเป็นผู้นำ

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 (Level III)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การให้คำปรึกษาในการจัดเตรียมอาหาร (Provide Special Advice on Food)
- การใช้ Program สำนักงาน เช่น Microsoft Office

KIT301 หัวหน้าแผนกครัว หรือก๊วนใหญ่ (Head Chef หรือ Executive Chef)

จัดการงานด้านเอกสาร จัดตารางเวลาและหน้าทำงานสำหรับพนักงานแต่ละคน และดูแลควบคุมการทำงานของพนักงาน เตรียมวัตถุดิบทั้งอาหารสด อาหารแห้งและเครื่องปรุงต่าง ๆ คิดค้นเมนูอาหาร ทั้งหลายใน ดูแลให้ห้องครัวอยู่ในสภาพที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ ดูแลควบคุมใบสั่งอาหารที่ส่งเข้ามาในแผนกครัว และควบคุมมาตรฐานของอาหารที่แผนกครัวจัดทำช่วยฝึกอบรมพนักงานในแผนกครัว

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตาอึดอัด
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- ความเป็นผู้นำ
- สามารถแก้ไขความขัดแย้งได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 (Level III)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับบริหาร (Management Level)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การให้คำปรึกษาในการจัดเตรียมอาหาร (Provide Special Advice on Food)
- การใช้ Program สำนักงาน เช่น Microsoft Office

1.3 แผนกต้อนรับ (Front Office) ประกอบไปด้วยตำแหน่งงานทั้งหมด 7 ตำแหน่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก พนักงานเปิดประตู พนักงานต้อนรับ พนักงานสำรองห้องพัก พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานเก็บเงินหรือแคชเชียร์ และผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับพนักงานแผนกต้อนรับ

ตำแหน่ง	หลักสูตรฝึกอบรม				
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับบริหาร	เฉพาะทาง (Elective)
FRO101 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	✓	✓	-	-	1. การบริการขนสัมภาระ
FRO102 พนักงานเปิดประตู	✓	✓	-	-	1. การดูแลความปลอดภัย
FRO103 พนักงานต้อนรับ	✓	✓	-	-	1. การต้อนรับและการให้บริการที่พักร
FRO104 พนักงานสำรองห้องพัก	✓	✓	-	-	1. การต้อนรับและการให้บริการที่พักร 2. ระบบคอมพิวเตอร์สำหรับการสำรองห้องพัก
FRO105 พนักงานรับโทรศัพท์	✓	✓	-	-	1. การต้อนรับและการให้บริการที่พักร 2. การสื่อสารทางโทรศัพท์
FRO106 พนักงานเก็บเงินหรือแคชเชียร์	✓	✓	-	-	1. ความรู้เบื้องต้นทางบัญชีและการเงิน 2. การใช้เครื่องบันทึกการเก็บเงิน (POS)
FRO301 ผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า	✓	✓	✓	✓	-

FRO101 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก (Concierge)

มีหน้าที่อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือแขกหรือผู้มาพัก โดยยกกระเป๋าเดินทางและสัมภาระต่างๆ อำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น จองตัวภาพยนตร์หรือละคร ตัวการแสดงต่าง ๆ ตัวเดินทางเรียกรถให้ลูกค้า รวมทั้งแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ร้านค้า หรือห้างสรรพสินค้า สำหรับแขกที่ต้องการซื้อสินค้าหรือของที่ระลึก

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดี
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้
- ให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี
- ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- มีทักษะในการจัดการและบริหารเวลา

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การบริการขนส่งสัมภาระ (Porter Service)

FRO102 พนักงานเปิดประตู (Porter)

มีหน้าที่ เปิดประตูรถยนต์แก่แขกที่ขึ้นลงรถหน้าประตูใหญ่ของโรงแรม เปิดปิดประตูโรงแรม ขณะแขกเดินเข้าออกโรงแรม พร้อม กล่าวทักทายแขกเพื่อสร้างความประทับใจ นอกจากนี้ยังให้ข้อมูลแก่แขกเกี่ยวกับเส้นทางและสถานที่ภายในโรงแรม รวมทั้งอาจต้องดูแล ความปลอดภัยภายในโรงแรมอีกด้วย

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดีและมีมนุษยสัมพันธ์
- มีทักษะในการสื่อสารที่ดี
- สามารถตอบคำถามและให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
- สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัยภายใต้สภาพแวดล้อมที่กดดัน เช่น เสียงดัง
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การดูแลความปลอดภัย (Provide for the Safety of Person Risk)

FRO103 พนักงานต้อนรับ (Receptionist)

มีหน้าที่ทักทายและกล่าวต้อนรับแขก เนื่องจากเป็นบุคคลแรกที่แขกจะสนทนาด้วย ลงทะเบียนผู้เข้าพัก จัดห้องพักและมอบกุญแจห้องพักแก่แขก ตอบข้อซักถามและจัดการปัญหาที่แขกไม่พึงพอใจ รวบรวมข้อมูลค่าใช้จ่าย เช่น ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าซักรีดเสื้อผ้า และติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ตามความต้องการของผู้เข้าพัก

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดีและมีมนุษยสัมพันธ์
- มีทักษะในการสื่อสาร เจรจาต่อรอง และแก้ไขปัญหา
- สามารถทำงานเป็นทีมได้
- ให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี
- ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- มีทักษะในการจัดการและบริหารเวลา
- สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพภายใต้สถานการณ์กดดัน
- สามารถปฏิบัติตามคำแนะนำและข้อปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การต้อนรับและการให้บริการที่พักรับ (Receive and Provide Accommodation Reception Service)

FRO104 พนักงานสำรองห้องพัก (Reservations Clerk)

มีหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องพักเมื่อลูกค้าสอบถาม จัดการสำรองห้องพักแก่ลูกค้า

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดีและมีมนุษยสัมพันธ์
- มีความมั่นใจในการสื่อสารทางโทรศัพท์
- มีทักษะในการจัดการและบริหารเวลา
- ใส่ใจในรายละเอียด
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การต้อนรับและการให้บริการที่พักรับ (Receive and Provide Accommodation Reception Service)

- ระบบคอมพิวเตอร์สำหรับการสำรองห้องพัก (Control Reservation or Operation Using a Computerized System)

FRO105 พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

มีหน้าที่รับโทรศัพท์และจดข้อความที่มีผู้ติดต่อฝากไว้สำหรับลูกค้า ตลอดจนการโอนสายไปยังแผนกที่ลูกค้าต้องการรวมทั้งโทรศัพท์ปลุกลูกค้าตามเวลาที่ลูกค้าได้แจ้งไว้

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดีและมีมนุษยสัมพันธ์
- มีความมั่นใจในการสื่อสารทางโทรศัพท์
- มีทักษะในการจัดการและบริหารเวลา
- ใส่ใจในรายละเอียด
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การต้อนรับและการให้บริการที่พัก (Receive and Provide Accommodation Reception Service)
- การสื่อสารทางโทรศัพท์ (Communication on the Telephone)

FRO106 พนักงานเก็บเงินหรือแคชเชียร์ (Cashier)

ทำหน้าที่จัดทำใบเสร็จรับเงินและเรียกเก็บเงินจากแขก บางแห่งให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศแก่แขกอีกด้วย

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดีและมีมนุษยสัมพันธ์
- มีความซื่อสัตย์
- ละเอียด รอบคอบ
- สามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- ความรู้เบื้องต้นทางบัญชีและการเงิน
- การใช้เครื่องบันทึกการเก็บเงิน (POS)

FRO301 ผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า (Front Office Manager)

มีหน้าที่ดูแลควบคุมการดำเนินงานของแผนกต้อนรับ จัดการด้านบุคลากร เช่น คัดเลือก พนักงาน ฝึกอบรม สอนงาน จัดทำงบประมาณของแผนก และควบคุมค่าใช้จ่ายตามงบประมาณที่กำหนดไว้ อาจทำหน้าที่คาดการณ์หรือพยากรณ์จำนวนผู้เข้าพักในโรงแรมอีกด้วย

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีทักษะในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ สรรหาคัดเลือก ฝึกอบรมพัฒนา พนักงาน
- ดูแลระเบียบวินัยพนักงาน และมอบหมายงาน เป็นต้น
- มีความรู้ด้านบริหารธุรกิจ เช่น การตลาด การเงิน การบัญชี
- มีทักษะด้านการสื่อสาร (วัจนภาษาและไม่ใช้วัจนภาษา)

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 (Level III)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับบริหาร (Management Level)

1.4 แผนกแม่บ้าน (House-Keeping หรือ Accommodation Service) ประกอบไปด้วยตำแหน่งงานทั้งหมด 6 ตำแหน่งได้แก่ พนักงานดูแลห้องพัก พนักงานทำความสะอาด หัวหน้าแม่บ้าน พนักงานซักผ้า หัวหน้าห้องผ้า และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ดังแสดงในตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับแผนกแม่บ้าน

ตำแหน่ง	หลักสูตรฝึกอบรม				เฉพาะทาง (Elective)
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับบริหาร	
HKP101 พนักงานดูแล ห้องพัก	✓	✓	-	-	1. ข้อปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน 2. การให้บริการความสะอาดแก่ลูกค้า 3. การทำความสะอาดสถานที่และอุปกรณ์ 4. การเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า
HKP102 พนักงานทำความสะอาด	✓	-	-	-	1. ข้อปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน 2. การให้บริการความสะอาดแก่ลูกค้า 3. การทำความสะอาดสถานที่และอุปกรณ์

ตารางที่ 4 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับแผนกแม่บ้าน (ต่อ)

ตำแหน่ง	หลักสูตรฝึกอบรม				
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับบริหาร	เฉพาะทาง (Elective)
HKP201 หัวหน้าแม่บ้าน	✓	✓	✓	-	1.ข้อปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน
HKP103 พนักงานซักรีด	✓	-	-	-	1.ข้อปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน 2. การดูแลและทำความสะอาดเสื้อผ้า
HKP202 หัวหน้าห้องผ้า	✓	✓	✓	-	1. ข้อปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน
HKP203 หัวหน้าแผนกแม่บ้าน	✓	✓	✓	-	-

HKP101 พนักงานดูแลห้องพัก (Cleaning Staff/Room Attendants)

มีหน้าที่ดูแลความเรียบร้อย และทำความสะอาดห้องพักแขก เช่น เปลี่ยนผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ทำความสะอาดห้องน้ำ จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้ในห้องพักให้ครบถ้วน

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดีและมีมนุษยสัมพันธ์
- ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ภายใต้ภาวะกดดัน
- เรียนรู้และปฏิบัติตามข้อปฏิบัติของโรงแรมได้อย่างถูกต้อง
- ใส่ใจในความสะอาดและสุขอนามัย

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- ข้อปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน (Workplace Hygiene Procedures)
- การให้บริการความสะอาดแก่ลูกค้า (Provide Housekeeping Services to Guests)
- การทำความสะอาดสถานที่และอุปกรณ์ (Clean Premises and Equipment)
- การเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า (Prepare Rooms for Guests)

HKP102 พนักงานทำความสะอาด (Cleaner)

มีหน้าที่ทำความสะอาดพื้นที่ภายในโรงแรมที่ใช้ร่วมกัน เช่น ทางเดินระหว่างห้องพัก ห้องโถงบันได ห้องน้ำที่ใช้ร่วมกันบริเวณโรงแรม ห้องนั่งเล่น เป็นต้น ยกหรือขนย้ายสิ่งของ เช่น เฟอร์นิเจอร์ และนำขยะไปทิ้ง

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดีและมีมนุษยสัมพันธ์
- ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ภายใต้ภาวะกดดัน
- เรียนรู้และปฏิบัติตามข้อปฏิบัติของโรงแรมได้อย่างถูกต้อง
- ใส่ใจในความสะดวกและสุขอนามัย

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- ข้อปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน (Workplace Hygiene Procedures)
- การให้บริการความสะอาดแก่ลูกค้า (Provide Housekeeping Services to Guests)
- การทำความสะอาดสถานที่และอุปกรณ์ (Clean Premises and Equipment)

HKP201 หัวหน้าแม่บ้าน (Head Housekeeper)

รับผิดชอบกำกับดูแล การปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดและดูแลงานด้านแม่บ้าน ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ถูกต้อง ตามหลักและวิธีการปฏิบัติ ที่มาตรฐานของโรงแรมกำหนดไว้

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดีและมีมนุษยสัมพันธ์
- ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ภายใต้ภาวะกดดัน
- เรียนรู้และปฏิบัติตามข้อปฏิบัติของโรงแรมได้อย่างถูกต้อง
- ใส่ใจในความสะดวกและสุขอนามัย
- มีทักษะในการสื่อสารและสอนงาน

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 (Level III)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- ข้อปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน (Workplace Hygiene Procedures)

HKP103 พนักงานซักรีด (Laundry Attendant)

มีหน้าที่ซักรีดเสื้อผ้าของแขก เครื่องแบบพนักงาน ผ้าที่ใช้ในห้องพัก เช่น ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าเช็ดตัว ผ้าห่ม เป็นต้น รวมทั้งผ้าในห้องอาหารและในห้องจัดเลี้ยง เช่น ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดปาก ผ้ามัน เป็นต้น

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดีและมีมนุษยสัมพันธ์
- ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ภายใต้ภาวะกดดัน

- เรียนรู้และปฏิบัติตามข้อปฏิบัติของโรงแรมได้อย่างถูกต้อง
- ใส่ใจในความสะดวกและสุขอนามัย

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- ข้อปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน (Workplace Hygiene Procedures)
- การดูแลและทำความสะอาดเสื้อผ้า

HKP202 หัวหน้าห้องผ้า (Linen Room Supervisor)

ดูแลการซักรีดเสื้อผ้าของแขก ผ้าที่ใช้ในห้องพัก ห้องอาหารและห้องจัดเลี้ยง รวมทั้งเครื่องแบบพนักงาน ควบคุมการส่งและรับคืนผ้าที่ซักแล้วให้ถูกต้อง ครบถ้วน รวมทั้งซ่อมแซมผ้าที่ชำรุด

คุณสมบัติที่ต้องการ

- บุคลิกภาพดีและมีมนุษยสัมพันธ์
- ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ภายใต้ภาวะกดดัน
- เรียนรู้และปฏิบัติตามข้อปฏิบัติของโรงแรมได้อย่างถูกต้อง
- ใส่ใจในความสะดวกและสุขอนามัย
- มีทักษะในการสื่อสารและสอนงาน

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 (Level III)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- ข้อปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน (Workplace Hygiene Procedures)

HKP203 หัวหน้าแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

มีหน้าที่ตรวจสอบงานของแผนกแม่บ้านให้เป็นไปตามมาตรฐานของโรงแรม ควบคุมค่าใช้จ่ายตามงบประมาณที่กำหนดไว้ จัดตารางเวลาการทำงานของพนักงานในแผนก ฝึกอบรม สอนงาน รับผิดชอบบุญแ่งห้องต่างๆ ที่มอบให้แก่พนักงานในโรงแรม ควบคุมห้องเก็บอุปกรณ์ทำความสะอาด ประสานงานแผนกช่างหรือแผนกซ่อมบำรุงเพื่อให้ซ่อมแซมอุปกรณ์ของโรงแรมที่ชำรุดเสียหาย

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีความรู้ในข้อปฏิบัติของโรงแรมเป็นอย่างดี
- มีทักษะในการสื่อสารและสอนงาน
- ใส่ใจในรายละเอียด

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 (Level III)

1.5 แผนกช่าง

เป็นหน่วยงานอำนวยความสะดวกแก่ทั้งลูกค้าผู้มารับบริการและพนักงานแผนกอื่น ในองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แผนกช่าง ประกอบด้วย ช่างเทคนิคและหัวหน้าช่าง ซึ่งแต่ละตำแหน่งควรผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรในตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับแผนกช่าง

ตำแหน่ง	หลักสูตรฝึกอบรม				
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับบริหาร	เฉพาะทาง (Elective)
TEC101 ช่างเทคนิค	✓	✓	-	-	1. การซ่อมบำรุงเครื่องมือชนิดต่างๆ
TEC201 หัวหน้าช่าง	✓	✓	✓	-	1. การซ่อมบำรุงเครื่องมือชนิดต่างๆ 2. การใช้ Program สำนักงาน เช่น Microsoft Office

TEC101 ช่างเทคนิค (Technician)

มีหน้าที่ซ่อมบำรุงอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ดูแลระบบไฟฟ้า ระบบลิฟท์

คุณสมบัติที่ต้องการ

- มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ เป็นกันเอง และหน้าตายิ้มแย้ม
- มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสารที่ดี
- มีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานได้อย่างอิสระ และสามารถทำงานเป็นทีมได้
- มีความเป็นผู้นำ

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ เครื่องมือชนิดต่าง ๆ

TEC201 หัวหน้าช่าง (Chief Mechanic)

มีหน้าที่วางแผนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ รวมทั้งระบบไฟฟ้าและระบบลิฟท์ กำกับดูแลการทำงานของช่างเทคนิค ฝึกอบรมช่างเทคนิค วางแผนการจัดซื้ออะไหล่และตรวจสอบอะไหล่คงคลังให้เพียงพอต่อการใช้งาน

หลักสูตรฝึกอบรม

- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II)
- หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 (Level III)

หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทาง (Elective)

- การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ เครื่องมือชนิดต่าง ๆ
- การใช้ Program สำนักงาน เช่น Microsoft Office

2. หลักสูตรฝึกอบรมจำแนกตามระดับงาน

โดยบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นธุรกิจโรงแรมที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ธุรกิจยานพาหนะในการขนส่ง/เดินทาง (รถประจำทาง/รถตู้โดยสาร/เรือโดยสาร/รถมอเตอร์ไซด์) จะมีหลักสูตรฝึกอบรมทั้งหมด 4 ระดับ ดังนี้

หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 (Level I) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 นี้เป็นหลักสูตรสำหรับผู้ที่ต้องการเข้าทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ในระดับปฏิบัติการ อาทิ โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจขนส่ง/ยานพาหนะ เป็นต้น ไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ทำงานมาก่อน โดยมีจำนวนชั่วโมงของการฝึกอบรมในหลักสูตรระดับที่ 1 จำนวน 75 ชั่วโมง

1. ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ (6 ชั่วโมง)
2. การพัฒนาบุคลิกภาพ 1 (6 ชั่วโมง)
3. การทำงานในวัฒนธรรมที่หลากหลาย (3 ชั่วโมง)
4. ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานในธุรกิจบริการ (30 ชั่วโมง)
5. เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานในธุรกิจบริการ (3 ชั่วโมง)
6. ทักษะในการสื่อสาร (6 ชั่วโมง)
7. การทำงานเป็นทีม (6 ชั่วโมง)
8. ข้อปฏิบัติด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และ สวัสดิภาพ (3 ชั่วโมง)
9. จิตวิทยาการบริการ (6 ชั่วโมง)
10. การศึกษาดูงาน (6 ชั่วโมง)

หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 2 (Level II) เป็นหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นผู้ที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 1 และมีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นโรงแรมที่พัก ธุรกิจนำเที่ยว ร้านอาหาร ไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยมีจำนวนชั่วโมงฝึกอบรมในระดับที่ 2 จำนวน 48 ชั่วโมง และมีรายละเอียด ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลิกภาพ 2 (6 ชั่วโมง)
2. การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (12 ชั่วโมง)
3. ภาษาต่างประเทศนอกเหนือจากภาษาอังกฤษ (30 ชั่วโมง)

หลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 (Level III) เป็นหลักสูตรฝึกอบรมระดับการเตรียมบุคลากรในระดับซูเปอร์ไวเซอร์ (Supervisor) โดยผู้ที่เข้าสู่ตำแหน่งซูเปอร์ไวเซอร์จะต้องผ่านหลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 นี้ โดยจะต้องเป็นผู้ที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมในระดับที่ 2 และมีประสบการณ์ใน

การทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวหลังจากผ่านการฝึกอบรมในระดับที่ 2 ไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยหลักสูตรฝึกอบรมระดับที่ 3 มีจำนวนชั่วโมงฝึกอบรม จำนวน 42 ชั่วโมง

1. การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (6 ชั่วโมง)
2. การตรวจสอบการปฏิบัติงาน (6 ชั่วโมง)
3. การสอนงาน (6 ชั่วโมง)
4. การประสานงานและการจัดการความขัดแย้ง (3 ชั่วโมง)
5. การจัดการความเสี่ยงในการทำงาน (3 ชั่วโมง)
6. การเป็นผู้นำและการจัดการบุคลากร (6 ชั่วโมง)
7. หลักการสร้างสุขในองค์กร (6 ชั่วโมง)
8. บัญชี การเงิน และงบประมาณ (6 ชั่วโมง)

หลักสูตรฝึกอบรมระดับบริหาร (Management Level) เป็นหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ที่อยู่ในตำแหน่งบริหารไม่ต่ำกว่าระดับผู้จัดการมาไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในระดับ 3 และมีประสบการณ์ทำงานในระดับซูเปอร์ไวเซอร์ไม่น้อยกว่า 2 ปี โดยมีจำนวนรวมทั้งหมด 48 ชั่วโมง และมีรายละเอียดดังนี้

1. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม เช่น กฎหมายโรงแรม แพ่ง อาคาร สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม และแรงงาน (6 ชั่วโมง)
2. การจัดการและควบคุมต้นทุน (6 ชั่วโมง)
3. การบัญชีและการเงินสำหรับโรงแรม (6 ชั่วโมง)
4. การจัดการตลาดและการขาย (6 ชั่วโมง)
5. การจัดการและพัฒนาทรัพยากร (6 ชั่วโมง)
6. การจัดการข้ามวัฒนธรรม (3 ชั่วโมง)
7. ภาวะผู้นำและจริยธรรมสำหรับผู้บริหาร (3 ชั่วโมง)
8. ทักษะการแก้ปัญหาเชิงยุทธ (6 ชั่วโมง)
9. การจัดการกลยุทธ์สำหรับนักบริหาร (6 ชั่วโมง)

3. หลักสูตรฝึกอบรมอื่น ๆ

เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความเกี่ยวข้องกับหลายมิติและหลายภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นผู้ที่มีส่วนได้เสียกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทางตรง หรือทางอ้อม หรือหน่วยงานสนับสนุน โดยจากการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมนั้น ได้มีการเสนอแนะเพิ่มเติมหลักสูตรฝึกอบรมอื่น ๆ ที่จำเป็น 2 หลักสูตร ดังนี้

3.1 หลักสูตร อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการสำหรับพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท)

ในหลักสูตรฝึกอบรมนี้จะเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของภาครัฐในฐานะเจ้าของพื้นที่ในแหล่งท่องเที่ยวที่จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการสำหรับการบริหารจัดการ หรือวางแผนและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหรือระบบสนับสนุนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ ดังนั้น กลุ่มเป้าหมายของหลักสูตรนี้คือ เจ้าหน้าที่ พนักงาน ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หรือตัวแทนจากองค์การบริหารส่วนตำบลในแหล่งท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรู้ความเข้าใจในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ
2. เพื่อให้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรู้ในด้านการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
3. เพื่อให้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และสามารถสื่อความหมายทางการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ

หัวข้อการฝึกอบรม

1. ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ (6 ชั่วโมง)
2. แนวคิดการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (6 ชั่วโมง)
3. แนวคิดการท่องเที่ยวแบบเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (3 ชั่วโมง)
4. หลักการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว (12 ชั่วโมง)
5. เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (3 ชั่วโมง)
6. การสื่อความหมายทางการท่องเที่ยว (6 ชั่วโมง)
7. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (6 ชั่วโมง)
8. จิตวิทยาการบริการและการเป็นเจ้าภาพที่ดี (6 ชั่วโมง)
9. การศึกษาดูงาน (12 ชั่วโมง)

3.2 หลักสูตร “Train for the Trainers”

การพัฒนาหลักสูตรนี้มีจุดมุ่งหมายในระยะยาวเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์หรือบุคลากรทางการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ให้สามารถเป็นวิทยากรถ่ายทอดให้ความรู้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และยังเป็นการเสริมสร้างศักยภาพ และโอกาสในการสร้างรายได้ของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

กลุ่มเป้าหมายของหลักสูตรนี้คือ ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวไม่น้อยกว่า 10 ปี หรือผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรทั้ง 3 ระดับ และหลักสูตรเฉพาะตำแหน่ง โดยตั้งเป้าหมายการดำเนินงานให้สามารถใช้วิทยากรที่เป็นบุคลากรในจังหวัดกระบี่ได้ทั้งหมดภายใน 3 ปี

คุณสมบัติในการเข้าร่วมฝึกอบรม

คุณสมบัติของผู้เข้าฝึกอบรมถูกกำหนดไว้ในแต่ละหลักสูตร หากผู้เข้าฝึกอบรมที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีสามารถนำผลการศึกษาในระดับปริญญาตรีมาเทียบเท่าในบางหัวข้อได้ แต่ไม่เกิน 30 % ของหัวข้อฝึกอบรม

4 เงื่อนไขการผ่านหลักสูตร

มีเวลาเข้าร่วมการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 80 % ของหลักสูตร ผู้จบหลักสูตรจะได้รับใบประกาศนียบัตรในแต่ละระดับ

5. สถานที่ในการฝึกอบรม

สถานที่ในการฝึกอบรมจะใช้ห้องประชุมในโรงแรมภายในจังหวัดกระบี่ในการบรรยายภาคทฤษฎี สำหรับหลักสูตรเฉพาะตำแหน่งที่เป็นหลักสูตรภาคปฏิบัติจะใช้สถานที่จริงในโรงแรมในจังหวัดกระบี่ที่มีมาตรฐานเป็นสถานที่ในการฝึกอบรม

6. วิทยากร

วิทยากรที่ใช้ในการฝึกอบรมจะมีการประสานระหว่างนักวิชาการที่มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ และผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งงานนั้น ๆ ที่อยู่ในโรงแรมหรือธุรกิจท่องเที่ยว

7. แนวทางการบริหารหลักสูตร

1. หลักสูตรฝึกอบรมควรมีการมอบประกาศนียบัตรให้กับผู้เข้าร่วมอบรมตามหลักสูตรต่าง ๆ และควรมีการจัดการระดับของหลักสูตรเพื่อกำหนดค่าตอบแทนขั้นต่ำสำหรับใบประกาศนียบัตรแต่ละประเภท ทั้งนี้ ต้องมีระบบการติดตามและควบคุมมาตรฐานการฝึกอบรมให้มีคุณภาพได้มาตรฐานเพื่อให้สามารถจัดการระบบค่าตอบแทนกับใบประกาศนียบัตรได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากใบประกาศนียบัตรจะใช้แทนหลักฐานการศึกษาจากสถาบันการศึกษาในการสมัครงาน

2. จัดตั้งคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฝึกอบรมที่เป็นตัวแทนจากทุกภาคส่วน ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ สมาคมธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่ สำนักงานการท่องเที่ยวกีฬาและจังหวัดกระบี่ แรงงานจังหวัดกระบี่ และตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ เพื่อร่วมกำหนดมาตรฐานหลักสูตรฝึกอบรมของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่

3. ดำเนินการโครงการนำร่อง ด้วยการจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน (MOU) กับธุรกิจท่องเที่ยวหรือธุรกิจโรงแรมที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการ เพื่อดำเนินการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งมีการประเมินผลการดำเนินงานทั้งในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านต้นทุนในการดำเนินงาน รวมไปถึงทัศนคติในการทำงานของบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมจากหลักสูตรฝึกอบรมนี้

4. ดำเนินการพัฒนาวิทยากรภายในจังหวัดกระบี่เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม โดยในการดำเนินงาน 3 ปีแรกจะใช้วิทยากรจากส่วนกลางหรือจากจังหวัดท่องเที่ยวอื่น ๆ และมีการจัดฝึกอบรมหลักสูตร “Train for the Trainers” เพื่อพัฒนาวิทยากรที่เป็นบุคลากรในภาคธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ โดยในปีที่ 4 วิทยากรที่บรรยายให้ความรู้จะเป็นบุคลากรภายในจังหวัดกระบี่ทั้งหมด

ภาคผนวก 3

แนวทางการพัฒนาป้ายสื่อความหมายป้ายชายเลนชุมชนทุ่งหิ่เพ็ง

เกณฑ์สำหรับป้ายสื่อความหมายป้ายชายเลนชุมชนทุ่งห้วยเพ็ง

แบ่งออกเป็น 4 ประเภทหลักได้แก่

- 1) **ป้ายบรรยาย** เป็นป้ายบรรยายสิ่งที่น่ารู้ น่าสนใจ ปรากฏการณ์ธรรมชาติหรือเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ ติดตั้งบริเวณจุดชมทิวทัศน์หรือทางเดินศึกษาธรรมชาติ ป้ายจะต้องไม่ใหญ่ และเด่นเกินไปจนบดบังทิวทัศน์บริเวณนั้น เรื่องที่บรรยายจะต้องชัดเจนและถูกต้อง
- 2) **ป้ายบอกทิศทาง** เพื่อเป็นแนวทาง เพื่อบอกทิศทางแก่ผู้ที่เข้ามาเที่ยวชม ป้ายบอกทางไปลานจอดรถ ร้านค้า ที่พัก ห้องสุขา นอกจากนี้ยังอาจบอกระยะทางประกอบด้วย
- 3) **ป้ายเพื่อบอกข้อความ** เป็นป้ายชี้ สถานที่ ป้ายบอกตำแหน่งกิจกรรม อาคาร เช่น ป้ายที่จุดทางเข้า ป้ายที่จอดรถ ป้ายที่จอดรถ
- 4) **ป้ายเพื่อบอกกฎเกณฑ์ต่างๆ** เป็นป้ายประกาศแจ้งกฎระเบียบ และข้อห้ามต่างๆเพื่อเตือนให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ป้ายนี้จะต้องอ่านง่าย และอยู่ในมุมที่มองเห็นได้ชัด แต่การติดป้ายประเภทนี้จะต้องไม่ขึ้นต้นด้วยคำว่า อย่า หรือ ห้าม เพราะจะทำให้ผู้อ่านมีความรู้สึกต่อต้าน ควรเขียนเป็นป้ายในลักษณะแนะนำ ช่วยให้เกิดทัศนคติในเชิงสร้างสรรค์และความร่วมมือ ป้ายลักษณะนี้ เช่น ป้ายห้ามจอดรถ ป้ายห้ามเลี้ยง ซึ่งอาจใช้สัญลักษณ์ป้ายจราจรแทนการเขียนห้าม

เกณฑ์การออกแบบแผ่นป้าย

- จะต้องสวยงามมีศิลปะและเข้ากับสิ่งแวดล้อมใช้วัสดุที่หาได้ง่ายในท้องถิ่นโดยเฉพาะป้ายชายเลน เช่น ไม้ หรือวัสดุเลียนแบบไม้ ไม่ควรเป็นวัสดุผิวมันและสะท้อนแสง
- ก่อนการออกแบบจะต้องพิจารณาขนาด วิธีการรักษา ราคา ความทนทาน การใช้สอย ตลอดจนการซ่อมแซม
- กรณีแผ่นป้ายบรรยาย ขนาดและรูปร่างควรพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของการใช้ แต่ควรหลีกเลี่ยงการใช้แผ่นป้ายรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส ควรใช้แผ่นป้ายมาตรารส่วน 5 :3 หรือ 5:4 เช่น แผ่นป้ายขนาดใหญ่ 30x18 นิ้วและขนาดเล็ก 7x5 นิ้ว ติดตั้งเอียงทำมุม 35-45 องศากับพื้นดิน
- ใช้ตัวอักษรที่เป็นแบบมาตรฐาน ข้อความอ่านง่าย ใช้ภาษาธรรมดา
- ข้อความบรรยายควรกระชับสั้น อาจมีภาพประกอบตามความจำเป็น ตัวอักษรใช้ตัวอักษรขนาดเดียวกันทั้งหมด หากต้องการเน้นหัวข้อควรใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่ขึ้น
- ขอบของป้ายอย่างน้อยควรจะทำกับความสูงของตัวอักษรปกติ ป้ายควรมีพื้นที่ว่างอย่างน้อย 40 เปอร์เซ็นต์
- การใช้สีควรให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นพื้นที่ป่าชายเลน สีน้ำตาล หรือสีเขียว

เกณฑ์การติดตั้งแผ่นป้าย

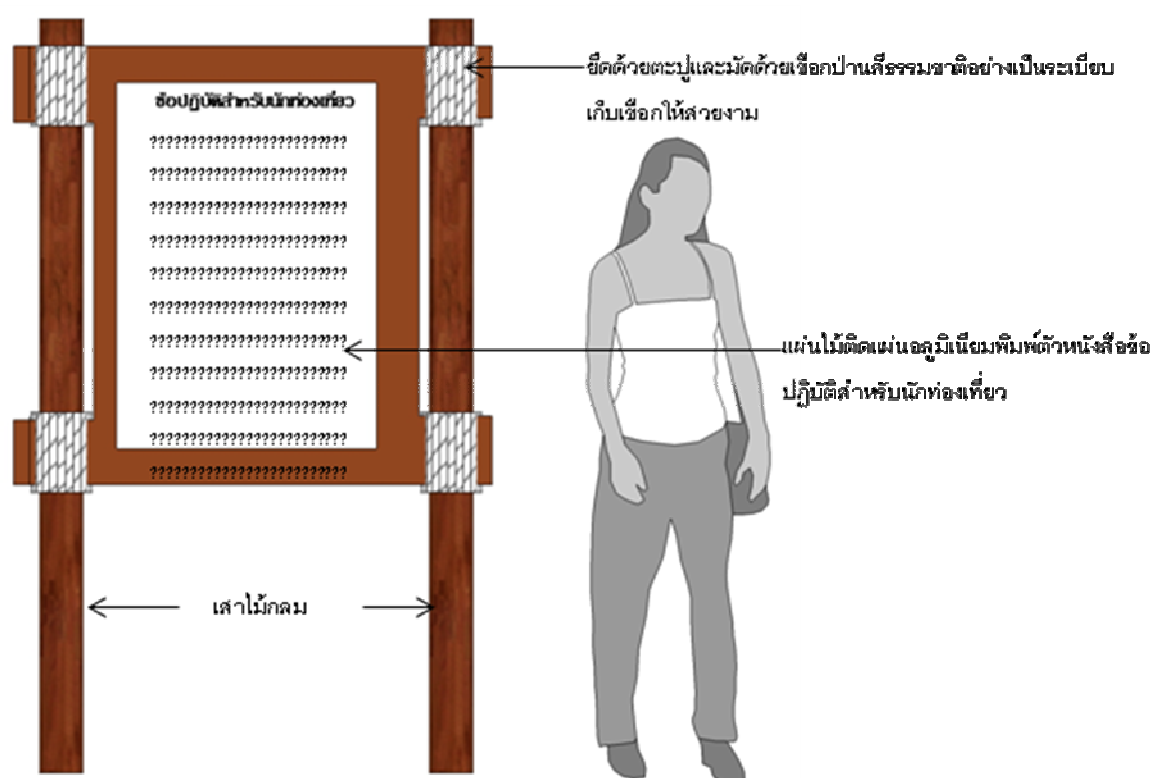
- ป้ายควรตั้งอยู่ชิดเสาไม่ติดติดกับต้นไม้ ไม่เขียนตัวหนังสือบนต้นไม้เป็นอันขาด
- ติดตั้งแล้วเห็นได้ชัดเจนไม่บดบังทิวทัศน์
- เมื่อติดตั้งป้ายแล้วไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่นักท่องเที่ยว
- ติดตั้งในบริเวณที่สามารถมองเห็นและสามารถสื่อความหมายได้

- ติดตั้งตั้งฉากกับระดับสายตา บางส่วนอาจมี platform สำหรับเด็กขึ้นไปเหยียบดูได้
- ระยะห่างของการอ่านและขนาดของตัวหนังสือเป็นดังตารางต่อไปนี้

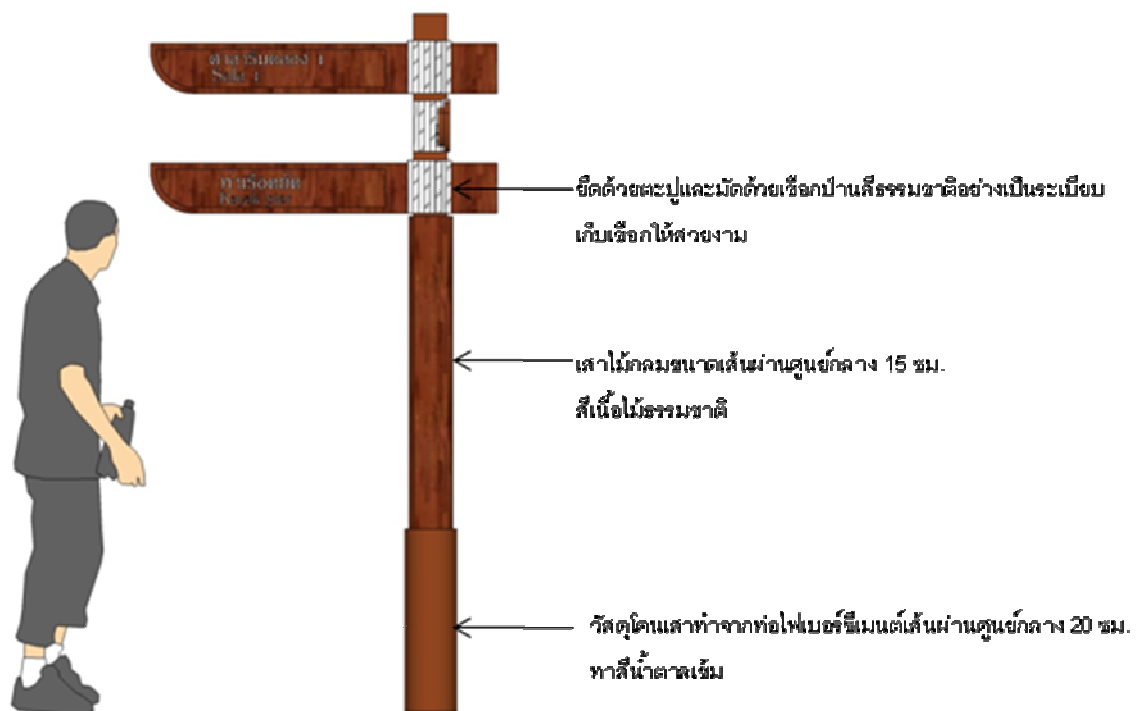
ตารางที่ 1 ระยะห่างของการอ่านและขนาดตัวหนังสือในแผ่นป้ายสื่อความหมาย

ระยะห่าง(ฟุต)	ขนาดตัวหนังสือ(นิ้ว)
4	1/2
6	5/8
30	2 1/2
60	4

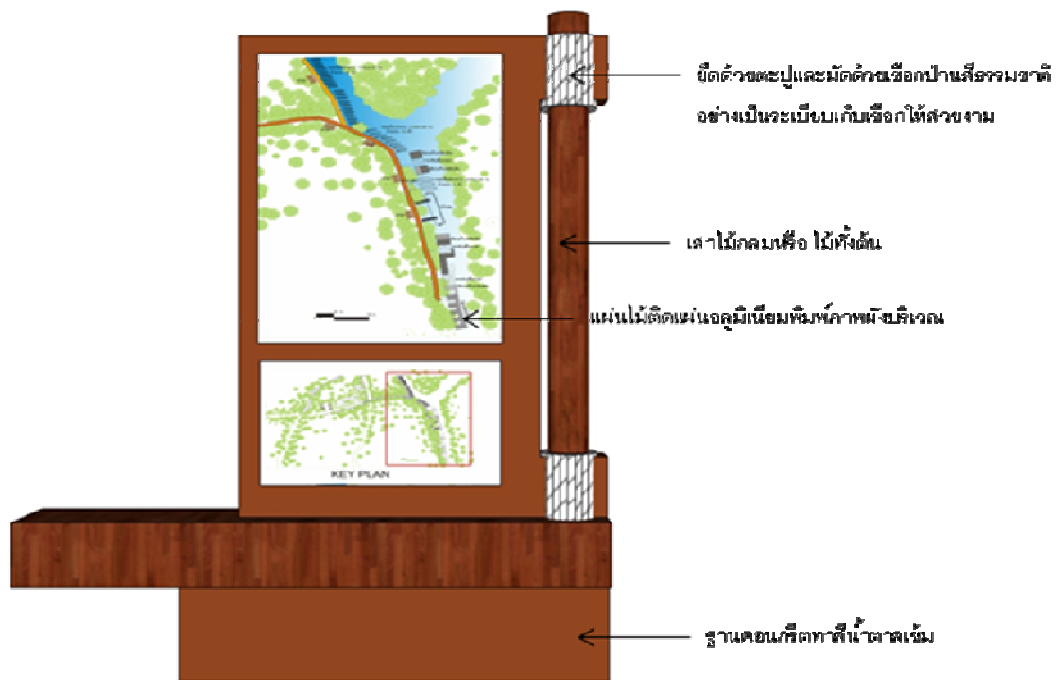
ตัวอย่างการออกแบบแผ่นป้ายในพื้นที่ท่องเที่ยวป่าชายเลนชุมชนทุ่งหยีเพ็ง



ภาพที่ 1 ตัวอย่างการออกแบบแผ่นป้ายข้อปฏิบัติสำหรับนักท่องเที่ยว



ภาพที่ 2 ตัวอย่างการออกแบบแผ่นป้ายบอกทิศทางของที่ตั้งสถานที่ต่างๆ



ภาพที่ 3 ตัวอย่างการออกแบบแผ่นป้ายบอกผังบริเวณและตำแหน่งที่ยืนอยู่ของนักท่องเที่ยว



ภาพที่ 4 ตัวอย่างการออกแบบแผ่นป้ายบรรยายข้อมูลเกี่ยวกับพรรณไม้และสัตว์ในป่าชายเลนที่พบระหว่างทางเดิน

ภาคผนวก 4

เส้นทางท่องเที่ยวพหุวัฒนธรรมหมู่เกาะลันตา

นำเสนอในงาน ITB2015 กรุงเบอร์ลิน ประเทศสหพันธรัฐเยอรมนี

ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานกระบี่



Thailand Research Organizations Network

Multicultural Destination of Lanta Islands, Krabi, Thailand



Tourism and Service Industry Research Project
Industrial Division, the Thailand Research Fund (TRF)



In 10 years ago, if you told people about Koh Lanta, they might not be familiar with that name. However, with the

Koh Lanta or Lanta islands are consisted of 2 islands: Koh Lantanoi and Koh Lantayai with the area of 472 km². Tourists tend to visit Koh Lantayai because of its long white sand beach along 27 km coastline, and wonderful tourism activities, while Lanta District Office is located in Koh Lantanoi. Interestingly, Koh Lanta is the multicultural society where local people with different cultures - Chinese culture, Muslim culture, Buddhist culture, and Sea Gypsy culture, can live harmoniously.

To be the crucial players in promoting **“Green Tourism”** in Krabi, tourism industry in Koh Lanta does not only provide the mainstream tourism – sea, sand, sun, but also contribute the sustainable and low-carbon tourism through the alternative tourism activities – Community-Based Tourism. This green tourism route begins from Baan Ra Mad, a place where ferryboat pier is located. After Baan Ra Mad, the next destinations are Toh Ba Lew Community, Tung Yi Peng Community-Based Tourism, Sriraya Old Town, and Koh Por, respectively. The multicultures of Koh Lanta in this route are blended through the wonderful and beautiful community providing the great experience to tourists.

Baan Ramad

“Old Village, Traditional Coffee, Pandanus Handicraft, Heaven of Tung Talay, Land of Good Guys, Pride of Koh Klang Lord”



The route of Baan Ramad begins with the village motto which community members co-created to demonstrate the identity of Baan Ramad. This village is unique with a variety of local way of life which tourists can co-create the great experience through different tourism activities. Tourists can enjoy with the

local performance dances – Rong Ngang, the Wild Musical Drama (Likae Paa), and Mak Yong which do rarely perform in other communities.

Interestingly, tourists can participate in the traditional coffee production, drink and buy traditional coffee products. Baan Ramad is one of communities in the Southern of Thailand where members still do rice

farming, and employ buffalos to plough the field. With the plenty of buffalos here in Baan Ramad, there is a place, named as “Tha Took Kwai” or “Buffalo Pick up Point”, where farmers will come to take their buffalos for laboring, and bring them back there after finishing. Buffalos will return to the forest, and



come back again in the next farming season by itself. Moreover, if tourists would like to learn doing rice farm, they can do it here.



Toh Ba Lew Community

Toh Ba Lew Community is located near Lanta Ferryboat Pier, Saladan, where is the centre of tourism in Koh Lanta. People who live here are called “Sea Gypsy” where their ancestors had survived from the shipwreck during the immigration from Indonesia. Their ancestors were the first group of discoverers who had found Koh Lanta and settled here in 500 years ago.



However, these Sea Gypsies would like to be called as **“Uraklavoy”**, rather than “Sea Gypsy” or “Chao-Lay”.

As a small village with the population of 420 villagers in 117 households, Toh Ba Lew Community provides tourists with the peaceful and idyllic destination where tourists can experience the ancient Sea Gypsy village where are the indigenous settlers. Because they live harmoniously with the nature and sea, “Uraklavoy” rely on the traditional fishery to survive.

One of the rituals in Toh Ba Lew Community is “Loy Rua” or “Floating Boat” ceremony which is their way of life.

Uraklavoys float the boat twice a year- at the beginning of Monsoon season and the end of Monsoon season. During the floating boat ceremony,



Uraklavoys will celebrate and dance from the sunset to the sunrise of the next day, before floating boat in the morning.



Tung Yi Peng Tourism Community

After admiring with the Sea Gypsy culture and way of life in Toh Ba Lew community, the next destination is **Tung Yi Peng Tourism Community** – a Muslim community surrounding with 3,200,000 km² of mangrove community forest. With the fruitful of natural tourism resources, tourists can paddle the kayaking at Tung Yi Peng Tourism Community to discover wonderful and beautiful scenery in the mangrove forest. In some circumstances, tourists can participate with the seagrass planting – food sources of Dugong or Sea Cow, with the community members.





Additionally with the fishery way of life, Tung Yi Peng community members also employ the traditional wisdom to preserve the plenty of fish, and other marine animals by settling fish cabin which is a place where fish and other marine animals can survive and grow. This wisdom does not only preserve marine animals, but also provides them

food sources.

Like Baan Ramad, tourists can enjoy the local community way of life by seeing the production of Shrimp Paste at the Tung Yi Peng Shrimp Paste Community Enterprise. Moreover, tourists are also attracted with the production of fresh fermented Rice Flour noodle, and cashew nut that they can't miss to taste.



Sriraya Old Town

Tourists can escape from the mainstream tourism to discover the nostalgia of **Lanta Old Town**, aged 200 years old, where merchants from China, Penung, Indonesia, and Singapore, had visited for exchanging goods, and purchasing food and goods to sell. Therefore, Sriraya has gradually become the crucial cultural reproduction platform where integrate multicultural into Lanta culture as seen from the Chino-Portuguese architecture.



Sriraya used to be the town center where several generations of Lanta have settled in Lanta Old Town through the cultural diversity – Thai Buddhists, Thai Muslims, and Sea Gypsies can harmoniously live together. **S**riraya community

members still preserve the ancient wooden Chino-Portuguese houses, even some houses have been renovated into souvenir shops, restaurants, or BB hotel. The unique of Sriraya architectures is ‘Baan Yao’ or long house- house is built deeply into the sea for water transportation purpose.

Tourists can enjoy with the memory of Sriraya Old Town, and also Koh Lanta at the Lanta Measeum, renovating the old district office. Tourists can learn Sriraya way of life, history, and local way through the old stuffs e.g. tables, sheriff office, pictures, furnitures, tools, and so on, in order to co-create nostalgia experience to visitors. Some Tsunami disaster evidences are still left in the measeum. Moreover, tourists can



taste different sea food menus at Sriraya Old Town, and also accommodate in the classic homestays.



To comply with Sriraya culture, tourists can gain spirituality and superstition by doing warship at the Shrine of Sam Tong Aong, the Chinese God who was in China, but still protects Thai-Chinese people, and also at the Prince Chmphon Veterans memorial Shrine – the Father of Thai Navy.





Koh Por Community

Only 15 minutes by passage boat or 5 minutes by Speed boat, tourists can access to the small island of Koh Lanta – Koh Por, a community with 120 households and an abundance of natural resources. Most of community members are Muslim and do fishery for their living. From the legend of Koh Por – 7 generations of Koh Por community members, Khoon Samut (Khoon – a titled official) was the first family to settle at Koh Por. This legend is written into the composition of Likae Hulu – a local musical performance.



With the plenty of natural resources, tourists can see Flying Foxes, and Hornbills. Tourists can also enjoy riding bicycle through the nature scene, and visit the fisherman village. Tourists can learn the local ways of life by catching ‘Wing Shells’ and Octopus, and resting in homestay with natural atmosphere.

Contact Info:

Tourism Authority of Thailand (Krabi Office)

292 Maharaj Rd. Mueng District,

Krabi 81000

Tel: 66 75 622163, 66 75 612811-2

Fax: 66 75 622164

Email: tatkrabi@tat.or.th

Website: <http://www.tourismthailand.org/krabi>

Krabi Tourism Business Associations,

Tel: 075-631777

Email: info@tourismkrabi.org

Website: <http://tourism-krabi.com>

Tung Yi Peng Tourism Community

Chair of Tourism Community: Narathorn Hongthong

Tel: 6689 5909173

Lanta Tourism Business Associations,

President: Teerapoj Kasirawat

Tel: 6681 8671093



This attractive route is one of the results from a research granted by Thailand Research Organizations Network – the Thailand Research Funding, and the National Research Council of Thailand within the project of “The Sustainable Development of Tourism Industry in the Case of Koh Lanta Islands, Krabi Province”



Pimlapas Pongsakornrungsilp, Ph.D.,
and Asst.Prof.Siwarit Pongsakornrungsilp, Ph.D.

Consumption and Sustainable Economy Research Centre

School of Management, Walailak University 222 Academic
Building3, Thaiburi, Thasala, Nakhon Si Thammarat 80161

Tel: 6675 672292, Fax: 6675 672202, Email:
csewalailak@gmail.com

ภาคผนวก 5

แผนพับประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวหมู่เกาะลันตา



ติดตามผลงานด้านเด็กกัน



กระทรวงศึกษาธิการ
สำนักงานส่งเสริม

งานสังคมสงเคราะห์ กระทรวงศึกษาธิการ ปี ๒๕๖๐

โทรศัพท์ : ๐ ๖๑๖๖ ๖๑๖๖

โทรสาร : ๐ ๖๑๖๖ ๖๑๖๖

www.factbook.com/thailand

www.factbook.com/thailand



กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

กรุงเทพมหานคร - ๑๐๐๐๐

โทรสาร : ๐ ๒๖๔๔ ๒๒๒๒

โทรศัพท์ : ๐๒ ๒๖๔๔ ๒๒๒๒

www.factbook.com/thailand

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
จังหวัดกรุงเทพมหานคร - ๑๐๐๐๐
โทรศัพท์ : ๐ ๒๖๔๔ ๒๒๒๒
โทรสาร : ๐ ๒๖๔๔ ๒๒๒๒
www.factbook.com/thailand

เล่นทำและสืบ

เกาะ
ลันตา

จ.กระบี่

