



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการวิจัยย่อย 2

การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยวในการท่องเที่ยวฮาลาล
(The Competencies Development for ChiangMai Travel Agencies in
Halal Tourism)

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เดชวิทย์ นิลวรรณ

กุมภาพันธ์ 2559

สัญญาเลขที่ RDG5750020

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการวิจัยย่อย 2

“การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยวในการท่องเที่ยวฮาลาล”

ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เดชวิทย์ นิลวรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ชุดโครงการ

“การเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวฮาลาลในจังหวัดเชียงใหม่”

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย วช. สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ชื่อโครงการวิจัย การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยวในการท่องเที่ยวฮาลาล
The Competencies Development for Chiang Mai Travel Agencies in Halal Tourism

ชื่อแผนงานวิจัย การเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวฮาลาลในจังหวัดเชียงใหม่
The Potential Increase of halal tourism in Chiang Mai Province

ผู้รับผิดชอบและหน่วยงาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เดชวิทย์ นิลวรรณ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1. บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง มีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญ นำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค สำหรับประเทศไทยนั้นจำนวนนักท่องเที่ยวในเดือนมกราคม ถึงเดือนมิถุนายน ปี 2556 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 12,744,374 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 25.02 นักท่องเที่ยวเอเชียตะวันออกมีจำนวนมากที่สุดจำนวน 7,365,401 คน เพิ่มขึ้นจากปี 2555 คิดเป็นร้อยละ 29.93 ของจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศทั้งหมด (กรมการท่องเที่ยว, 2556) นอกจากนี้ไทยยังติดอันดับ 1 ในเอเชียที่นักท่องเที่ยวมามากที่สุด เนื่องจากประเทศไทยมีความคุ้มค่า มีความหลากหลายในการท่องเที่ยว และสภาพอากาศเหมาะสม สำหรับจังหวัดที่นักท่องเที่ยวชอบเดินทางไปซ้ำมากที่สุด 3 จังหวัดแรก ได้แก่ ภูเก็ต เชียงใหม่ และกรุงเทพฯ (เดลินิวส์ ฉบับ วันที่ 15 มิถุนายน 2556) นอกจากนี้ในปี 2558 จะมีการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนและจะมีการเดินทางของผู้คนในประเทศอาเซียนเข้าออกเป็นจำนวนมาก ซึ่งประชากรส่วนใหญ่ของประชาคมอาเซียนเป็นชาวมุสลิม เมื่อเทียบสัดส่วนประชากรประชาคมอาเซียนกับประชากรมุสลิม พบว่าเกือบ 60 เปอร์เซ็นต์เป็นประชากรมุสลิม (ประมาณ 300 ล้านคน) จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาธุรกิจการนำเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม ที่มีเงื่อนไขทางศาสนาเข้ามาเกี่ยวข้อง นั่นก็คือ "ฮาลาล" ซึ่งเป็นคำภาษาอาหรับมีความหมายทั่วไปว่า **อนุมัติ** เมื่อนำมาใช้ในทางศาสนาจะมีความหมายว่า สิ่งที่ศาสนาอนุมัติ เช่น อนุมัติให้กิน อนุมัติให้ดื่ม อนุมัติให้ทำ อนุมัติให้ใช้สอย เป็นต้น ดังนั้นการท่องเที่ยวของชาวมุสลิม

จะต้องไม่ขัดกับหลักหรือศาสนาอิสลาม ทั้งนี้การจัดการการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของชาวมุสลิมยังเป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทยในการนำเสนอแหล่งท่องเที่ยวและบริการต่างๆ ที่ไม่ขัดต่อหลักปฏิบัติตามศาสนาอิสลาม ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญในปัจจุบัน และอาจก่อให้เกิดความผิดพลาดในการจัดการการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความรู้สึกของชาวมุสลิมในทางลบ อันจะส่งผลกระทบต่อรายได้ในการท่องเที่ยวและชื่อเสียงของประเทศไทย จึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพและความรู้ความเข้าใจของบุคลากรการท่องเที่ยวให้มีการปฏิบัติตามระเบียบของศาสนาและได้มาตรฐานในระดับนานาชาติ โดยเฉพาะบุคลากรในแผนกธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ที่ต้องมีการพัฒนาสมรรถนะให้มีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวมุสลิมและสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวมุสลิมในการท่องเที่ยวฮาลาล ดังนั้นการค้นหาระดับการใช้สมรรถนะของบุคลากรและการฝึกอบรมบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยวให้มีคุณภาพ จึงเป็นตัวแปรที่สำคัญในการเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวฮาลาล ดังคำกล่าวที่ว่า “บุคลากรผู้ให้บริการ คือรากฐานของการบริการที่ดี”

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับการใช้ทักษะของบุคลากรการท่องเที่ยวฮาลาลในแผนกธุรกิจนำเที่ยว (Travel agencies) ใน 4 ตำแหน่งงาน คือ ผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง และผู้แนะนำการเดินทาง ว่าบุคลากรในตำแหน่งดังกล่าวมีความรู้ ความเข้าใจ และการใช้ทักษะในการให้คำแนะนำในการท่องเที่ยวฮาลาลระดับใด เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวในแผนกธุรกิจนำเที่ยว ให้มีคุณภาพมากขึ้นเพื่อรองรับการเปิด AEC ในปี 2558 รวมทั้งเป็นการรองรับการท่องเที่ยวฮาลาลของชาวมุสลิมให้มีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับการใช้ทักษะของบุคลากรการท่องเที่ยวฮาลาลในแผนกธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในแผนกธุรกิจนำเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่
- 3) เพื่อเสริมความรู้กับบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับการท่องเที่ยวฮาลาล

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

- 1) ขอบเขตเนื้อหาการวิจัยนี้เป็นการศึกษาสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในการท่องเที่ยวฮาลาล ในจังหวัดเชียงใหม่
- 2) ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) จังหวัดเชียงใหม่

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยว 4 ตำแหน่งงาน คือ ผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง และผู้แนะนำการเดินทาง จากสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำนวน 24 แห่ง

3) ขอบเขตพื้นที่วิจัย จังหวัดเชียงใหม่

4) ระยะเวลาการทำวิจัย 12 เดือน

1.4 วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ใช้เครื่องมือในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1) แบบสัมภาษณ์ ผู้จัดการหรือบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวฮาลาล ในประเด็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวฮาลาล

2) แบบประเมินสมรรถนะบุคลากรธุรกิจนำเที่ยว ใน 4 ตำแหน่งงาน

3) แบบประเมินความรู้ ผู้เข้าร่วมการอบรมสัมมนา ก่อนและหลังการอบรม

2. สรุปผลการดำเนินงาน

การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุปผลการดำเนินงาน ได้ดังนี้

2.1 บริบทการท่องเที่ยวฮาลาล การท่องเที่ยวฮาลาล (Halal Tourism) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้ตอบสนองความต้องการของชาวมุสลิม เริ่มจากการให้บริการจากสถานที่ต้นทางไปจนถึงจุดหมายปลายทาง โดยไม่ขัดกับหลักการทางศาสนาอิสลาม ในด้านสถานที่ท่องเที่ยวของเชียงใหม่ มีสถานที่เป็นที่รู้จักและได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ จากความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว ธรรมชาติอันงดงาม ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์น่าประทับใจ ด้านอาหารมีการให้บริการแก่ชาวมุสลิมแต่ยังไม่ครอบคลุมสถานที่ท่องเที่ยวและยังไม่เพียงพอ ด้านที่พักมีการพัฒนาในการรองรับนักท่องเที่ยวได้ดี ด้านธุรกิจนำเที่ยวมีการแข่งขันกันสูงแต่บางส่วนหลีกเลี่ยงการให้บริการชาวมุสลิม เนื่องจากไม่มีความรู้เกี่ยวกับอิสลามและมีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะอยู่แล้ว

2.2 การสัมภาษณ์คณะกรรมการกลางอิสลาม คาดว่าแนวโน้มการท่องเที่ยวฮาลาลน่าจะเพิ่มมากขึ้น และไทยมีโอกาสดีในการเติบโตเนื่องจากประชากรมุสลิมมีเป็นจำนวนมาก และจังหวัดเชียงใหม่ก็มีชุมชนมุสลิมและมีศักยภาพพอควร การพัฒนาเพื่อรองรับการท่องเที่ยวฮาลาลน่าจะเป็นไปได้ด้วยดี ควรเน้นในเรื่องของข้อมูล สื่อออนไลน์ และเข้าใจถึงความแตกต่างของนักท่องเที่ยวมุสลิมจากภูมิภาคต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสำคัญเกี่ยวกับ อาหารฮาลาล ที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลท่องเที่ยว และมีสยิด เป็นต้น

2.3 การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ส่วนใหญ่จะเน้นการระมัดระวังในเรื่องของอาหารเป็นหลัก เนื่องจากอาหารฮาลาลจะหาได้ง่ายในเขตเมืองเชียงใหม่แต่เขตรอบนอกและตามสถานที่ท่องเที่ยวจะหาได้ลำบาก จึงต้องมีการจัดเตรียมอาหารไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้ปัญหาที่มักพบ ได้แก่ นักท่องเที่ยวไม่แจ้งล่วงหน้าว่าเป็นมุสลิมทำให้การจัดการลำบาก สำหรับลักษณะการมาของนักท่องเที่ยวจะมาในหลาย

ลักษณะ ได้แก่ การมาเล่น Golf การมาท่องเที่ยวผ่านทางตัวแทนการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวตาม Package Tour การมาท่องเที่ยวทางรถบัส (มุสลิมไทยทางใต้) และการมาท่องเที่ยวด้วยตนเอง ทั้งนี้กลุ่มที่พบปัญหามากที่สุดจะเป็นกลุ่มที่มาท่องเที่ยวด้วยตนเองและมาหาซื้อทัวร์แบบ Join Tour

2.4 การประชุมกลุ่มย่อยธุรกิจนำเที่ยว พบว่าแนวโน้มในการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเองเพิ่มมากขึ้น สำหรับจังหวัดเชียงใหม่จะพบปัญหาในเรื่องของระบบการขนส่งสาธารณะที่ไม่ทั่วถึง นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นแต่ไม่มากนัก จังหวัดเชียงใหม่ควรเน้นในการเชื่อมโยงเครือข่ายการท่องเที่ยวในจังหวัดทางภาคใต้ของไทย และการจัดให้มีเที่ยวบินตรงจากประเทศมุสลิมมากขึ้น

2.5 การศึกษาระดับการใช้ทักษะของบุคลากรการท่องเที่ยวฮาลาลในแผนกธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ใน 4 ตำแหน่งงาน พบว่ามีการใช้ทักษะในตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้ *ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป* มีระดับทักษะในสมรรถนะหลักอยู่ในระดับดีมาก มีระดับทักษะในสมรรถนะทั่วไปอยู่ในระดับดีมาก และมีระดับทักษะในสมรรถนะพิเศษเฉพาะตำแหน่ง (ด้านฮาลาล) อยู่ในระดับปานกลาง *ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป* มีระดับทักษะในสมรรถนะหลักอยู่ในระดับดี มีการใช้ระดับทักษะในสมรรถนะทั่วไปอยู่ในระดับดีมาก และมีระดับทักษะในสมรรถนะพิเศษเฉพาะตำแหน่ง (ด้านฮาลาล) อยู่ในระดับปานกลาง *หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง* มีระดับทักษะสมรรถนะหลักอยู่ในระดับดี มีระดับทักษะในสมรรถนะทั่วไปอยู่ในระดับดี และมีระดับทักษะในสมรรถนะพิเศษเฉพาะตำแหน่ง (ด้านฮาลาล) อยู่ในระดับต่ำ และ *ผู้แนะนำการเดินทาง* มีระดับทักษะในสมรรถนะหลักอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับทักษะสมรรถนะทั่วไปอยู่ในระดับดี และมีระดับทักษะในสมรรถนะพิเศษเฉพาะตำแหน่ง (ด้านฮาลาล) อยู่ในระดับต่ำ

2.6 การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยว ได้นำข้อมูลจากสมรรถนะในตำแหน่งต่าง ๆ ทั้ง 4 ตำแหน่งงานมาวิเคราะห์ และจัดฝึกอบรม เพื่อพัฒนาสมรรถนะพิเศษเฉพาะตำแหน่ง (ด้านฮาลาล) เนื่องจากมีระดับทักษะอยู่ในระดับต่ำ โดยจัดการอบรมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยวเป็นระยะเวลา 2 วันใน 2 หัวเรื่อง คือ “วัฒนธรรมอิสลาม ขนบธรรมเนียมประเพณี และการปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม” และหัวเรื่อง “อาหารฮาลาล มาตรฐาน หลักเกณฑ์ และข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ฮาลาล” โดยมีผู้เข้าร่วมอบรมตลอดทั้ง 2 วัน จำนวน 43 คน จากการประเมินแบบทดสอบความรู้ก่อนและหลังการอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้นทั้ง 2 หัวเรื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.7 การเสริมความรู้กับบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับการท่องเที่ยวฮาลาล ทางโครงการได้มีการประชาสัมพันธ์และจัดการอบรมเป็นระยะเวลา 1 วันในหัวเรื่อง “วัฒนธรรมอิสลาม ขนบธรรมเนียมประเพณี และการปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม” และหัวเรื่อง “อาหารฮาลาล มาตรฐาน หลักเกณฑ์ และข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ฮาลาล” โดยมีผู้เข้าร่วมอบรม จำนวน 122 คน จากการประเมินแบบทดสอบความรู้ก่อนและหลังการอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้นทั้ง 2 หัวเรื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการวิจัย

3.1 สามารถค้นหาระดับการใช้ทักษะของบุคลากรการท่องเที่ยวฮาลาลในแผนธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ได้ อันเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนธุรกิจนำเที่ยว เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการท่องเที่ยวฮาลาลของจังหวัดเชียงใหม่ได้อย่างเหมาะสม

3.2 สามารถ เพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในแผนธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ในสมรรถนะที่สำคัญต่อการท่องเที่ยวฮาลาล คือ ความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียม วัฒนธรรมของชาวมุสลิม และอาหารฮาลาล ทำให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องและสามารถพัฒนาการให้บริการได้อย่างเหมาะสม

3.3 สามารถเสริมความรู้ให้กับบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับการท่องเที่ยวฮาลาล ทำให้บุคลากรในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของเชียงใหม่เกิดความเข้าใจและสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมได้ถูกต้องมากขึ้น อันเป็นการเสริมสร้างศักยภาพการท่องเที่ยวฮาลาลของจังหวัดเชียงใหม่

4. การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

4.1 การใช้ประโยชน์ด้านนโยบาย ผลการศึกษาวิจัย การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนธุรกิจนำเที่ยวในการท่องเที่ยวฮาลาล ทำให้ทราบระดับสมรรถนะของบุคลากร ซึ่งข้อมูลที่ได้ทางจังหวัดเชียงใหม่ และกรมการท่องเที่ยว สามารถนำไปใช้ในการวางแผนในการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดที่เป็นเป้าหมายในการท่องเที่ยวฮาลาลได้ รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการให้ความรู้แก่บุคลากรและคนในพื้นที่การให้บริการการท่องเที่ยวได้

4.2 การใช้ประโยชน์ด้านชุมชนและพื้นที่ การดำเนินการวิจัยการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนธุรกิจนำเที่ยวในการท่องเที่ยวฮาลาล ได้มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรธุรกิจนำเที่ยว ผู้ประกอบการ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวฮาลาล โดยความร่วมมือกับคณะกรรมการกลางอิสลามประจำจังหวัดเชียงใหม่ ในการให้ความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียม วัฒนธรรมของชาวมุสลิม และอาหารฮาลาล ได้รับรู้รับทราบ เกิดความเข้าใจ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการได้

4.3 การใช้ประโยชน์ด้านวิชาการ ผลการวิจัยการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนธุรกิจนำเที่ยวในการท่องเที่ยวฮาลาล ข้อมูลระดับการใช้ทักษะของบุคลากรธุรกิจนำเที่ยว สามารถใช้เป็นแหล่งให้บริการวิชาการในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรการท่องเที่ยวฮาลาล ให้กับนักวิจัยกลุ่มอื่นได้ รวมทั้งสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาต่อยอดการพัฒนาเครือข่ายการท่องเที่ยวฮาลาลทั้งในประเทศและในภูมิภาคอาเซียนต่อไปได้ในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยวในการท่องเที่ยวฮาลาล สำเร็จขึ้นมาได้ด้วยความร่วมมือจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ก่อนอื่นต้องขอขอบคุณเครือข่ายองค์กร บริหารงานวิจัยแห่งชาติ (คอบช.) สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุน สนับสนุนการวิจัย (สกว.) ที่ได้ให้โอกาสในการทำงานชิ้นนี้ ขอขอบคุณที่ปรึกษาโครงการ ดร.บังอร ฉัตรรุ่งเรือง สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และคุณกรวรรณ สังขกร สถาบัน วิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ได้ให้คำแนะนำ ตลอดจนคณะกรรมการกลางอิสลาม สมาคมธุรกิจ ท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ สมาคมมัคคุเทศก์เชียงใหม่ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว บุคลากรธุรกิจนำ เที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทุกท่าน ที่เข้าร่วมโครงการและได้ให้ ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมเป็นอย่างดี รวมทั้งการให้ข้อมูลในมิติต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ทำให้ทีม วิจัยได้พัฒนาตนเองและได้เรียนรู้เพิ่มขึ้นอย่างมากเกี่ยวกับการท่องเที่ยวฮาลาลในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

นอกจากนี้ยังขอขอบคุณ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่ได้สนับสนุน สถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ตลอดจนเวลาในการทำวิจัย ทำให้การทำงานชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงได้ดี หวังว่า งานชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวฮาลาลในจังหวัดเชียงใหม่ แก่ หน่วยงานการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ หอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ เทศบาลเมืองเชียงใหม่ และผู้ที่ สนใจ รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องตามสมควร

เดชวิทย์ นิลวรรณ

กุมภาพันธ์ 2559

Title	The Competencies Development for Chiang Mai Travel Agencies in Halal Tourism
Researcher	Asst. Prof. Dejawit Nilwan
Faculty	Management Science, Chiang Mai Rajabhat University
Year	2016

Abstract

The study of the competency development for Chiang Mai travel agencies in Halal tourism is the study of skills level and competency of travel agencies staff in Chiang Mai, also to enhance knowledge of the staff in tourism industry that is related to Halal tourism, leading to the tourism staff development, provide the tourism service to Muslim tourists with friendly manner. The tools of this study are interview, focus group discussion, the competency evaluation form and questionnaire. The result is the managers have core competency in very good level. The general competency is in very good level. The special competency on Halal is in medium level. The assistant manager have core competency in good level, with general competency in very good level and the special competency in medium level. The Senior Travel Consultant have core competency in good level, the general competency in good level and the special competency in Halal is in low level. The Travel Consultant have core competency in medium level, the general competency in good level and the special competency on Halal is in low level. The competency level leads to the training of competency of staff in tourism section concerning on special competency of Halal, which train about Islam culture and Halal foods. It is found that the training for travel agencies staff have increasing knowledge with statistic significance at 0.05. There is as well the knowledge training for staff in tourism industry sector which is related to Halal tourism. It is found that the training participants have increased knowledge with statistic significance at 0.05 too.

หัวข้อการวิจัย	การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยวในการท่องเที่ยวฮาลาล
ชื่อผู้วิจัย	ผู้ช่วยศาสตราจารย์เดชวิทย์ นิลวรรณ
สังกัด	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ปี พ.ศ.	2559

บทคัดย่อ

การศึกษาการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยวในการท่องเที่ยวฮาลาล เป็นการศึกษาถึงระดับการใช้ทักษะและสมรรถนะของบุคลากรในแผนกธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งเสริมความรู้ให้กับบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่สัมพันธ์กับการท่องเที่ยวฮาลาล นำไปสู่การพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว ให้สามารถบริการนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมด้วยความเป็นมิตร การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาด้วยการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มย่อย แบบประเมินสมรรถนะ และแบบสอบถาม ทั้งนี้ตำแหน่งผู้จัดการมีระดับสมรรถนะหลักอยู่ในระดับดีมาก สมรรถนะทั่วไปอยู่ในระดับดีมาก สมรรถนะพิเศษด้านฮาลาล อยู่ในระดับปานกลาง ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการมีระดับสมรรถนะหลักอยู่ในระดับดี สมรรถนะทั่วไปอยู่ในระดับดีมาก สมรรถนะพิเศษด้านฮาลาลอยู่ในระดับปานกลาง ตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทางมีระดับสมรรถนะหลักอยู่ในระดับดี สมรรถนะทั่วไปอยู่ในระดับดี สมรรถนะพิเศษด้านฮาลาลอยู่ในระดับต่ำ และตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทางมีระดับสมรรถนะหลักอยู่ในระดับปานกลาง สมรรถนะทั่วไปอยู่ในระดับดี สมรรถนะพิเศษด้านฮาลาลอยู่ในระดับต่ำ จากระดับสมรรถนะนำมาสู่การจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยวในเรื่องเกี่ยวกับสมรรถนะพิเศษด้านฮาลาล โดยจัดอบรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมอิสลามและอาหารฮาลาล พบว่าผู้เข้าร่วมอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตลอดจนการจัดอบรมให้ความรู้ให้กับบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่สัมพันธ์กับการท่องเที่ยวฮาลาล พบว่าผู้เข้าร่วมอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกัน

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	(ก)
กิตติกรรมประกาศ	(1)
บทคัดย่อ	(3)
Abstract	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญภาพ	(9)
สารบัญตาราง	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์	3
กรอบการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ประวัติเมืองเชียงใหม่	7
ข้อมูลเกี่ยวกับมุสลิมในจังหวัดเชียงใหม่	11
แรงจูงใจในการท่องเที่ยว	16
การท่องเที่ยวฮาลาล	17
คุณภาพการบริการ	18
ธุรกิจนำเที่ยว	19
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ	21
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
กรอบแนวคิดในการวิจัย	27

บทที่ 3 การดำเนินการวิจัย	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การวิเคราะห์ข้อมูล	31
บทที่ 4 ผลการศึกษา	33
บริบทการท่องเที่ยวฮาลาล	33
รายงานการสัมภาษณ์คณะกรรมการกลางอิสลาม	37
รายงานการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	42
รายงานการสัมภาษณ์โรงแรมอิสลาม	54
รายงานการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ธุรกิจนำเที่ยว	55
สมรรถนะบุคลากรธุรกิจนำเที่ยว	63
การประเมินปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูด	71
การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยว	85
การเสริมความรู้ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	87
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผลการศึกษา	89
สรุปผลการศึกษา	89
การอภิปรายผลการศึกษา	90
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	95
ตัวอย่างหลักสูตรการอบรมพัฒนาความรู้เบื้องต้นการท่องเที่ยวฮาลาล	96
เอกสารอ้างอิง	97
ภาคผนวก ก. แบบประเมินสมรรถนะบุคลากรธุรกิจนำเที่ยวและแบบสอบถามปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูด	99
ภาคผนวก ข. ภาพกิจกรรมการสัมภาษณ์ธุรกิจนำเที่ยว	107
ภาคผนวก ค. ภาพกิจกรรมประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)	111
ภาคผนวก ง. ภาพกิจกรรมพัฒนาบุคลากรธุรกิจนำเที่ยว	115
ภาคผนวก จ. ภาพกิจกรรมการเสริมความรู้ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	119

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 รายชื่อมัสยิดในจังหวัดเชียงใหม่	12
2.2 ระดับความสามารถ (proficiency level)	23
4.1 การเปรียบเทียบสมรรถนะตำแหน่งผู้จัดการตามที่คาดหวังและที่เกิดขึ้นจริง	63
4.2 การเปรียบเทียบสมรรถนะตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการตามที่คาดหวังและที่เกิดขึ้นจริง	65
4.3 การเปรียบเทียบสมรรถนะตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทางตามที่คาดหวังและที่เกิดขึ้นจริง	67
4.4 การเปรียบเทียบสมรรถนะตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทางตามที่คาดหวังและที่เกิดขึ้นจริง	69
4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจนำเที่ยว ในการประเมินปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	71
4.6 ข้อมูลเปรียบเทียบเพศของบุคลากรธุรกิจนำเที่ยวกับการนับถือศาสนา	73
4.7 ข้อมูลเปรียบเทียบช่วงอายุของบุคลากรธุรกิจนำเที่ยวกับการนับถือศาสนา	73
4.8 ข้อมูลเปรียบเทียบตำแหน่งงานของธุรกิจนำเที่ยวกับการนับถือศาสนา	74
4.9 ข้อมูลเปรียบเทียบตำแหน่งงานของธุรกิจนำเที่ยวกับอายุ	75
4.10 ข้อมูลเปรียบเทียบตำแหน่งงานของธุรกิจนำเที่ยวกับระดับการศึกษา	76
4.11 ข้อมูลการประเมินปัจจัยผลักดันในมุมมองของธุรกิจนำเที่ยว	77
4.12 ข้อมูลการประเมินปัจจัยดึงดูดในมุมมองของธุรกิจนำเที่ยว	78
4.13 ข้อมูลการประเมินปัจจัยผลักดันในมุมมองของนักท่องเที่ยวมุสลิมไทย	79
4.14 ข้อมูลการประเมินปัจจัยดึงดูดในมุมมองของนักท่องเที่ยวมุสลิมไทย	80
4.15 ข้อมูลการประเมินปัจจัยผลักดันในมุมมองของนักท่องเที่ยวมุสลิมต่างชาติ	81
4.16 ข้อมูลการประเมินปัจจัยดึงดูดในมุมมองของนักท่องเที่ยวมุสลิมต่างชาติ	82
4.17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยผลักดันระหว่างนักท่องเที่ยวมุสลิมไทยและนักท่องเที่ยวมุสลิมต่างชาติ	83
4.18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยดึงดูดระหว่างนักท่องเที่ยวมุสลิมไทยและนักท่องเที่ยวมุสลิมต่างชาติ	84
4.19 ข้อมูลการเปรียบเทียบความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยว	85
4.20 ข้อมูลการเปรียบเทียบความรู้ในการเสริมความรู้ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	87

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แผนที่ท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	9
2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	27

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง มีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญ นำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค โดยข้อมูลรายงานของ Crescent Rating and Dinar Standard รายงานว่ามุสลิมโลกใช้จ่ายเงินสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวในปี 2011 สูงถึง 126,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (และคาดว่าจะเพิ่มขึ้นเป็น 192,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ภายในปี 2020) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 12.3 ของการใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยวต่างประเทศ (Outbound Tourism) ของโลกทั้งหมด คิดเป็นมูลค่ารวม 1,034,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ สำหรับประเทศไทยนั้นจำนวนนักท่องเที่ยวในเดือนมกราคม ถึงเดือนมิถุนายน ปี 2556 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 12,744,374 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 25.02 นักท่องเที่ยวเอเชียตะวันออกมีจำนวนมากที่สุดจำนวน 7,365,401 คน เพิ่มขึ้นจากปี 2555 คิดเป็นร้อยละ 29.93 ของจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศทั้งหมด (กรมการท่องเที่ยว, 2556) นอกจากนี้ไทยยังติดอันดับ 1 ในเอเชียที่นักท่องเที่ยวมามากที่สุด เนื่องจากประเทศไทยมีความคุ้มค่า มีความหลากหลายในการท่องเที่ยว และสภาพอากาศเหมาะสมสำหรับจังหวัดที่นักท่องเที่ยวชอบเดินทางไปซ้ำมากที่สุด 3 จังหวัดแรก ได้แก่ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และ กรุงเทพฯ (เดลินิวส์ ฉบับ วันที่ 15 มิถุนายน 2556) จากการประเมินสถานการณ์การท่องเที่ยวของสภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คาดการณ์ว่าในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2556 จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาประเทศไทยเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 15.42 โดยคาดว่าจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 19.10 ในไตรมาส 3 คิดเป็นจำนวน 6.36 ล้านคน และเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.11 ในไตรมาสสุดท้ายของปี คิดเป็นจำนวน 7.11 ล้านคน (สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556) นอกจากนี้ในปี 2558 จะมีการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนและจะมีการเดินทางของผู้คนในประเทศอาเซียนเข้าออกเป็นจำนวนมาก ซึ่งประชากรส่วนใหญ่ของประชาคมอาเซียนเป็นชาวมุสลิม เมื่อเทียบเทียบสัดส่วนประชากรประชาคมอาเซียนกับประชากรมุสลิม พบว่าเกือบ 60 เปอร์เซ็นต์เป็นประชากรมุสลิม (ประมาณ 300 ล้านคน) จะทำให้เกิดการแออัดในอนาคต จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมพัฒนาด้านต่างๆ ทั้งในส่วนของโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และธุรกิจการนำเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่เพิ่มขึ้นทำให้การท่องเที่ยวฮาลาลมีบทบาทที่สำคัญในการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวให้กับประเทศไทยเป็นอย่างมาก

"ฮาลาล" เป็นคำภาษาอาหรับมีความหมายทั่วไปว่า **อนุมัติ** เมื่อนำมาใช้ในทางศาสนาจะมีความหมายว่า สิ่งที่ศาสนาอนุมัติ เช่น อนุมัติให้กิน อนุมัติให้ดื่ม อนุมัติให้ทำ อนุมัติให้ใช้สอย เป็นต้น ดังนั้นการท่องเที่ยวของชาวมุสลิมจะต้องไม่ขัดกับหลักหรือกฎศาสนาอิสลาม โดยแหล่งท่องเที่ยวจะต้องเน้นการปฏิบัติหรือการรักษากฎและระเบียบของศาสนาในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ทั้งนี้การจัดการการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของชาวมุสลิมยังเป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทยในการนำเสนอแหล่งท่องเที่ยวและบริการต่างๆ ที่ไม่ขัดต่อหลักปฏิบัติตามศาสนาอิสลาม ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญในปัจจุบัน ที่ทำให้เกิดความผิดพลาดในการจัดการการท่องเที่ยวฮาลาลที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของชาวมุสลิมในทางลบและการยอมรับในการท่องเที่ยวฮาลาลของชาวมุสลิมในประเทศไทย ซึ่งมีผลกระทบต่อรายได้ในการท่องเที่ยวและชื่อเสียงของประเทศไทย จึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพและความรู้ความเข้าใจของบุคลากรการท่องเที่ยวให้มีการปฏิบัติตามระเบียบของศาสนาและได้มาตรฐานในระดับนานาชาติ

ความรู้สึกของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่เป็นลบในขณะเดินทางท่องเที่ยว นั้น ปฏิเสธไม่ได้ว่า ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการขาดแคลนบุคลากรและคุณภาพการบริการที่ดีในการรองรับการท่องเที่ยวฮาลาล ที่บุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจในข้อกำหนด การรักษากฎ และระเบียบของศาสนาอิสลามที่ถูกต้อง หากบุคลากรการท่องเที่ยวมีความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้องแล้ว ก็สามารถให้คำแนะนำและปรึกษาหารือในการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับชาวมุสลิมได้ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมมีความรู้สึกประทับใจในการใช้บริการการท่องเที่ยวฮาลาล โดยเฉพาะบุคลากรในแผนกธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ที่ต้องมีการพัฒนาสมรรถนะทั้ง 3 ด้าน คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) เพื่อให้มีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวมุสลิมและสร้างความประทับใจในการท่องเที่ยวฮาลาล ซึ่งจะช่วยให้ดึงดูดและรักษฐานจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยมุสลิมและชาวมุสลิมต่างชาติให้ยังคงเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวและใช้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ซ้ำอีก กลายเป็นแขกหรือลูกค้าประจำ (regular/repeated guest) ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวฮาลาล ดังนั้นการพัฒนาและการฝึกอบรมบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยวให้มีคุณภาพ จึงเป็นตัวแปรที่สำคัญในการเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวฮาลาล ดังคำกล่าวที่ว่า “บุคลากรผู้ให้บริการ คือ รากฐานของการบริการที่ดี”

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับการใช้ทักษะของบุคลากรการท่องเที่ยวฮาลาลในแผนกธุรกิจนำเที่ยว (Travel agencies) ใน 4 ตำแหน่งงาน คือ ผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง และผู้แนะนำการเดินทาง ว่าบุคลากรในตำแหน่งดังกล่าวมีความรู้ ความเข้าใจ และการใช้ทักษะในการให้คำแนะนำในการท่องเที่ยวฮาลาลระดับใด เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพมากขึ้นเพื่อรองรับการเปิด AEC ในปี 2558 รวมทั้งเป็นการรองรับการท่องเที่ยวฮาลาลของชาวมุสลิมให้มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการใช้ทักษะของบุคลากรการท่องเที่ยวฮาลาลในแผนธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในแผนธุรกิจนำเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อเสริมความรู้กับบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับการท่องเที่ยวฮาลาล

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหาการวิจัยนี้เป็นการศึกษาสมรรถนะบุคลากรแผนธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในการท่องเที่ยวฮาลาล ในจังหวัดเชียงใหม่
2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรแผนธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) จังหวัดเชียงใหม่
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรแผนธุรกิจนำเที่ยว 4 ตำแหน่งงาน คือ ผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง และผู้แนะนำการเดินทาง การท่องเที่ยวฮาลาลในจังหวัดเชียงใหม่
3. ขอบเขตพื้นที่วิจัย จังหวัดเชียงใหม่
4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการทำวิจัย 12 เดือน

นิยามศัพท์

บุคลากรธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง บุคลากรในกิจการนำเที่ยว ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง และผู้แนะนำการเดินทาง

สมรรถนะหลัก หมายถึง ความสามารถหลัก หรือศักยภาพหลัก หรือสมรรถนะหลัก หรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์หลักที่ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วม เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ได้แก่ ทักษะความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศ ทักษะพื้นฐานด้านการจัดการ ทักษะการเขียนโต้ตอบสื่อสารภาษาต่างประเทศ การประยุกต์ใช้สารสนเทศด้านการท่องเที่ยว และความสามารถและความเต็มใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง

สมรรถนะทั่วไป หมายถึง ความสามารถในงานเฉพาะด้าน เพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ มีความสำเร็จในงานและได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ได้แก่ ทักษะการใช้สำนวนการพูด ทักษะการจัดการกับสถานการณ์และแก้ไขปัญหา ทักษะการใช้ความคิดรวบยอด ความสามารถในการปรับตัวในการทำงาน ทักษะการติดต่อสื่อสารเชิงรุก ทักษะการปรับเข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ความสามารถในการ

การทำงานภายใต้ความกดดัน ทักษะการจัดการตนเอง การรักษาสัญญาตามที่ให้ไว้ การมีแรงจูงใจและเต็มใจที่จะเรียนรู้ ความมุ่งมั่นในการดำเนินกิจกรรมให้สำเร็จ ความพยายามในการปรับปรุงการทํากิจกรรมให้ดีขึ้น และความสามารถในการตัดสินใจ

สมรรถนะพิเศษเฉพาะตำแหน่ง หมายถึง ความสามารถที่เป็นความสามารถเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับเนื้องานโดยตรงเป็นพิเศษ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมมุสลิม ความรู้เกี่ยวกับศาสนาอิสลาม และคำศัพท์เฉพาะ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับฮาลาล ความเข้าใจและการแสดงออกในการปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามที่เหมาะสม และความรู้เกี่ยวกับภาษาอาราบิก

กรอบการวิจัย

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือนที่)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. ศึกษาข้อมูลการท่องเที่ยวฮาลาล และสมรรถนะบุคลากรการท่องเที่ยว	☒	☒										
2. วิเคราะห์และออกแบบการสำรวจสมรรถนะ		☒	☒									
3. ดำเนินการสำรวจ การออกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และสังเกตการปฏิบัติงาน			☒	☒	☒	☒						
4. จัดประชุมกลุ่มย่อยในการจัดลำดับความสามารถเชิงสมรรถนะ และวิเคราะห์ความแตกต่างในการใช้ทักษะในการปฏิบัติงาน						☒	☒					
5. จัดทำแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวฮาลาล กำหนดประเด็นและหัวข้อในการฝึกอบรมสัมมนา							☒					

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือนที่)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
6. ดำเนินการพัฒนาศักยภาพตามแผนการพัฒนาและฝึกอบรม							☒	☒	☒			
8. ประเมินผลการพัฒนาและฝึกอบรมในการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวสากล								☒	☒	☒		
9. สังเคราะห์และถอดบทเรียนการดำเนินโครงการ										☒		
10. เผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง										☒	☒	
11. นำเสนอผลการดำเนินโครงการ											☒	
12. จัดทำรายงาน/ผลการติดตามประเมินผลโครงการฉบับสมบูรณ์												☒

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. บุคลากรการท่องเที่ยวแผนกธุรกิจนำเที่ยว (Travel agencies) ได้ทราบถึงระดับสมรรถนะของตนเองในการบริการการท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองต่อไป
2. บุคลากรการท่องเที่ยวแผนกธุรกิจนำเที่ยว (Travel agencies) ได้รับการพัฒนาสมรรถนะพิเศษเฉพาะทาง ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในการให้บริการการท่องเที่ยวสากลที่ถูกต้องมากขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยวในการท่องเที่ยวฮาลาล ในจังหวัดเชียงใหม่ จะประกอบไปด้วยหลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) ประวัติเมืองเชียงใหม่
- 2) ข้อมูลมุสลิมในจังหวัดเชียงใหม่
- 3) แรงจูงใจในการท่องเที่ยว
- 4) การท่องเที่ยวฮาลาล
- 5) คุณภาพการบริการ
- 6) ธุรกิจนำเที่ยว
- 7) แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
- 8) เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 9) กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประวัติเมืองเชียงใหม่

เมืองเชียงใหม่ มีชื่อที่ปรากฏในตำนานว่า “นพบุรีศรีนครพิงค์เชียงใหม่” เป็นราชธานีของอาณาจักรล้านนาไทยมาตั้งแต่พญามังรายได้ทรงสร้างขึ้น เมื่อ พ.ศ. 1839 ซึ่งมีอายุครบ 710 ปี ในปี พ.ศ. 2549 และเมืองเชียงใหม่ได้มีวิวัฒนาการสืบเนื่องกันมาในประวัติศาสตร์ตลอดมา เชียงใหม่มีฐานะเป็นนครหลวงอิสระ ปกครองโดยกษัตริย์ราชวงศ์มังราย ประมาณ 261 ปี (ระหว่าง พ.ศ. 1839-2100) ในปี พ.ศ. 2101 เชียงใหม่ได้เสียเอกราชให้แก่กษัตริย์พม่าซึ่งอ่อนแอ และได้ตกอยู่ภายใต้การปกครองของพม่านานร่วมสองร้อยปี จนถึงสมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชและพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช ได้ทรงช่วยเหลือล้านนาไทยภายใต้การนำของพระยาากวילהและพระยาจำบ้านในการทำสงครามขับไล่พม่าออกไปจากเชียงใหม่และเมืองเชียงแสนได้สำเร็จ พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราชสถาปนาพระยาากวילהเป็นเจ้าเมืองเชียงใหม่ ในฐานะเมืองประเทศราชของกรุงเทพมหานคร และมีเชื้อสายของพระยาากวילה ซึ่งเรียกว่า ตระกูลเจ้าเจ็ดตน ปกครองเมืองเชียงใหม่ เมืองลำพูน และลำปาง สืบต่อมาจนกระทั่งในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวฯ ได้โปรดให้ปฏิรูปการปกครองหัวเมืองประเทศราช ได้ยกเลิกการมีเมืองประเทศราชในภาคเหนือ จัดตั้งการปกครองแบบมณฑลเทศาภิบาล เรียกว่า มณฑลพายัพ และเมื่อปี พ.ศ. 2476

พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ปรับปรุงการปกครองเป็นแบบจังหวัด เชียงใหม่จึงมีฐานะเป็นจังหวัดจนถึงปัจจุบัน

ที่ตั้ง-ขนาดพื้นที่

จังหวัดเชียงใหม่ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของประเทศไทย เส้นรุ้งที่ 16 องศาเหนือ และเส้นแวงที่ 99 องศาตะวันออก สูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 1,027 ฟุต (310 เมตร) ห่างจากกรุงเทพมหานคร 696 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 20,107.057 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 12,566,910 ไร่ ซึ่งใหญ่เป็นอันดับ 1 ของภาคเหนือ และอันดับ 2 ของประเทศ แบ่งเป็น พื้นที่ป่าไม้ร้อยละ 69.92 พื้นที่ทำการเกษตรร้อยละ 12.82 และพื้นที่อยู่อาศัยและอื่นๆ ร้อยละ 17.26

มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดต่าง ๆ ดังนี้

1. ทิศเหนือติดต่อกับรัฐฉานของประเทศพม่า
2. ทิศใต้ติดต่อกับจังหวัดตาก
3. ทิศตะวันออกติดกับจังหวัดเชียงราย ลำพูน และลำปาง
4. ทิศตะวันตกติดต่อกับจังหวัดแม่ฮ่องสอน

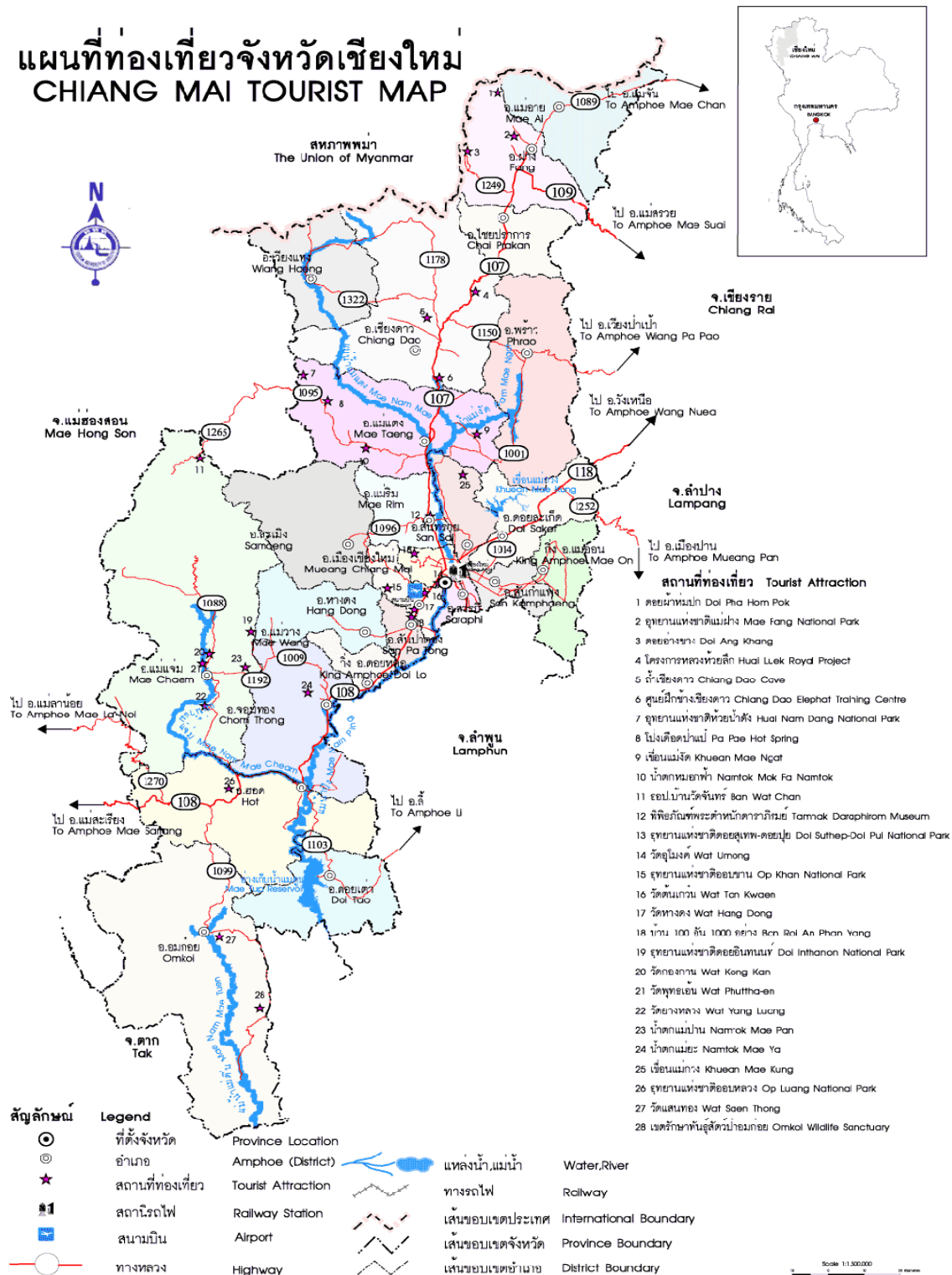
ภูมิประเทศ

โดยทั่วไปแล้วพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ เป็นป่าละเมาะและภูเขา มีที่ราบอยู่ตอนกลางสองฟากฝั่งแม่น้ำปิง มีภูเขาที่สูงที่สุดในประเทศไทย คือ “ดอยอินทนนท์” ในอำเภอจอมทอง สูงประมาณ 2,575 เมตร นอกจากนี้ยังมีดอยอื่นๆ ที่มีความสูงรองลงมาอีกหลายแห่ง เช่น ดอยผ้าห่มปก สูง 2,285 เมตร ดอยหลวงเชียงดาว สูง 2,170 เมตร ดอยสุเทพ สูง 1,601 เมตร โดยทั่วไปอาจแบ่งสภาพพื้นที่ออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. พื้นที่ภูเขา ที่มีความสูงจากระดับน้ำทะเลเกินกว่า 500 เมตร ส่วนใหญ่อยู่ทางทิศเหนือและทิศตะวันตกของจังหวัดคิดเป็นพื้นที่ประมาณร้อยละ 80 ของพื้นที่ทั้งหมดของจังหวัด พื้นที่ภูเขาเหล่านี้เป็นพื้นที่ป่าต้นน้ำลำธารไม่เหมาะต่อการเพาะปลูก
2. พื้นที่ราบลุ่มน้ำและที่ราบเชิงเขา ซึ่งกระจายอยู่ทั่วไประหว่างหุบเขาที่มีรูปร่างยาวรีทอดตัวในแนวเหนือ-ใต้ อันได้แก่ที่ราบลุ่มน้ำปิง ลุ่มน้ำฝาง และลุ่มน้ำแม่งัด ซึ่งนับเป็นพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะต่อการเกษตร

จังหวัดเชียงใหม่มีชายแดนติดต่อกับประเทศพม่าเพียงประเทศเดียว และมีพื้นที่ติดต่อใน 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอแม่เมาะ อำเภอฝาง อำเภอเชียงดาว อำเภอเวียงแหง และอำเภอไชยปราการ

แผนที่ท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ CHIANG MAI TOURIST MAP



ภาพที่ 2.1 แผนที่ท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่

ภูมิอากาศ

เชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีสภาพอากาศค่อนข้างเย็นเกือบตลอดทั้งปี มีอุณหภูมิเฉลี่ยทั้งปี 25.4 องศาเซลเซียส โดยมีค่าอุณหภูมิเฉลี่ย 31.8 องศาเซลเซียส อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 20.1 องศาเซลเซียส แบ่งภูมิอากาศออกได้เป็น 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมจนถึงเดือนตุลาคม ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนไปจนถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ และฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม

เอกลักษณ์ของเชียงใหม่

เอกลักษณ์ของเชียงใหม่ คือ วัฒนธรรมและธรรมชาติ ซึ่งทางจังหวัดได้รับมอบมติ ครม. ว่าเป็น “The Most Splendid City of Culture”

เรื่องวัฒนธรรมสามารถแยกออกได้หลายด้าน ได้แก่ ด้านอาหาร วิถีชีวิต และศิลปะ ในอดีตการท่องเที่ยวจะเป็นเรื่องของวิถีชีวิตและสถานที่ ได้แก่ ดอยสุเทพ วัดวาอารามต่างๆ แต่ปัจจุบันการท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรมได้มีการแตกแขนง หลากหลายมากขึ้น เช่น การเปิดคอร์สทำอาหารล้านนา การสาธิต/การเรียนการปลูกข้าว การอยู่อาศัยกับชาวชนบท การไหว้พระ 7 วัด เป็นต้น

เรื่องธรรมชาติ ถึงแม้เชียงใหม่จะเทียบความสมบูรณ์ทางธรรมชาติกับประเทศจีน หรือพม่าไม่ได้ แต่ยังสามารถเป็นจุดขายแก่นักท่องเที่ยวได้ โดยเฉพาะเรื่องการเดินป่า และในช่วงสิ้นปีที่ผ่านมาจะเป็นการท่องเที่ยวด้านธรรมชาติแบบ Soft Adventure คือ การท่องเที่ยวที่มีอันตรายน้อย ไม่ใช้การผจญภัยหรือท่องเที่ยวเชิงผจญภัย เช่น การล่องแพ ปีนเขา เป็นต้น

ประเพณี/เทศกาล งานสำคัญของจังหวัดเชียงใหม่

- เดือนมกราคม : งานไม้แกะสลักบ้านถวาย งานเทศกาลร่มบ่อสร้าง
- เดือนกุมภาพันธ์ : งานไม้ดอกไม้ประดับ เทศกาลงานผ้าขึ้นดั้นจก
- เดือนเมษายน : ปีใหม่เมือง (สงกรานต์) ประเพณีแห่ไม้ค้ำโพธิ์
- เดือนพฤษภาคม : ประเพณีเตียวขึ้นดอยวิสาขบูชา ประเพณีเข้าอินทขิล
- เดือนมิถุนายน : ประเพณีสงฆ์น้ำพระธาตุจอมทอง ประเพณีทำบุญเมืองเชียงใหม่
- เดือนพฤศจิกายน : ประเพณียี่เป็ง (ลอยกระทง)

ข้อมูลเกี่ยวกับมุสลิมในจังหวัดเชียงใหม่

“มุสลิม” เป็นคำภาษาอาหรับ หมายถึง ผู้ที่นอบน้อมยอมจำนนต่อข้อบัญญัติของอัลลอฮ์ ซึ่งหมายถึงผู้ที่ยอมรับนับถือศาสนาอิสลาม “อิสลาม” เป็นศาสนาที่ถูกประทานมาจากพระอัลลอฮ์ และผู้ที่ยอมรับศาสนาอิสลามจะปฏิบัติตามคำบัญชาของพระองค์ด้วยความพอใจและสมัครใจ พร้อมทั้งยึดมั่นในจริยธรรมอันสูงส่งแห่งอิสลาม โดยการปฏิบัติศาสนกิจตามหลักการอิสลาม 5 ประการ และหลักศรัทธาอีก 6 ประการ เพื่อให้เกิดคุณธรรมในจิตสำนึกอันจะนำมาซึ่งการเกื้อกูลกันในสังคม

1. อิสลามในประเทศไทย ศาสนาอิสลามมีจุดเริ่มต้นการเผยแพร่จากคาบสมุทรอาหรับและได้ขยายเข้าสู่ดินแดนต่าง ๆ ของโลก รวมทั้งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้จากคาบสมุทรอาหรับผ่านเข้าสู่เปอร์เซีย โดยพ่อค้าจากคาบสมุทรอาหรับและเปอร์เซียที่นำสินค้าเข้ามาขายยังแหลมมลายู ได้แก่ อินโดนีเซียและมาเลเซีย รวมถึงตอนใต้ของประเทศไทย ด้วยอหิยาศัยไมตรีที่เป็นมิตรและมีความเคร่งครัดในบัญญัติแห่งอิสลามของบรรดาพ่อค้าเหล่านั้น จึงเป็นเหตุให้ผู้คนที่คบค้าด้วยเกิดความประทับใจและพอใจที่จะเข้ารับนับถือศาสนาอิสลาม ต่อมาในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ อิสลามได้ขยายเข้าสู่ภาคกลางและภูมิภาคอื่น ๆ ของประเทศไทย โดยการอพยพและย้ายถิ่นฐานของมุสลิม นอกจากนี้ยังมีมุสลิมชาวต่างชาติที่ได้เข้ามาตั้งถิ่นฐานในดินแดนของไปด้วย เช่น ชาวเปอร์เซีย เป็นต้น

2. มุสลิมในเชียงใหม่ เชียงใหม่เป็นเมืองเก่ามีเรื่องราว ตำนานต่าง ๆ ที่เล่าสืบต่อกันมาเป็นเรื่องราวที่มีคุณค่าและน่าสนใจยิ่ง เรื่องราววิถีชีวิตของชาวมุสลิมในจังหวัดเชียงใหม่ที่อพยพเข้ามาอยู่ในภาคเหนือของประเทศไทย เป็นการอพยพของชาวจีนมุสลิมเชื้อสายยูนนาน เข้าสู่ประเทศพม่า ลาว และเข้าสู่ทางภาคเหนือของไทย คนกลุ่มนี้จะถูกคนพื้นเมืองทางภาคเหนือเรียกว่าเป็นพวก จีนฮ่อ แต่ชาวจีนฮ่อก็มีลักษณะที่หลากหลายแบ่งเป็นหลายกลุ่ม อพยพมาจากหลายส่วนของมณฑลยูนนาน ซึ่งมุสลิมที่มีเชื้อสายจีนในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่อพยพมาจากมณฑลยูนนาน จึงมีพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม และเอกลักษณ์ ที่แตกต่างกันไป นอกจากชาวจีนแล้วยังมีการอพยพของชาวอินเดียเชื้อสายบังคลาเทศ และปากีสถาน ที่เข้ามาผ่านทางประเทศพม่า ทางอำเภอที่ติดกับชายแดน ได้แก่ อำเภอแม่สอด จังหวัดจาก อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย แล้วอพยพเข้ามาสู่จังหวัดเชียงใหม่ในระยะต่อมา นับตั้งแต่ช่วงกลางศตวรรษที่ 19 และปัจจุบันได้อาศัยกระจายตามที่ต่าง ๆ ของอำเภอฝาง อำเภอแม่เมาะ และอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีมัสยิดที่เป็นศูนย์กลางของชุมชนมุสลิม ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้ขึ้นทะเบียนกับคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย รวมทั้งหมด 13 มัสยิด ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 รายชื่อมัสยิดในจังหวัดเชียงใหม่

ลำดับ ที่	วันที่จดทะเบียน	เลขที่ ทะเบียน	ชื่อมัสยิด	สถานที่ตั้ง		
				หมู่	ตำบล	อำเภอ
1	20 พ.ค. 92	1	ช้างเผือก	4	ศรีภูมิ	เมืองฯ
2	20 พ.ค. 92	2	ช้างคลาน	-	ช้างคลาน	เมืองฯ
3	17 ก.พ. 96	4	อิสลามบ้านฮ่อ	-	ช้างคลาน	เมืองฯ
4	29 ต.ค. 12	5	อัลตุ้กวา	-	วัดเกต	เมืองฯ
5	15 ก.ค. 14	6	อัลฟฎุลิ	3	เชิงดอย	ดอยสะเก็ด
6	23 ส.ค. 14	7	อัล - อิมานี	3	เวียง	ฝาง
7	- พ.ย. 19	9	อัลสอาดะฮ์	9	ม่อนปิ่น	ฝาง
8	7 มี.ค. 20	10	อัลเอียะห์ซาน	7	แม่งอน	ฝาง
9	21 ก.ย. 20	11	อัลสลาม	7	ทรายมูล	สันกำแพง
10	26 เม.ย. 17	8	อัลเราะฮ์มะฮ์	3	แม่อาว	แม่อาว
11	30 ก.ย. 92	3	อิสลามปากกอก	7	สันทราย	สารภี
12	27 ก.ย. 45	12	ดาร์ลุบิซ	3	สันกลาง	สันกำแพง
13	23 ม.ค. 46	13	ดาร์ลุสลาม (จาเมียะห์เซคอัป ดูลลอฮ์อัล-กิลาบิ)	3	สันกลาง	สันกำแพง

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย <http://www.cicot.or.th>

3. วันและเดือนที่สำคัญในอิสลาม

เดือนฮารอม อัลลอฮ์ตรัสไว้ในบท อัลเตาบะห์ โองการที่ 136 ความว่า “แท้จริงจำนวนเดือน ณ อัลลอฮ์ มี 12 เดือน โดยระบุ ในคัมภีร์ ของอัลลอฮ์ ในวันที่พระองค์ได้ทรงสร้างฟ้าทั้งหลายและแผ่นดิน ในจำนวนนี้มี 4 เดือนต้องห้าม” ท่านศาสดามุฮัมมัด กล่าวไว้ความว่า “แท้จริง การเวลานั้นได้ หมุนเวียนไปเหมือนกับสภาพของมันในวันที่มี การสร้างฟ้าทั้งหลายและแผ่นดิน 1 ปี มี 12 เดือน ในจำนวนนี้มี 4 เดือนที่ต้องห้าม โดยมี 3 เดือน ติดต่อกันคือ เดือนซุลกัอ์ดะฮ์ ซุลฮิจะฮ์และมุฮัรรอม และเดือนรอญับ ซึ่งอยู่ระหว่างเดือนญมาดัลอาคิเราะห์และเดือนชะอ์บาน” โดยบุคอรีและมุสลิม คำว่า “เดือนต้องห้าม” หมายความว่า ห้ามทำการสู้รบ และห้ามทำการล้างแค้นกันซึ่งมีมาในสมัยญาฮิลียะห์ (ยุคก่อนที่ท่านศาสดามุฮัมมัดจะเผยแพรศาสนา)

เดือนมุฮัรรอม เป็นเดือนแรกของปฏิทินอิสลาม ส่วนวันที่สำคัญในเดือนนี้ ได้แก่ วันอาชูรอห์ คือ วันที่ 10 มุฮัรรอม เป็นวันที่ท่านศาสดามุฮัมมัด ได้ส่งเสริมให้ถือศีลอดและรวมถึงวันที่ 9 มุฮัรรอม ด้วย

เดือนร่อบีอูลเอวาล นักวิชาการต่างมีความเห็นตรงกันว่า ท่านศาสดามุฮัมมัด เกิดในวันจันทร์ที่ 12 เดือนร่อบีอูลเอวาล ปีช้าง วันอิญเราะห์ การกำหนดปีอิญเราะห์ศักราช ท่านศาสดามุฮัมมัดได้อพยพไปถึงนครมะดีนะห์ ในวันจันทร์ ที่ 12 เดือนร่อบีอูลเอวาล ขณะเดียวกันก็ได้มีการคัดเลือกให้เดือนมุฮัรรอมเป็นเดือนแรกของศักราช โดยเหตุนี้จึงทำให้ ปีอิญเราะห์ มีมาก่อนการอพยพของท่านศาสดามุฮัมมัดที่แท้จริงเป็นเวลา 1 เดือน 12 วัน วันตายของท่านศาสดานบีมุฮัมมัด คือ วันจันทร์ที่ 12 เดือนร่อบีอูลเอวาล ฮ.ศ. 11 ตรงกับวันที่ 11 มิถุนายน ค.ศ. 632 (พ.ศ. 1176)

เดือนร่อญับ เป็นเดือนที่ 7 ของปฏิทินอิสลาม และเป็นเดือนต้องห้ามเดือนเดียวที่อยู่โดดเดี่ยวจากเดือนอื่น และมีการกล่าวว่าในคืนวันที่ 27 ของเดือนนี้เป็นวันเมื่อยะราจของท่านศาสดามุฮัมมัด ซึ่งนักวิชาการ โดยท่านอิหม่ามนะวาวี ได้ กล่าวให้ น้ำหนักว่า วันเมื่อยะราจของท่านศาสดามุฮัมมัดนั้นเกิดขึ้นในวันที่ 27 ของเดือนร่อบีอูลเอวาล

เดือนชะอ์บาน เป็นเดือนที่ 8 ของปฏิทินอิสลาม สิ่งที่ท่านศาสดามุฮัมมัดได้ปฏิบัติ โดยเป็นแบบอย่างให้แก่มุสลิม คือ การถือศีลอด ซึ่งเป็นสิ่งที่ชอบให้มุสลิมปฏิบัติด้วย

เดือนรอมฎอน เป็นเดือนที่ 9 ของปฏิทินอิสลาม ที่มวลมุสลิมทั่วโลกถือศีลอดและในขณะเดียวกันอัลลอฮ์ ได้ทรงให้เดือนนี้เป็นเดือนแห่งความประเสริฐเป็นเดือนแห่งความจำเริญและเป็นเดือนแห่งการสะสมความดี โดยใน 10 วันสุดท้ายของเดือนรอมฎอน ท่านศาสดาได้สั่งใช้ไว้ว่า “ท่านทั้งหลายจงแสวงหาคืน อัลก้อดรีในคืนคี่ของ 10 คืนสุดท้ายของเดือนรอมฎอน” ฮะดีษ นำเสนอโดย บุคอรี จากท่านหญิงอาอิชะห์

เดือนเซาวาล ความสำคัญของเดือนเซาวาล คือ วันที่หนึ่งของเดือนเป็นวันอีดิลฟิฏْرِ วันอีดิ ในอิสลามมี 2 วันคือ วันอีดิลฟิฏْرِ และวันอีดิลอัฎฮา วันอีดิลฟิฏْرِ จะตรงกับวันที่ 1 ของเดือนเซาวาล และวันอีดิลอัฎฮา จะตรงกับวันที่ 10 ของเดือนซุลฮิจยะห์ วันอีดิทั้งสองนี้ อัลลอฮ์ ได้ ทรงกำหนดให้เป็นวันรื่นเริงของมุสลิม การถือศีลอด 6 วัน ความดีที่ควรปฏิบัติ ในเดือนเซาวาลอีก ได้แก่ การถือศีลอด 6 วัน เพราะจะทำให้ได้รับภาคผลเท่ากับการถือศีลอด 1 ปี

เดือนซุลฮิจยะห์ เป็นเดือนที่มีความสำคัญ โดยเกี่ยวข้องกับการประกอบพิธีฮัจญ์ และท่านศาสดามุฮัมมัด ได้กล่าวว่า “ไม่มี วันใดๆ ที่ยิ่งใหญ่ ณ อัลลอฮ์ และไม่เป็นที่รักยิ่ง ณ อัลลอฮ์ โดยการปฏิบัติความดีในวันเหล่านั้นยิ่งกว่า 10 วันแรกของเดือนซุลฮิจยะห์ ดังนั้น ท่านทั้งหลายจงกล่าว ตัสเบียห์ (ซุบฮันลิลลอฮ์) ตะห์ลีล (ลาอิลาฮะอิลลัลลอฮ์) ตักบิร (อัลลอฮูอักบัร) ให้มากในวันเหล่านั้น” การถือศีลอดในวันอารอฟะห์ คือวันที่ 9 ของเดือนซุลฮิจยะห์ ท่านศาสดามุฮัมมัด กล่าวว่า “การถือศีล

อดในวันอารอฟะห์ แท้จริงฉันหวังว่า อัลลอฮ์ จะทรงอภัยโทษ (ในความผิด) 1 ปีก่อนหน้าวันนี้ และ 1 ปีหลังวันนี้” วันอีดิลอัฎฮาและวันตัชริก ท่านศาสดามุฮัมมัด ได้กล่าวถึงความสำคัญของวันอีดิลอัฎฮาและวันตัชริกไว้ว่าเป็นวันที่มีการปฏิบัติ อิบาตะห์ (ศาสนกิจ) และเป็นวันรื่นเริงจึงห้ามการถือศีลอดในวันดังกล่าว และท่านได้กล่าวอีกว่า “วันอารอฟะห์ วันนะห์ร (อีดิลอัฎฮา) และวันตัชริก (11-12-13 ของเดือนซุลฮิจยะห์) เป็นวันรื่นเริงของเรา โอ้ชาวอิสลาม มันเป็นวันแห่งการกิน และการดื่ม” ผลานิสงค์ของการถือศีลอดในวันจันทร์และวันพฤหัสบดี ท่านศาสดามุฮัมมัด กล่าวว่า “การงานจะถูกนำเสนอ ณ อัลลอฮ์ ในทุกวันจันทร์และวันพฤหัสบดี ดังนั้น ฉันจึงชอบที่จะให้การงานของฉันถูกนำเสนอ โดยที่ฉันถือศีลอด” ความสำคัญของวันศุกร์ ท่านศาสดามุฮัมมัด กล่าวว่า “ผู้ใดที่อาบน้ำละหมาด โดยเขาอาบน้ำละหมาดอย่างดีแล้วไปละหมาดมูอะห์ (วันศุกร์) และฟังคุฏบะห์ (ธรรมกาถา) โดยสงบนิ่ง เขาจะได้รับ การอภัยโทษระหว่างวันศุกร์นั้นและวันศุกร์ต่อไป และเพิ่มอีก 3 วัน และผู้ใดที่ลูบคลำเม็ดหิน (ไม่สนใจ ฟังคุฏบะห์) แท้จริงเขาทำให้ผลบุญในการละหมาดวันศุกร์เป็นโมฆะ” บันทึกโดยมุสลิม

4. สถานที่ท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม เนื่องจากคำสอนของศาสนาอิสลามมีความเคร่งครัดในทางปฏิบัติ ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำเป็นต้องคำนึงถึงหลักข้อสำคัญของอิสลาม คือ ห้ามกราบไหว้รูปเคารพโดยสิ้นเชิง ไม่เคารพบูชารูปถ่าย รูปปั้น เหยียญหรือเครื่องรางของขลังต่าง ๆ ทั้งเพื่อการสักการบูชาหรือเพื่อให้เกิดความอบอุ่น เพื่อกันภัยอันตราย เป็นต้น เนื่องจากศาสนาอิสลามไม่มีระบบนักบวช เพราะฉะนั้นสถานที่ท่องเที่ยวที่จะพานักท่องเที่ยวชาวมุสลิมไปเยือนจึงไม่ควรเป็นสถานที่สำคัญทางศาสนาพุทธ หรือศาสนาอื่น ๆ นอกเหนือจากศาสนาที่สำคัญทางอิสลาม หรือสถานที่ที่มีความศักดิ์สิทธิ์ ต้องเคารพบูชา เช่น วัดสำคัญๆ พระธาตุต่าง ๆ เป็นต้น

5. อาหารและเครื่องดื่มสำหรับนักท่องเที่ยวมุสลิม อาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวมุสลิมมีความแตกต่างกับอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั่วไป เนื่องจากศาสนาอิสลามมีข้อห้ามอย่างชัดเจน โดยอาหารสำหรับนักท่องเที่ยวมุสลิมจะต้องเป็นอาหารที่มีฮาลาล นั่นคือทำโดยคนมุสลิม ผ่านกระบวนการที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม ภาชนะที่ใส่ ต้องไม่เป็นภาชนะที่ใช้ปนกันระหว่างนักท่องเที่ยวมุสลิมและนักท่องเที่ยวอื่น ๆ และควรจัดให้มีการแยกรับประทานอาหารระหว่างนักท่องเที่ยวหญิงและนักท่องเที่ยวชาย นอกจากนี้ชาวมุสลิมมีข้อควรปฏิบัติตามในการรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม ต่อไปนี้

- 1) ไม่รับประทานอาหารทุกชนิดที่มีส่วนประกอบของเนื้อสุกร
- 2) สัตว์ที่ตายในอาการต่าง ๆ คือ ตายเอง ถูกรัดคอ ถูกตีจนตาย พลัดตกมาจากที่สูงจนตาย ชนกันตาย ถูกสัตว์ป่าจับกิน เพราะสัตว์ที่ตายเองอาจเป็นเพราะสุขภาพของสัตว์ไม่ดี เป็นโรค ซึ่ง

เมื่อรับประทานเข้าไปอาจเป็นอันตรายแก่มนุษย์ ส่วนสัตว์ที่ตายจากอาการต่าง ๆ นั้น ไม่ได้ผ่านการกล่าวนามของพระเจ้า และเป็นการตายที่ไม่เหมาะสมที่มนุษย์จะนำมารับประทาน

3) เลือด การที่นำเอาเลือดสัตว์มาทำเป็นอาหาร ก็เป็นสิ่งต้องห้าม เพราะถือเป็นสิ่งที่ไม่สะอาดพอและอาจมีเชื้อโรค

4) สัตว์ที่ถูกฆ่าจากจุดประสงค์เพื่อการบูชายรูปเคารพ ในประเด็นมิใช่เพื่อป้องกันทางด้านร่างกายหรือโรคที่จะเกิดขึ้น แต่เป็นการป้องกันทางด้านจิตใจ เพื่อรักษาความเป็นเอกภาพของมุสลิมมิที่เป็นผู้ที่ตั้งภาคี หรืออยู่ในลักษณะการศรัทธาที่สับสน

5) สัตว์ที่เชือดโดยไม่ได้ระบุนามของพระเจ้าอัลลอฮ์ ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้มนุษย์ฆ่าสัตว์โดยไร้จุดหมายที่เหมาะสม ทั้งนี้อนุญาตให้รับประทานได้หากเป็นการเชือดของชาวยิวหรือคริสต์ ซึ่งเป็นชาวคัมภีร์หรือประชาชาติก่อนมุสลิม

6) ห้ามกินสัตว์ที่มีเขี้ยวเล็บต่าง ๆ และสัตว์เลื้อยคลาน ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้พิษจากสัตว์ที่มีเขี้ยวเล็บ หรือสัตว์เลื้อยคลานมาทำอันตรายได้

7) เครื่องดื่มที่เป็นสิ่งต้องห้ามสำหรับชาวมุสลิม คือ เครื่องดื่มที่ทำให้มึนเมาทุกชนิด ทั้งนี้รวมถึงสุรา เบียร์ น้ำผลไม้ที่เจือบรัณดี อาหารที่เจือด้วยของเหล่านี้นี้เป็นสิ่งที่ต้องห้ามแก่มุสลิมทั้งชายและหญิงทุกคน ในทุกโอกาสและทุกฤดูกาล และมุสลิมจะต้องไม่มีเหตุผล ข้ออ้าง หรือข้อแม้ว่า ดื่มเพื่อเข้าสังคม ดื่มเพื่อเจริญอาหาร หรือจะหยุดดื่มเฉพาะเดือนที่ถือบวช นอกจากนี้ยังรวมถึงการห้ามเสพยาเสพติดในรูปแบบต่าง ๆ ด้วย ที่สำคัญยังรวมถึงการห้ามยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดในทุกๆ ทางด้วย ทั้งนี้เพราะว่าความเป็นมุสลิมของผู้ศรัทธาจะต้องมีอยู่ตลอดเวลาไม่เลือกโอกาสหรือสถานที่

6. สถานที่พักแรมและการนัดหมายทำกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับนักท่องเที่ยวมุสลิม การจัดเตรียมสถานที่พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยวมุสลิมและนักท่องเที่ยวทั่วไป ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันมากนัก แต่สิ่งที่ผู้นับถือศาสนาอิสลามทุกคนต้องถือเป็นหน้าที่และกิจวัตรจะขาดมิได้ ได้แก่ การทำละหมาด และจะกระทำกันในหลายวาระด้วยกัน ดังนั้นสถานที่พักแรมควรจัดให้มีห้องเป็นสัดส่วนต่างหากสำหรับประกอบพิธีกรรมทางศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม ซึ่งถือว่าการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวชาวมุสลิม

7. เครื่องหมายฮาลาล คือ เครื่องหมายที่คณะกรรมการฝ่ายกิจการฮาลาลของคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย หรือคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดต่าง ๆ ได้อนุญาตให้ผู้ประกอบการทำการประทับ หรือแสดงลงบนสลาก หรือผลิตภัณฑ์ หรือกิจการใด ๆ โดยใช้สัญลักษณ์ที่เรียกว่า “ฮาลาล” ซึ่งเขียนเป็นภาษาอาหรับว่าภายในกรอบสี่เหลี่ยมขนมเปียกปูน หลังกรอบเป็นลายเส้นแนวตั้ง ได้กรอบภายในเส้นขนานมีคำว่า “สนง.คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย”

โดยเครื่องหมายดังกล่าวนี้ จะออกให้กับผลิตภัณฑ์อาหาร และเครื่องดื่ม ผลิตภัณฑ์ฮาลาล และหรือ เนื้อสัตว์ฮาลาลที่นำเข้าจากต่างประเทศ เป็นต้น ทั้งนี้การแสดงเครื่องหมายและฉลากฮาลาลมีข้อกำหนดฉลากเพิ่มเติม ได้แก่

7.1 วัสดุที่เป็นฉลากและสัมผัสโดยตรงกับผลิตภัณฑ์อาหาร ต้องไม่เป็นวัสดุที่เป็นพิษหรือมีส่วนประกอบที่เป็นพิษหรือปนเปื้อนพิษ และไม่ใช่วัสดุที่มีอันตรายต่อสุขภาพ

7.2 อาหารที่จะกล่าวอ้างว่าเป็นอาหารฮาลาล ต้องแสดงคำว่าฮาลาล (Halal) หรือข้อความอื่นที่เทียบเท่า เช่น ซาบีหะฮฺ หรือเครื่องหมายที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยรับรองฉลากอาหาร

7.3 การกล่าวอ้างว่าเป็นอาหารฮาลาลต้องไม่กระทำในลักษณะที่ก่อให้เกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับความปลอดภัยของอาหาร และไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับการได้รับการรับรองฮาลาล หรือทำให้เข้าใจว่าอาหารฮาลาลมีคุณค่าทางโภชนาการสูงกว่าหรือมีประโยชน์ต่อสุขภาพมากกว่าอาหารชนิดอื่นๆ

แรงจูงใจในการท่องเที่ยว

แรงจูงใจทางการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้คนเดินทางท่องเที่ยว ที่มาจากความต้องการที่เกิดขึ้นจากสภาวะภายในที่ต้องการอยากเดินทางท่องเที่ยว เรียกว่าแรงผลัก (Push Factors) และมาจากสิ่งที่ดึงดูดให้เลือกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง เรียกว่าแรงดึง (Pull Factors) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แรงผลัก (Push Factors) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากภายในตัวของนักท่องเที่ยวเอง ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ (Physical) เช่น หากเราต้องทำงานหนัก ร่างกายก็ย่อมต้องการพักผ่อน การเดินทางท่องเที่ยวจึงเป็นทางเลือกหนึ่งในการพักผ่อน หรือหลีกเลี่ยงความจำเจ ความเครียด (Escape) เช่น การเดินทางไปทำงานและกลับบ้านทำงานเหมือนเดิมทุกๆ วัน การเจอสภาพรถติดก็อยากหลีกเลี่ยงสิ่งเดิมๆ ไปในที่แปลกใหม่ หรือต้องการพบสิ่งใหม่สถานที่ใหม่ (Novelty) หรือความภูมิใจที่ได้ไปในสถานที่ใหม่ (Esteem/ Prestiging) หรือการเดินทางซึ่งเกิดจากความต้องการที่จะศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ชนชาติ การดำรงชีวิตที่แตกต่างไปจากที่อยู่เดิม (To know and to understand/ Educational Vacation) หรือความต้องการเดินทางเพื่อให้โอกาสในการเข้าสังคม และหาโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับเพื่อนใหม่ (Social interaction) เป็นต้น ทั้งนี้แรงผลักดันข้างต้นเป็นเพียงสาเหตุที่จุดชนวนความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยว และการตัดสินใจในการเลือกเดินทางไปยังที่ใดนั้น จะขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งจะดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางไป ณ จุดหมายปลายทางเหล่านั้นเพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้น

2. แรงดึง (Pull Factors) เป็นปัจจัยที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้าไปในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง เพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจได้ง่ายขึ้นในการเลือกจุดหมายปลายทาง เช่น การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว การลดราคาโรงแรมช่วงหน้าฝน เทศกาล งานสำคัญต่างๆ ล้วนแต่เป็นแรงดึงดูดสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทาง

จากแรงผลักและแรงดึงในการท่องเที่ยว ทำให้พอสรุปมูลเหตุจูงใจให้คนท่องเที่ยว ได้แก่ ต้องการหลีกเลี่ยงชีวิตประจำวันอันแสนวุ่นวายชั่วระยะเวลาหนึ่ง การเอออย่างกันคนอื่นนำมาเล่าให้เกิดความต้องการอยากท่องเที่ยว ต้องการแสวงหาชีวิตโดยเฉพาะประเทศที่อยู่ทางซีกโลกเหนือ แสวงหาความสุขทางเพศรส ฐานะทางเศรษฐกิจดีคนมีรายได้สูงทำให้คนอยากท่องเที่ยวมากขึ้น ต้องการความตื่นเต้นผจญภัย ต้องการพักผ่อนหาความสนุกสนานเพลิดเพลิน เยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ เช่น อนุสาวรีย์ สถานที่ทางประวัติศาสตร์ ความแปลกประหลาดและความงามของธรรมชาติ ความสะดวกเกี่ยวกับการจองตั๋วและการจัดบริการของบริษัทนำเที่ยวซึ่งสามารถจัดได้ทั้งส่วนบุคคลเป็นหมู่คณะและการจัดทัวร์แบบเบ็ดเสร็จ (Package) การคมนาคมสะดวกรวดเร็ว ร่วมกิจกรรมกีฬา ศึกษาค้นคว้าทางด้านวัฒนธรรมและโบราณคดี การศึกษา เยี่ยมญาติหรือเพื่อน ธุรกิจ ประชุม และสัมมนา เป็นต้น

นอกเหนือจากแรงผลักและแรงดึงในการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวอยากเดินทางนักท่องเที่ยวยังจะมีการประเมินผลประสบการณ์ที่ตนได้รับในการเดินทาง ถ้าในช่วงที่นักท่องเที่ยวพำนักอยู่สถานที่นั้นได้รับความพอใจและประทับใจในสิ่งต่างๆ ก็จะรู้สึกพอใจต่อการเดินทางและเป็นประสบการณ์ที่ดี แต่ถ้าไม่พอใจในสภาพแวดล้อม ผู้คนหรือการบริการจากสถานที่นั้น ก็จะมีส่วนทำให้การเดินทางครั้งนั้นไม่เป็นที่พอใจ และอาจทำให้ผู้เดินทางนั้นนำประสบการณ์ที่มานี้มาพิจารณาประกอบในการเดินทางครั้งต่อไปหรืออาจนำประสบการณ์ดังกล่าวบอกต่อ ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจในการเดินทางของนักท่องเที่ยวรายอื่น ทั้งนี้ประสบการณ์ แบ่งได้ 2 แบบคือ ประสบการณ์บวก (Positive Experience) ได้แก่ สิ่งต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวได้รับหรือสัมผัสในส่วนที่เป็นที่พอใจ ก่อให้เกิดความประทับใจ และประสบการณ์ลบ (Negative Experience) ได้แก่ เหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวได้รับหรือสัมผัสในส่วนที่ไม่เป็นที่น่าพอใจไม่ว่าจะเป็นการบริการ การปฏิบัติตนของเจ้าของสถานที่หรือสิ่งแวดล้อมต่างๆ เป็นต้น

การท่องเที่ยวฮาลาล

การท่องเที่ยวฮาลาล เป็นการบริหารจัดการการท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความต้องการของชาวมุสลิม เริ่มตั้งแต่การให้บริการจากประเทศต้นทางจนถึงประเทศปลายทาง เช่น การโรงแรม สถานที่พัก การขนส่ง ร้านอาหาร การพักผ่อนหย่อนใจ รวมทั้งการให้ความบันเทิงต่างๆ โดยจะต้องพิจารณาหลักการ ระเบียบ และเงื่อนไขที่ระบุไว้ตามหลักศาสนาอิสลาม ในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว นอกจากนี้จะต้องมีการจัดเตรียมสถานที่ (ห้องละหมาด) เพื่อปฏิบัติภารกิจทางศาสนาตลอดการเดินทาง

โดยมีข้อกำหนดในการปฏิบัติ ได้แก่ ต้องให้บริการนักท่องเที่ยวตามหลักศาสนาอิสลามตลอดการเดินทาง มัคคุเทศก์และพนักงานต้องเคารพและรักษาระเบียบวินัยตามหลักศาสนาอิสลาม ห้ามให้บริการใดๆ ที่ขัดกับหลักศาสนาอิสลาม และเลือกสถานที่พักตามมาตรฐานฮาลาล เช่น โรงแรม ค่ายพัก และอื่นๆ ให้เลือกใช้ภัตตาคารหรือร้านอาหารตามมาตรฐานฮาลาล และเลือกใช้บริการการขนส่งตามมาตรฐานฮาลาล เป็นต้น (สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2554) ทั้งนี้จะมีองค์ประกอบของการท่องเที่ยว 3 ด้าน คือ

1) ทรัพยากรการท่องเที่ยว (Tourism Resource) แหล่งท่องเที่ยวเป็นทรัพยากรที่สำคัญจัดเป็นอุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply) ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแบ่งแหล่งท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท คือ แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์โบราณคดี และแหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรม ส่วนแหล่งท่องเที่ยวที่ให้ความบันเทิงนั้นจัดเป็นส่วนหนึ่งในสถานบริการนักท่องเที่ยว

2) บริการท่องเที่ยว (Tourism Service) บริการที่รองรับการท่องเที่ยวเป็นอุปทานประเภทหนึ่ง ซึ่งมักไม่ได้เป็นจุดหมายปลายทางหลักของนักท่องเที่ยว แต่เป็นบริการที่รองรับให้เกิดความสะดวกสบายและความบันเทิงแก่นักท่องเที่ยวซึ่งในบางโอกาสอาจเป็นตัวดึงดูดใจได้เช่นกัน บริการท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ ที่พักอาหาร แหล่งจำหน่ายสินค้า แหล่งบันเทิง แหล่งกิจกรรม และบริการอื่นๆ รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ ด้วย

3) ตลาดการท่องเที่ยว (Tourism Market or Tourist) เป็นการแสดงออกของอุปสงค์ (Tourism Demand) ซึ่งมีความปรารถนาในการท่องเที่ยวจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมการพักผ่อนหย่อนใจและเพื่อกิจกรรมอื่นๆ (ปกติตลาดการท่องเที่ยวมักจะเน้นที่นักท่องเที่ยว) ซึ่งในกระบวนการจัดการได้หมายรวมถึงการส่งเสริมการพัฒนาการขายและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

คุณภาพการบริการ

แนวคิดพื้นฐานในเรื่องคุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น ดังนั้นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจจึงเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มาใช้บริการและเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ทั้งนี้ประเภทของความต้องการของผู้รับบริการ (รัฐขจรณ์ กาญจนศิลาพันธ์, 2555) สามารถแบ่งออกได้ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการบริการด้านข้อมูลและการสื่อสาร (Information and communication) เป็นส่วนสำคัญที่ผู้รับบริการทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรต่างมีความคาดหวังที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและการสื่อสารที่น่าประทับใจ ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะการพูดและคำพูดของผู้ให้บริการเป็นหลัก
2. ความต้องการความรับผิดชอบ (Responsiveness) เมื่อผู้รับบริการเกิดความคาดหวังในการบริการจากองค์กรก็ส่งผลให้เกิดความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและทันที่จากผู้บริการ เช่น การตอบคำถาม ต้องบริการในทันทีไม่ว่าจะเป็นการตอบผ่านโทรศัพท์หรือการพูดกันโดยตรง เป็นต้น
3. ความต้องการการแก้ปัญหา (Problem resolution) กิจกรรมการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการย่อมมีปัญหาเสมอ เมื่อความต้องการของผู้รับบริการไม่สามารถที่จะตอบสนองได้ดังนั้นเมื่อปัญหาเกิดขึ้น ผู้รับบริการมักจะต้องการทราบว่าสามารถแก้ปัญหาได้อย่างไร ซึ่งย่อมจะเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการที่จะต้องช่วยแก้ไขให้ลุล่วง จะสังเกตเห็นว่าความต้องการข้อนี้จะสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับความต้องการในสองข้อแรกอย่างแยกไม่ออก
4. ความต้องการได้รับการบริการตามเวลาที่สม่ำเสมอ (On-time) เมื่อผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการตามเกณฑ์ที่ปฏิบัติเป็นประจำผู้ให้บริการต้องสามารถที่จะบริการได้ตามเวลามาตรฐานเมื่อมีการใช้บริการในกิจกรรมลักษณะเดิม เวลาที่ใช้ก็ควรที่จะใกล้เคียงหรือเท่ากัน
5. ความมีประสิทธิภาพของพนักงานผู้ให้บริการ (Competence of personnel) พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม และมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ ดังนั้นพนักงานให้บริการจะต้องรู้ว่าทำงานอะไร ทำอย่างไร และทำไมต้องทำ
6. ความถูกต้องในการปฏิบัติหน้าที่ในการบริการ (Accuracy) การบริการด้านต่างๆ จะต้องถูกต้องในการดำเนินงานเพียงครั้งแรก ซึ่งหมายถึงการบริการที่มีคุณภาพและสามารถที่จะช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน
7. การบริการอย่างมีอัธยาศัยและเป็นมิตร (Courteous and friendly service) ความต้องการข้อนี้เป็นความต้องการที่จำเป็นสำหรับองค์กร แม้จะไม่เกี่ยวข้องกับการบริการอย่างมีคุณภาพก็ตาม แต่รอยยิ้มขณะบริการก็เป็นที่ทำให้เกิดความประทับใจสำหรับผู้รับบริการ

ธุรกิจนำเที่ยว

ธุรกิจนำเที่ยว คือ ธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยวในด้านการนำนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ โดยจัดให้มีการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง ได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่นๆ เพื่อการท่องเที่ยว หรือการบริการนักท่องเที่ยวในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว (นภาพร จันทรฉาย, 2554) ทั้งนี้ธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจ

ประเภทหนึ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ผลักดันและสนับสนุนให้เกิดการท่องเที่ยวและการกระตุ้นการหมุนเวียนเงินในระบบเศรษฐกิจไปยังธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นตัวกลางระหว่างนักท่องเที่ยวและบริการอื่นๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยทั่วไปธุรกิจนำเที่ยวจะมีการบริการเกี่ยวกับการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว การจัดและจำหน่ายรายการนำเที่ยว การอำนวยความสะดวกและให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว (การนำเที่ยวโดยมัคคุเทศก์) การรับ-ส่งนักท่องเที่ยวระหว่างสนามบินและที่พัก การจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน บริการการเช่า บริการจองห้องพัก บริการจัดการนำเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยว การแนะนำการศึกษาต่อ และอำนวยความสะดวกด้านเอกสารประกอบการเดินทาง ทั้งนี้บริษัทนำเที่ยวแต่ละแห่งอาจจะมีบริการที่ครอบคลุมทุกด้าน หรือมีการบริการบางด้าน ขึ้นอยู่กับกลุ่มเป้าหมายและศักยภาพของบริษัทในการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ผู้ผลิตรายการนำเที่ยว (Tour Operator) สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่

1.1 การแบ่งตามลักษณะการดำเนินงาน สามารถแบ่งประเภทย่อยได้อีก 3 ประเภท คือ

1) ผู้ผลิตรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย เป็นผู้ผลิตรายการนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวในราคาเหมาจ่าย (Package Tour) โดยราคานี้จะรวมค่าบริการต่าง ๆ ตั้งแต่ 2 อย่างขึ้นไปในการท่องเที่ยวที่ได้ระบุไว้ เช่น ค่าขนส่ง ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าเยี่ยมชมสถานที่ ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เป็นต้น

2) ผู้ผลิตรายการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ (All Inclusive Tour) เป็นผู้ผลิตรายการนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวในราคาเบ็ดเสร็จ ที่รวมบริการบริการทุกอย่างในการท่องเที่ยว

3) ผู้ผลิตรายการนำเที่ยวแบบชำนาญพิเศษ เป็นผู้ผลิตรายการนำเที่ยวที่มีขอบเขตการดำเนินงานแคบกว่าประเภทแรก โดยจะนำเที่ยวเป็นครั้งคราวเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวบางจุดตามการเรียกร้องของลูกค้า เช่น การจัดนำเที่ยวไปชมการแข่งขันกีฬา การไปชมงานแสดงสินค้า เป็นต้น

1.2 การแบ่งประเภทของผู้ผลิตรายการนำเที่ยวตามลักษณะอาณาเขตของรัฐ แบ่งออกเป็น 3 ประเภทย่อย คือ

1) ผู้ผลิตรายการนำเที่ยวประเภทนำเที่ยวภายในประเทศ (Domestic) เป็นผู้ผลิตรายการนำเที่ยวภายในประเทศ และขายตรงให้กับลูกค้าในประเทศนั้น เช่น บริษัททัวร์จัดรายการนำเที่ยวกรุงเทพฯ-เชียงใหม่แล้วขายให้คนไทยไปเที่ยวตามรายการนำเที่ยวที่กำหนดไว้ เป็นต้น

2) ผู้ผลิตรายการนำเที่ยวประเภทนำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศ (Inbound) เป็นผู้ผลิตรายการนำเที่ยวที่รับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาเที่ยวในประเทศไทย โดยผู้ผลิตรายการนำเที่ยวจะจัดทำรายการนำเที่ยวในประเทศนั้นส่งไปให้ผู้ผลิตรายการนำเที่ยวในต่างประเทศ เพื่อขายให้ลูกค้าของเขาในต่างประเทศ เช่น บริษัททัวร์ในประเทศไทยจัดรายการนำเที่ยว

กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ แล้วส่งให้บริษัททัวร์ที่ประเทศสิงคโปร์ช่วยขายให้คนสิงคโปร์มาเที่ยวตามรายการที่กำหนดไว้ เป็นต้น

3) ผู้ผลิตรายการนำเที่ยวประเภทนำเที่ยวนักท่องเที่ยวในประเทศไปเที่ยวต่างประเทศ (Outbound) เป็นผู้ผลิตรายการนำเที่ยวที่จัดนำนักท่องเที่ยวในประเทศไปเที่ยวต่างประเทศ โดยผู้ผลิตรายการนำเที่ยวในต่างประเทศจะส่งรายการนำเที่ยวประเทศของเขามาให้ผู้ผลิตรายการนำเที่ยวในประเทศเพื่อช่วยขายให้ลูกค้าในประเทศหรือผู้ผลิตรายการนำเที่ยวในประเทศ หรืออาจจะจัดรายการนำเที่ยวต่างประเทศขึ้นเองแล้วขายให้ลูกค้าในประเทศเองก็ได้ เช่น บริษัททัวร์ในประเทศไทยจัดรายการนำเที่ยว 5 ประเทศยุโรป แล้วขายให้ลูกค้าในประเทศไทยเพื่อไปเที่ยวตามรายการที่กำหนดไว้ เป็นต้น

2. **ตัวแทนจัดการเดินทาง (Travel Agent)** เป็นผู้ประกอบการที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการเดินทาง จำหน่ายรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย รับผิดชอบจองยานพาหนะ ห้องพัก การเข้าชมสถานที่ การเข้าชมการแสดง การเข้าชมการแข่งขันกีฬา รับจัดทำเอกสารการเดินทาง จำหน่ายสินค้าที่ระลึก เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

David C. McClelland ได้แสดงแนวคิดของเรื่อง Competency ไว้ในบทความชื่อ Testing for Competence Rather than Intelligence ว่า “IQ (ประกอบด้วยความถนัดหรือความเชี่ยวชาญทางวิชาการ ความรู้ และความมุ่งมั่น สู่ความสำเร็จ) ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ดีของผลงานและความสำเร็จโดยรวม แต่ Competency กลับเป็นสิ่งที่สามารถทำนายความสำเร็จในงานได้ดีกว่า” ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า “ผู้ที่ทำงานเก่ง” มิได้หมายถึง “ผู้ที่เรียนเก่ง” แต่ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการ หรือองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวเอง เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในงานที่ตนทำ ซึ่งบุคคลดังกล่าวเรียกว่าเป็นผู้มี Competency และได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “Competency คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนด ในงานที่ตนรับผิดชอบ” โดยมีองค์ประกอบ 5 ส่วนดังนี้

1. ทักษะ (Skills) หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะของหมอฟันในการอุดฟันโดยไม่ทำให้คนไข้รู้สึกเสียวเส้นประสาทหรือเจ็บ

2. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านการบริหารต้นทุน เป็นต้น

3. การรับรู้ตนเอง (Self concept) หมายถึง ทักษะ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น

4. อุปนิสัย (Trait) หมายถึง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เช่น เขาเป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือเขามีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง แรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป่าหมายของเขา เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จ มักชอบตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าที่ตั้งไว้ ตลอดจนพยายามปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา

จากองค์ประกอบทั้ง 5 ส่วนนี้ Scott B.Parry ได้นิยาม Competency ว่า คือ กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน โดยได้รวมส่วนที่เป็น Self-concept และ Trait, Motive ไว้ด้วยกันและเรียกทั้งหมดนี้ว่า คุณลักษณะ หรือ Attributes ซึ่งกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ที่เป็นที่ยอมรับและเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ จะเห็นได้ว่าสมรรถนะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของคนที่น่าไปสู่ผลลัพธ์ภายใต้ตัวชี้วัดที่ชัดเจน จับต้องได้ และเป็นรูปธรรม โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา ซึ่งมีความหมายที่แตกต่างกันไป (อาภาณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2547) ดังต่อไปนี้

ความรู้ หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกส่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ

ทักษะ หมายถึง สิ่งที่จะต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้น โดยจะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา ทั้งนี้ทักษะจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) ทักษะด้านการบริหาร/จัดการงาน (Management skills) หมายถึง ทักษะในการบริหารควบคุมงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับระบบความคิดและการจัดการในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะในการมีวิสัยทัศน์ทางกลยุทธ์ ซึ่งทักษะดังกล่าวจะแสดงออกถึงการจัดระบบความคิดเพื่อกำหนดเป้าหมายในอนาคตว่าอยากจะทำ หรือมีความต้องการอะไรในอนาคต 2) ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะ (Technical skills) หมายถึง ทักษะที่จำเป็นในการทำงานตามสายงานหรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป เช่น งานจัดซื้อจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่แตกต่างไปจากงานผลิต ดังนั้นทักษะที่ต้องการของคนทำงานด้านจัดซื้อได้นั้นจะต้องแตกต่างไปจากงานผลิตเช่นเดียวกัน

คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทักษะ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งคุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นจะเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป

ระดับความสามารถ (Proficiency Level) เป็นการบ่งบอกถึงพฤติกรรมที่คาดหวังหรือต้องการให้เกิดขึ้น ซึ่งจะแยกตามระดับที่แตกต่างกันไป โดยจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ระดับความสามารถ (proficiency level)

ระดับความสามารถ (Proficiency Level)	คำอธิบายระดับความสามารถ (Proficiency Description)
ระดับ 1 ระดับพื้นฐาน ไม่ซับซ้อน	มีความรู้และทักษะในขั้นพื้นฐาน (สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันตามหน้าที่ที่รับผิดชอบและงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถรวบรวมข้อมูล ปัญหา อุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงานได้)
ระดับ 2 ระดับผ่านการอบรม มีทักษะ	มีความรู้และทักษะในปัจจัยต่าง ๆ ในรายละเอียด (สามารถนำความรู้และทักษะที่มีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม อธิบาย/สอน สาธิตงานของตนให้ผู้อื่นได้ รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า/เบื้องต้นได้)
ระดับ 3 ระดับมีประสบการณ์	มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อนได้ (สามารถนำมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างเสริมผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สามารถวางแผน ควบคุมติดตามงาน และให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กรได้)
ระดับ 4 ระดับชำนาญ	มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนสูง (สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวางแผน สามารถกำหนด/พัฒนารูปแบบวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อนำไปสู่กระบวนการที่ดีกว่าเดิม รวมทั้งถ่ายทอดให้กับผู้ร่วมงานได้)
ระดับ 5 ระดับเชี่ยวชาญ	มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานในระดับเชี่ยวชาญ มีความชำนาญในระดับสูง (สามารถคิดเชิงยุทธศาสตร์ กำหนดนโยบาย ประเมินและคาดการณ์แนวโน้มได้ สามารถคิดค้นสร้างนวัตกรรม ถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ)

ประเภทของสมรรถนะ

การกำหนดประเภทของสมรรถนะ (Competency) ที่ใช้ในการพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น สามารถแบ่งออกได้ 3 ประเภทหลัก ได้แก่

1. ความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถหลักหรือศักยภาพหลัก หรือสมรรถนะหลัก หรือ พฤติกรรมที่พึงประสงค์หลักที่ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อาทิ ทักษะความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศ ทักษะพื้นฐานด้านการจัดการ ทักษะการเขียนโต้ตอบสื่อสารภาษาต่างประเทศ การประยุกต์ใช้สารสนเทศด้านการท่องเที่ยว และความสามารถและความเต็มใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

2. ความสามารถเชิงสมรรถนะทั่วไป (Common/Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถในการเฉพาะด้าน เพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ มีความสำเร็จในงานและได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ อาทิ ทักษะการใช้สื่อนวนการพูด ทักษะการจัดการกับสถานการณ์และแก้ไขปัญหา ทักษะการใช้ความคิดรวบยอด ความสามารถในการปรับตัวในการทำงาน ทักษะการติดต่อสื่อสารเชิงรุก ทักษะการปรับเข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดัน ทักษะการจัดการตนเอง การรักษาสัญญาตามที่ให้ไว้ การมีแรงจูงใจและเต็มใจที่จะเรียนรู้ ความมุ่งมั่นในการดำเนินกิจกรรมให้สำเร็จ ความพยายามในการปรับปรุงการทํากิจกรรมให้ดีขึ้น และความสามารถในการตัดสินใจ เป็นต้น

3. ความสามารถเชิงสมรรถนะพิเศษเฉพาะตำแหน่ง (Specific function Competency) หมายถึง ความสามารถที่เป็นความสามารถเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับเนื้องานโดยตรงเป็นพิเศษ อาทิ ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมมุสลิม ความรู้เกี่ยวกับศาสนาอิสลามและคำศัพท์เฉพาะ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับฮาลาล ความเข้าใจและการแสดงออกในการปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามที่เหมาะสม และความรู้เกี่ยวกับภาษาอาราบิก เป็นต้น

การจัดเทียบความสามารถเชิงสมรรถนะ

การจัดเทียบความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency Mapping) หมายถึง การจัดทำพฤติกรรมบ่งชี้ของแต่ละความสามารถเชิงสมรรถนะ และการนำขีดความสามารถที่องค์กรกำหนดมาจัดเทียบกับแต่ละตำแหน่ง เพื่อพิจารณาว่าแต่ละตำแหน่งควรมีระดับความสามารถมาตรฐานเท่าใด โดยการจัดทำตารางที่ระบุว่าแต่ละตำแหน่งงานควรมีความสามารถไปถึงระดับ (Level) ไດในแต่ละสมรรถนะ และสมรรถนะหลักเป็นสมรรถนะของบุคลากรทุกคนในองค์กรนั้น แต่ไม่ได้หมายความว่าทุกตำแหน่งงานจะต้องมีความสามารถในระดับเดียวกัน ทั้งนี้การกำหนดความสามารถของแต่ละสมรรถนะของตำแหน่งงานต่าง ๆ เราเรียกว่า Competency Mapping หากมีการประเมิน Competency ตัวใดตัวหนึ่งแล้วพบว่าความสามารถอยู่ในระดับ 2 แต่เมื่อไปเปิดตารางที่ทำ Competency Mapping แล้วเราควรอยู่ที่ระดับ 3 แสดงว่า Competency ในปัจจุบัน ของเรายังต่ำกว่าระดับที่ควรจะเป็นอยู่ 1 ส่วนต่าง - 1 นี้คือ Competency Gap ซึ่งต้องมีการพัฒนาความสามารถตัวนั้นอย่างน้อยให้สูงขึ้นมา 1 ระดับดังนั้น Competency Gap จึงเป็นปัจจัยนำเข้าที่สำคัญในการกำหนดความต้องการในการฝึกอบรม (Training Need) เพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะที่ขาดไปในตำแหน่งงานดังกล่าว

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพฑูรย์ ไกรพรศักดิ์. (2551) ได้ศึกษาเรื่อง “สถานการณ์การท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศตะวันออกกลางในประเทศไทย” พบว่า การท่องเที่ยวของกลุ่มประเทศตะวันออกกลางมาไทยจะเป็นการช่วยเสริมและเติมเต็มให้ฤดูกาลของการเที่ยวไทยมิได้ตลอดปี เนื่องจากฤดูกาลของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะแตกต่างกันไปจากกลุ่มหลักอื่นๆ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จากตะวันออกกลางเป็นชายจะมุ่งเน้นลักษณะที่มีความเป็นส่วนตัว โดยมีการใช้ห้องพัก การบริการต่างๆ ในโรงแรม และการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ในโรงแรมค่อนข้างสูงมาก แหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้แก่ ทะเลที่สวยงามและแหล่งภูเขา อย่างไรก็ตามยังมีจำนวนอีกไม่น้อยที่ต้องการอยู่และเที่ยวในสถานที่ที่มีความพลุกพล่านหรือความเป็นแหล่งธุรกิจของชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวอีกด้วย อาทิ พัทยา ภูเก็ต และเชียงใหม่ ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งต้องสามารถรองรับและเป็นที่สำหรับเด็กและครอบครัวในเวลาเดียวกันได้ด้วย

ธนสิทธิ์ สุขสุทธิ. (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “มาตรฐานการบริการของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม” พบว่า คุณภาพและมาตรฐานการบริการโดยรวมของโรงแรมที่ศึกษาอยู่ในระดับสากลและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้านานาชาติมากพอสมควร ซึ่งถือว่ามีความดีมาในด้านต่างๆ โรงแรมควรร่วมมือกับสถาบันการศึกษาต่างๆ และเปิดโอกาสให้มีการฝึกอบรมมาตรฐานการบริการของโรงแรมแก่นักศึกษาในสถาบันต่างๆ ที่มีการเรียนการสอนในด้านการโรงแรม เพื่อที่จะได้สร้างมาตรฐานแรงงานไทยในอุตสาหกรรมโรงแรม ให้มีความรู้ความสามารถให้เป็นสากลมากยิ่งขึ้นและพร้อมที่จะเป็นผู้นำในด้านการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรมของอาเซียน

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2554) ได้กล่าวในบทความ “Road Map วิชาชีพท่องเที่ยว ไทยเตรียมพร้อมสู่เสรีแรงงานอาเซียน” จากโครงการศึกษาการร่วมมือการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทยใน 32 ตำแหน่งงาน ภายใต้ข้อตกลงอาเซียน ว่าบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวภายใต้กรอบ MRA อาเซียนประกอบด้วย 2 สาขาหลัก คือ สาขาที่พักและสาขาการเดินทาง โดยสาขาที่พักประกอบด้วย 23 ตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนสาขาการเดินทางประกอบด้วย 9 ตำแหน่งงานในตัวแทนท่องเที่ยวและบริษัททัวร์ ข้อตกลง MRA ดังกล่าวครอบคลุมผู้ปฏิบัติงานในภาคท่องเที่ยวและโรงแรมของไทยกว่า 2.7 ล้านคน ที่จะได้รับประโยชน์จากการยกระดับฝีมือแรงงาน ให้ได้มาตรฐาน ผ่านการรับรองและมีทางเลือกในการทำงานจากตลาดแรงงานที่ใหญ่ขึ้น อย่างไรก็ตามในภาพรวมแรงงานด้านท่องเที่ยวของไทยใน 32 ตำแหน่งงาน ยังมีความขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ แรงงานใหม่ที่จบการศึกษาสาขาโรงแรมและท่องเที่ยวยังมีข้อจำกัดในการทำงานที่รู้แต่ทฤษฎี ซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง อีกทั้งงาน

ในบางตำแหน่งโดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการยังมีความขาดแคลน รวมถึงความอ่อนทักษะด้านภาษาในการสื่อสารกับผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ เป็นต้น

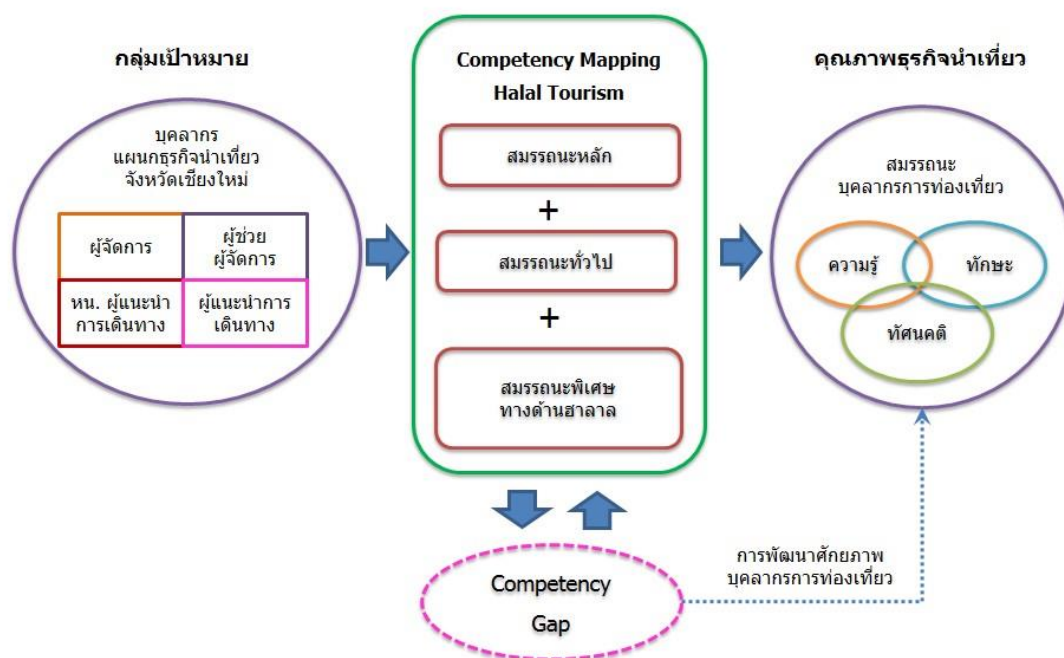
Meng, Tepanon and Uysal. (2008) ได้ศึกษาเรื่อง “Measuring tourist satisfaction by attribute and motivation: The case of a nature-based resort” พบว่า สิ่งดึงดูดใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว นั้น สถานตากอากาศแบบธรรมชาติสามารถตอบโจทย์การพักผ่อนวันหยุดระยะสั้นของครอบครัวได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ความเป็นกันเองและคุณภาพการบริการความสามารถในการรองรับด้านที่พักอาศัยเป็นปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดภาพรวมของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว สำหรับด้านอาหารและสถานที่ตั้งก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน สำหรับครอบครัวและเพื่อนถือเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลในด้านแรงจูงใจของการท่องเที่ยวแบบธรรมชาติ

Siti Anis Laderlah. (2011) ได้ศึกษาเรื่อง “A study on Islamic Tourism: A Malaysian Experience” พบว่า การท่องเที่ยวอิสลามมีความยืดหยุ่น มีเหตุผล มีความเรียบง่าย และมีความสมดุล โดยอธิบายว่าการท่องเที่ยวอิสลามมีความยืดหยุ่นเพราะไม่ได้มีวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจงศาสนาอิสลามส่งเสริมให้ชาวมุสลิมไปเยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ ในโลก และอิสลามเป็นศาสนาที่เรียบง่ายและการท่องเที่ยวในศาสนาอิสลามเป็นความสมดุลของการใช้ชีวิตคู่

Kingkan Pongsiri (2012) ได้ศึกษาเรื่อง “Human Resources: Competency Service Standard Management for Hotel Business in ASEAN” พบว่า ขั้นตอนมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้านทำความสะอาดห้องพักแขก จากผู้เชี่ยวชาญสามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ 10 ขั้นตอน อย่างเป็นลำดับขั้น นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์การเข้าพักเพื่อการทำธุรกิจแบบกลุ่มนั้นมีความคาดหวังต่อสินค้าและบริการน้อยกว่ากลุ่มอื่น ในขณะที่มีความต้องการในสิ่งที่สัมผัสได้มากกว่าด้านอื่นๆ นอกจากนั้นผลการศึกษายังแสดงให้เห็นโอกาสในการพัฒนาการบริการ เพื่อตอบสนองการให้ความสำคัญคุณภาพการบริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความพึงพอใจในทุกๆ ด้าน

Vucetic. (2012) ได้ศึกษาเรื่อง “Human Resources as a Competitive Advantage of Travel Agencies in Montenegro” พบว่า บุคลากรในธุรกิจนำเที่ยวที่มีความรู้เฉพาะด้านสูงและมีทักษะด้านการท่องเที่ยวเฉพาะด้านสูง สามารถสร้างการบริการและคุณค่าที่เหนือกว่าให้กับลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ และทำให้หน่วยงานมีกำไรเพิ่มขึ้น ททรัพยากรบุคคลในธุรกิจนำเที่ยวจึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจนำเที่ยว

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยวในการท่องเที่ยวฮาลาล ในจังหวัดเชียงใหม่ มีกลุ่มเป้าหมายใน 4 ตำแหน่งงาน คือ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง และผู้แนะนำการเดินทาง โดยศึกษาถึงระดับสมรรถนะที่คาดหวังและสมรรถนะที่เกิดขึ้นจริง ทั้งสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะพิเศษทางด้านฮาลาล ในตำแหน่งต่าง ๆ เพื่อค้นหา ช่องว่างของสมรรถนะ (Competency gap) ที่เกิดขึ้น แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อที่จะวางแผนในการ พัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในประเด็นต่าง ๆ นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพธุรกิจนำเที่ยวของ จังหวัดเชียงใหม่

บทที่ 3

การดำเนินการวิจัย

การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยวในการท่องเที่ยวฮาลาล ในจังหวัดเชียงใหม่ จะประกอบไปด้วยขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 1) ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
- 2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4) การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยว ของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นสมาชิกของสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยว ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวฮาลาล จำนวน 24 กิจการ ได้แก่

1. บจก. สแตนดาร์ด ทัวร์
2. หจก. มานิตย์บริการท่องเที่ยวเชียงใหม่
3. บจก. เอราวัณ พี.ยู.ซี. ทัวร์
4. บจก. ไบรท์ ทัวร์ แอนด์ เทรดดิ้ง
5. หจก. อุดมพร ทัวร์
6. บจก. โก เชียงใหม่ ทัวร์
7. บจก. กู๊ดซีซั่นแทรเวล
8. หจก. แทรเวล ไฟล์ เชียงใหม่
9. หจก. หลินปิงทัวร์
10. หจก. เชียงใหม่นัมเบอร์วัน ทัวร์
11. หจก. คิว ฮอติเดย์ เชียงใหม่
12. หจก. จี.ดี. ทัวร์
13. หจก. เชียงใหม่ ยูยู ทราเวล
14. บจก. ทัวริสต์ อินฟอร์เมชั่น เซ็นเตอร์
15. บจก. เชียงใหม่เอ็กเพรส

16. บจก. ซีทัวร์
17. บจก. สิงห์ทราเวล
18. หจก. เชียงใหม่วันเดอร์แลนด์ ทราเวล
19. หจก. นอร์ทเทิร์นสไมล์ ทราเวล
20. บจก. บัฟฟาโล ทัวร์ (ไทยแลนด์)
21. หจก. สมพร ทัวร์
22. หจก. โบนัส สไมล์ ทัวร์
23. บจก. อินเตอร์ เนชั่นแนลแทรเวล คอนซัลแทนส์
24. หจก. รันเวล ทัวร์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ใช้เครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์ ผู้จัดการหรือบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวฮาลาล ในประเด็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวฮาลาล เช่น สภาพการเปลี่ยนของการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และ แนวโน้มของการท่องเที่ยวฮาลาล รูปแบบและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม ความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวมุสลิมไทยกับมุสลิมต่างชาติ แนวโน้มของธุรกิจนำเที่ยว ปัญหาที่พบในการให้บริการนักท่องเที่ยวฮาลาล และแนวทางการเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวฮาลาลในจังหวัดเชียงใหม่
2. แบบประเมินสมรรถนะ บุคลากรธุรกิจนำเที่ยว จะแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังในสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจนำเที่ยวใน 4 ตำแหน่งงาน
 - ตอนที่ 3 ข้อมูลการประเมินสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจนำเที่ยวใน 4 ตำแหน่งงาน
3. แบบประเมินความรู้ ผู้เข้าร่วมการอบรมสัมมนา “การพัฒนาศักยภาพบุคลากรธุรกิจนำเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่” กลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรธุรกิจนำเที่ยว จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่
 - ส่วนที่ 1 แบบประเมินความรู้ก่อนการอบรม
 - ส่วนที่ 2 แบบประเมินความรู้หลังการอบรม
4. แบบประเมินความรู้ ผู้เข้าร่วมการอบรมสัมมนา “การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวฮาลาล จังหวัดเชียงใหม่” กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวฮาลาล โดยจะแบ่งการประเมินออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่
 - ส่วนที่ 1 แบบประเมินความรู้ก่อนการอบรม
 - ส่วนที่ 2 แบบประเมินความรู้หลังการอบรม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. การใช้การสัมภาษณ์ ผู้จัดการหรือผู้ที่รับผิดชอบในการดูแลการท่องเที่ยวฮาลาล ตามแบบสัมภาษณ์ที่กำหนด เพื่อให้ทราบถึงบริบทของการท่องเที่ยวฮาลาลในจังหวัดเชียงใหม่
2. การใช้แบบประเมินสมรรถนะบุคลากรธุรกิจนำเที่ยว ใน 4 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง และผู้แนะนำการเดินทาง เพื่อให้ทราบถึงระดับสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจนำเที่ยว
3. การใช้แบบประเมินความรู้ กับผู้ที่เข้าร่วมอบรมสัมมนา “การพัฒนาศักยภาพบุคลากรธุรกิจนำเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่” โดยการให้ทำแบบประเมินความรู้ก่อนการฝึกอบรม และเมื่ออบรมเสร็จแล้วให้ทำแบบประเมินความรู้หลังการฝึกอบรม อีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้ทราบถึงการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวฮาลาล
4. การใช้แบบประเมินความรู้ กับผู้ที่เข้าร่วมอบรมสัมมนา “การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวฮาลาล จังหวัดเชียงใหม่” โดยการให้ทำแบบประเมินความรู้ก่อนการฝึกอบรม และเมื่ออบรมเสร็จแล้วให้ทำแบบประเมินความรู้หลังการฝึกอบรม อีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้ทราบถึงการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวฮาลาล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลตามการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จะใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา ในการจับประเด็น สรุป เชื่อมโยงเนื้อหา และเรียบเรียงเนื้อหา เพื่อให้เห็นถึงบริบทของการท่องเที่ยวฮาลาลในจังหวัดเชียงใหม่
2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินสมรรถนะ
 - 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าความถี่แล้วสรุปออกมาเป็นคำร้อยละ
 - 2.2 ข้อมูลสมรรถนะบุคลากรธุรกิจนำเที่ยว ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่คาดหวัง และการหาค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่เกิดขึ้นจริง แล้วจัดทำ Competency Mapping
 - 2.3 วิเคราะห์ระดับสมรรถนะ โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินดังนี้

9.01-10.00	คะแนน	สมรรถนะอยู่ในระดับดีเยี่ยม
8.01-9.00	คะแนน	สมรรถนะอยู่ในระดับดีมาก
7.01-8.00	คะแนน	สมรรถนะอยู่ในระดับดี

6.01-7.00 คะแนน สมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง

1.00-6.00 คะแนน สมรรถนะอยู่ในระดับต่ำ

$$\begin{aligned}\text{การหาช่วงคะแนนอันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนผ่านขั้นต่ำ}) / \text{จำนวนอันตรภาค} \\ &= (10-6) / 4 = 4/4 = 1\end{aligned}$$

3. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยดึงดูดและปัจจัยผลักดัน ใช้การคำนวณหาค่าเฉลี่ย โดยมีการให้ค่าคะแนน และการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

3.1 การให้ค่าคะแนน มีการให้ค่าคะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

3.2 การกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

- 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด
- 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับมาก
- 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง
- 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับน้อย
- 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความรู้ก่อนและหลังการอบรมสัมมนา ด้วยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ด้วย t-test

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยวในการท่องเที่ยวฮาลาล ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบไปกับการศึกษาในประเด็น ดังต่อไปนี้

- 1) บริบทการท่องเที่ยวฮาลาล
- 2) รายงานการสัมภาษณ์คณะกรรมการกลางอิสลาม
- 3) รายงานการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว
- 4) รายงานการสัมภาษณ์โรงแรมอิสลาม
- 5) รายงานการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ธุรกิจนำเที่ยว
- 6) สมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยว
- 7) ปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่
- 8) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยว
- 9) การเสริมความรู้ให้กับบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

บริบทการท่องเที่ยวฮาลาล

การท่องเที่ยวฮาลาล (Halal Tourism) ถือเป็นเรื่องใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้ตอบสนอง ความต้องการของชาวมุสลิม เริ่มจากการให้บริการจากสถานที่ต้นทางไปจนถึงจุดหมายปลายทาง เช่น การโรงแรม การขนส่ง ร้านอาหาร การพักผ่อนหย่อนใจ รวมทั้งการให้ความบันเทิงต่างๆ ที่จะต้องไม่ขัดกับหลักศาสนา อีกทั้งการอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติศาสนกิจประจำวันของชาวมุสลิม สำหรับเรื่องสำคัญที่ชาวมุสลิมให้ความสนใจขณะเดินทางท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเรื่องของอาหาร ที่ต้องเป็นอาหารฮาลาล ซึ่งจะเป็นปัจจัยอันดับแรกในการเลือกหาสถานที่ท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับบรรยากาศที่เป็นส่วนตัวเหมาะสมสำหรับครอบครัว รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ในระหว่างการท่องเที่ยว เนื่องจากมีความกังวลว่าจะผิดหรือขัดต่อหลักศาสนา จึงมีความระมัดระวังและจุกจิกในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งคนที่ไม่ได้นับถือศาสนาอิสลามอาจไม่เข้าใจ เช่น โรงแรมควรมีเครื่องหมายกิบลัต (บอกทิศทางของมัสยิด) หรืออาหารต้องเป็นอาหารฮาลาลที่ได้รับการรับรอง หรือห้องน้ำต้องมีสายชำระ หรือห้องละหมาดควรมีห้องน้ำสำหรับชำระล้างอยู่ใกล้ ๆ หรือการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ควรมีเวลาสำหรับการละหมาด เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดสะดวกและไม่ขัดกับความเชื่อตามหลักศาสนา

ด้านสถานที่ท่องเที่ยว

สำหรับสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นจังหวัดหนึ่งของประเทศไทยที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเป็นจำนวนมาก เป็นศูนย์กลางของจังหวัดในภาคเหนือ โดยเฉพาะเรื่องการท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ จากความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว ทั้งทางด้านธรรมชาติอันงดงาม ด้านศิลปวัฒนธรรม และประเพณีของชาวเชียงใหม่ที่เป็นเอกลักษณ์น่าประทับใจ รวมทั้งความพร้อมในเรื่องสถานที่พักและบริการด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่หลากหลาย หากจัดแบ่งรูปแบบการท่องเที่ยวออกเป็น 3 รูปแบบ คือ การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจและแหล่งช้อปปิ้ง การท่องเที่ยวแบบครอบครัวและธรรมชาติ และการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม จะพบว่าจังหวัดเชียงใหม่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยม ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจและแหล่งช้อปปิ้ง จะมีสถานที่ท่องเที่ยวที่สามารถจัดเข้าอยู่ในการท่องเที่ยวลักษณะนี้ ได้แก่ หมู่บ้านเครื่องเงินวัวลาย ไนท์บาซาร์ ถนนคนเดินเชียงใหม่ กาดหลวง (ตลาดวโรรส) รมบ่อสร้าง สันกำแพง บ้านถวาย สวนสัตว์เชียงใหม่ ปางช้างแม่สา ปางช้างแม่แตง และถนนนิมมานเหมินท์ เป็นต้น

2. การท่องเที่ยวแบบครอบครัวและท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ จะมีสถานที่ท่องเที่ยวที่สามารถจัดเข้าอยู่ในการท่องเที่ยวลักษณะนี้ ได้แก่ อุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง กิ่วแม่ปาน น้ำพุร้อนสันกำแพง ล่องแก่งที่แก่งกั๊ด ขุนช่างเคี่ยน ดอยม่อนล้าน ผาฮ่อ (Grand Canyon Thailand) น้ำพุร้อนเทพพนม ดอยม่อนอังเกตุ บ่อน้ำพุร้อนฝาง ทะเลสาบดอยเต่า เขื่อนแม่งัดสมบูรณ์ชล น้ำตกวชิรธาร ถ้ำเชียงดาว สวนพฤกษศาสตร์ทวีชล โครงการหลวงบ้านวัดจันทร์ น้ำพุเจ็ดสี อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ อุทยานแห่งชาติออบหลวง (ภูเขาคินจูบกัน) ดอยม่อนแจ่ม ดอยเชียงดาว และอุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง เป็นต้น

3. การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม จะมีสถานที่ท่องเที่ยวที่สามารถจัดเข้าอยู่ในการท่องเที่ยวลักษณะนี้ ได้แก่ พระบรมธาตุดอยสุเทพ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร วัดพระสิงห์วรวิหาร พระตำหนักภูพิงศ์ราชนิเวศน์ บ้านม้งดอยปุย วัดพระธาตุดอยคำ เจดีย์แก้ววัดท่าตอน วัดยางหลวง เวียงกุมกาม วัดพระธาตุจอมทอง และเวียงท่ากาน เป็นต้น

จากการสัมภาษณ์บุคลากรธุรกิจนำเที่ยว พบว่า สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ของเชียงใหม่สามารถนำนักท่องเที่ยวมุสลิมไปท่องเที่ยวได้ แต่ต้องหลีกเลี่ยงสถานที่ที่มีความเชื่อต่าง ๆ ทางศาสนา หรือความเชื่อเกี่ยวกับภูติ ผี ต่าง ๆ รวมทั้งต้องระมัดระวังและหลีกเลี่ยงเทศกาลการท่องเที่ยว หรือกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีความเชื่อมโยง หรือสืบเนื่อง หรือเกี่ยวข้องกับศาสนาและความเชื่ออื่น เนื่องจากคำสอนของศาสนาอิสลามมีความเคร่งครัดในทางปฏิบัติ คือ ห้ามกราบไหว้บูชารูปวัตถุโดยสิ้นเชิง ไม่เคารพบูชารูปถ่าย รูปปั้น เหรียญหรือเครื่องรางของขลังต่าง ๆ ทั้งเพื่อการสักการบูชาหรือเพื่อให้เกิด

ความอบอุ่น เพื่อกันภัยอันตราย เป็นต้น เนื่องจากศาสนาอิสลามไม่มีระบบนักบวช เพราะฉะนั้นสถานที่ท่องเที่ยวที่จะพานักท่องเที่ยวชาวมุสลิมไปเยือน จึงไม่ควรเป็นสถานที่สำคัญทางศาสนาพุทธ หรือศาสนาอื่น ๆ นอกเหนือจากศาสนาที่สำคัญทางอิสลาม หรือสถานที่ที่มีความศักดิ์สิทธิ์ ต้องเคารพบูชา อาทิ วัดสำคัญๆ พระธาตุต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกไม่สบายใจ หรืออึดอัดใจได้ หรืออาจมีพฤติกรรมที่ขัดต่อความรู้สึกของคนท้องถิ่นได้ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจึงต้องระมัดระวังในการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวสำหรับชาวมุสลิม ทั้งนี้ต้องอาศัยความเข้าใจเกี่ยวกับศาสนาอิสลามและวัฒนธรรมของชาวมุสลิม โดยเฉพาะผู้ที่ไม่ได้นับถือศาสนาอิสลาม

ด้านอาหาร

สำหรับการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวมุสลิมมีความแตกต่างกับอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั่วไป เนื่องจากศาสนาอิสลามมีข้อห้ามอย่างชัดเจน โดยอาหารสำหรับนักท่องเที่ยวมุสลิมจะต้องเป็นอาหารที่มีฮาลาล นั่นคือทำโดยคนมุสลิม ผ่านกระบวนการที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม ภาชนะที่ใส่ต้องไม่เป็นภาชนะที่ใช้ปนกันระหว่างนักท่องเที่ยวมุสลิม และนักท่องเที่ยวอื่น ๆ โดยมีสาระสำคัญเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม ดังนี้

1. ไม่รับประทานอาหารทุกชนิดที่มีส่วนประกอบของเนื้อสุกร
2. สัตว์ที่ตายในอาการต่าง ๆ คือ ตายเอง ถูกรัดคอ ถูกตีจนตาย พลัดตกมาจากที่สูงจนตาย ชนกันตาย ถูกสัตว์ป่าจับกิน
3. เลือด การที่นำเอาเลือดสัตว์มาทำเป็นอาหาร ก็เป็นสิ่งต้องห้าม เพราะถือเป็นสิ่งที่ไม่สะอาดพอและอาจมีเชื้อโรค
4. สัตว์ที่ถูกฆ่าจากจุดประสงค์เพื่อการบูชายัญหรือการบูชายัญ
5. สัตว์ที่เชือดโดยไม่ได้ระบุนามของพระเจ้าอัลลอฮ์
6. ห้ามกินสัตว์ที่มีเขี้ยวเล็บต่าง ๆ และสัตว์เลื้อยคลาน
7. เครื่องดื่มที่เป็นสิ่งต้องห้ามสำหรับชาวมุสลิม คือ เครื่องดื่มที่ทำให้มึนเมาทุกชนิด ทั้งนี้รวมถึงสุรา เบียร์ น้ำผลไม้ที่เจือบรัณดี อาหารที่เจือด้วยของเหล่านี้นี้เป็นสิ่งที่ต้องห้ามแก่มุสลิมทั้งชายและหญิงทุกคน ในทุกโอกาสและทุกฤดูกาล

จากการสัมภาษณ์บุคลากรธุรกิจนำเที่ยว พบว่า ในปัจจุบันปัญหาเรื่องการจัดหาอาหารฮาลาลลดลงไปมากแล้ว โดยเฉพาะในเขตตัวเมืองเชียงใหม่ ซึ่งมีร้านอาหารอิสลามอยู่เป็นจำนวนมาก จากการสำรวจพบว่า ในอำเภอเมือง มีจำนวน 91 ร้าน อำเภอฝาง 19 ร้าน อำเภอดอยสะเก็ด 3 ร้าน อำเภอสันกำแพง 3 ร้าน อำเภอหางดง อำเภอแม่ริม อำเภอสันป่าตอง อำเภอสารภี และอำเภอแม่แตง อำเภอละ 1 ร้าน ถึงแม้ว่าร้านอาหารจะมีจำนวนมากในเขตเมืองเชียงใหม่ แต่ร้านอาหารส่วนใหญ่เป็นร้านขนาดเล็ก

เล็กรองรับลูกค้าได้ประมาณ 15-30 คน จึงยังมีปัญหาในเรื่องของการหาร้านอาหารสำหรับการบริการลูกค้ากลุ่มขนาดใหญ่ที่มีจำนวนมากกว่า 30 คน สำหรับพฤติกรรมในการเลือกรับประทานอาหารนั้น หากเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยมุสลิม นักท่องเที่ยวมาเลเซีย และนักท่องเที่ยวสิงคโปร์ จะมีพฤติกรรมการเลือกทางอาหารใกล้เคียงกัน อาหารมุสลิมที่มีอยู่ในเชียงใหม่จึงสามารถรองรับลูกค้ากลุ่มนี้ได้ แต่หากเป็นนักท่องเที่ยวจากตะวันออกกลางจะมีความต้องการอาหารฮาลาลมากกว่า จึงยังมีปัญหาในการบริการอาหารฮาลาลสำหรับนักท่องเที่ยวตะวันออกกลาง นอกจากนี้ธุรกิจนำเที่ยวยังมีความต้องการให้ทางโรงแรมมีบริการอาหารฮาลาล ที่มีใบรับรองอาหารฮาลาล (บางแห่งมีมุฮัมมัดฮาลาลแต่ไม่มีใบรับรองอาหารฮาลาล) และควรมีการจัดอาหารบุฟเฟต์ฮาลาลสำหรับนักท่องเที่ยวมุสลิม ด้วยราคาที่สมเหตุสมผล เนื่องจากโรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ครบถ้วน

ด้านที่พัก

สำหรับการบริการสถานที่พักแรมและการนัดหมายทำกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับนักท่องเที่ยวมุสลิมนั้น การจัดเตรียมสถานที่พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยวมุสลิมและนักท่องเที่ยวทั่วไปในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันมากนัก แต่สิ่งที่ผู้นับถือศาสนาอิสลามทุกคนต้องถือเป็นหน้าที่และกิจวัตรที่จะขาดมิได้ ได้แก่ การทำละหมาด และจะกระทำกันในหลายวาระด้วยกัน โรงแรมจึงควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ชาวมุสลิมตามสมควร จากการสำรวจ พบว่า โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ที่เน้นกลุ่มเป้าหมายเป็นชาวมุสลิม ได้แก่ โรงแรมโรมินา แกรนด์ เชียงใหม่ (ถ.นันทาราม ต.หายยา อ.เมือง จ.เชียงใหม่) โรงแรมอัลฟารุก (ถ.เจริญประเทศ ต.ช้างคลาน อ.เมือง จ.เชียงใหม่) โรงแรมสกุลชัยเพลส (ถ.ห้วยแก้ว ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่) และโรงแรมเชียงใหม่รัตนโกสินทร์ (ถ.รัตนโกสินทร์ ต.ป่าแดด อ.เมือง จ.เชียงใหม่)

จากการสัมภาษณ์บุคลากรธุรกิจนำเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวมุสลิมระดับกลางถึงระดับล่างส่วนใหญ่จะเลือกพักโรงแรมทั้ง 4 แห่ง ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวระดับกลางถึงสูงจะเลือกพักโรงแรมในระดับ 5 ดาวขึ้นไป โดยเน้นสถานที่ตั้งของโรงแรมที่ใกล้กับไนท์บาซาร์เป็นหลัก เนื่องจากอยู่ใกล้กับแหล่งช้อปปิ้ง สถานบันเทิง และมีร้านอาหารจำนวนมากรวมทั้งอาหารฮาลาลด้วย ด้านที่พักจึงไม่ค่อยมีปัญหาสำหรับนักท่องเที่ยวมุสลิม

ด้านแนวโน้มของธุรกิจนำเที่ยว

สำหรับแนวโน้มของธุรกิจนำเที่ยว พบว่า มีการแข่งขันกันมากขึ้นทั้งจากจำนวนของธุรกิจนำเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น และจากการที่พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเริ่มนิยมในการท่องเที่ยวด้วยตนเอง ซึ่งจะเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงจากนักท่องเที่ยวนิยมใช้บริการของธุรกิจนำเที่ยวในส่วนของการจองตั๋วเครื่องบิน และที่พัก มากกว่าการจองโปรแกรมทัวร์ หากวิเคราะห์ด้วย 5 Force Model จะพบว่า

- 1) การเข้ามาใหม่ในธุรกิจนำเที่ยวสามารถเข้ามาได้ง่ายเนื่องจากเงื่อนไขของการจดทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวของไทยไม่ยุ่งยากและใช้เงินทุนไม่สูง
- 2) การแข่งขันในอุตสาหกรรมธุรกิจนำเที่ยวค่อนข้างสูง จะสังเกตได้ว่าแต่ละกิจการพยายามหาจุดยืนของตนเองในการเลือกกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น เช่น การเน้นกลุ่มลูกค้าแยกตามแต่ละประเทศ (เช่น ญี่ปุ่น มาเลเซีย สิงคโปร์ อเมริกา และยุโรป) กลุ่มศึกษาดูงาน กลุ่มลูกค้าบำเพ็ญประโยชน์ กลุ่มนักเรียนนักศึกษา กลุ่มหน่วยงานราชการ เป็นต้น
- 3) อำนาจการต่อรองของ Supplier จะมีอำนาจต่อรองมากในส่วน of ธุรกิจนำเที่ยวที่อาศัย Agency ต่างประเทศในการหาลูกค้าให้ ซึ่งทำให้มีส่วนต่างของรายได้ลดลง รวมทั้งโรงแรม ร้านอาหาร และแหล่งท่องเที่ยว มีการตลาดเองโดยตรงมากขึ้นทาง Social network
- 4) อำนาจการต่อรองของผู้ซื้อ มีอำนาจในการต่อรองสูงขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศที่ดีมากขึ้น ทำให้ลูกค้าสามารถติดต่อและวางแผนการท่องเที่ยวด้วยตนเองได้สะดวกมากขึ้น
- 5) สินค้าทดแทนในธุรกิจนำเที่ยว สิ่งที่จะมาทดแทนธุรกิจนำเที่ยวได้ คือ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยถูกต้องและเชื่อถือได้ รวมทั้งการค้าในระบบ e-commerce แต่สิ่งที่จะมาทดแทนธุรกิจนำเที่ยวได้ยาก คือ ความไว้วางใจได้ในการบริการที่มีคุณภาพและความเชื่อถือได้ในการดำเนินการ ด้วยราคาที่สมเหตุสมผล

รายงานการสัมภาษณ์คณะกรรมการกลางอิสลาม

การสัมภาษณ์คณะกรรมการกลางอิสลาม ในเรื่องการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวฮาลาลในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

แนวโน้มการท่องเที่ยว ในปัจจุบันหากมองภาพรวมของประชากรใน 10 ประเทศอาเซียน จะเห็นว่ามุสลิมมากถึง 340 ล้านคน อยากให้มองว่ามันเป็นโอกาสที่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะมีการเติบโตมากขึ้นในอนาคต ซึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ก็มีประชากรมุสลิมอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ถ้ามีการสร้างการรับรู้ให้กลุ่มนักท่องเที่ยวเหล่านี้ได้ทราบว่า ยังมีพี่น้องชาวมุสลิมที่มีการใช้ชีวิตที่อยู่บนความหลากหลายทางวัฒนธรรมของจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจอยากมาเห็นอยากมาสัมผัสบรรยากาศของวิถีชีวิตของพี่น้องชาวมุสลิมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของชาวมุสลิม นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมจะมีพฤติกรรมในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวเหมือนนักท่องเที่ยวทั่วไป ยิ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ยิ่งมีโอกาสได้เปรียบ คือ มีสถานที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประเพณีวัฒนธรรมมีความหลากหลายและน่าสนใจ โดยข้อได้เปรียบที่สำคัญ ได้แก่ เรื่องของอากาศและภูมิศาสตร์ต่าง ๆ และ

จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองที่มีชื่อเสียงในท้องเที่ยวอยู่แล้ว ทั้งนี้พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมก็เหมือนกับนักท่องเที่ยวทั่วโลกที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อยกมาชมธรรมชาติ มาดูวิถีชีวิต ศิลปวัฒนธรรมของคนในจังหวัดเชียงใหม่ เวลาที่นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวเขาก็อยากมาดูสิ่งที่ต่างไปจากบ้านของเขา รวมทั้งมีการรับรู้ข้อมูลจาก Social media เช่น Facebook, internet และ line เป็นต้น ทำให้นักท่องเที่ยวมีการศึกษาหาข้อมูลที่จะวางแผนและตัดสินใจในการเดินทางมาท่องเที่ยว

รูปแบบการท่องเที่ยวฮาลาล ปัจจุบันกลายเป็นคำนิยมไปแล้ว ก่อนอื่นควรมีความเข้าใจเรื่องของฮาลาลอย่างเต็มรูปแบบก่อน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ส่วนที่ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม ซึ่งต้องได้รับการบริการอย่างเต็มรูปแบบ ถูกต้องตามแบบการให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวมุสลิม ในส่วนของนักท่องเที่ยวมุสลิมที่เข้ามานั้นก็มีหลายระดับ แต่ละระดับก็ยังได้รับการที่มีเต็มตามรูปแบบของฮาลาล โดยเฉพาะในเรื่องของอาหาร ที่พัก และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีห้องละหมาด มีห้องน้ำไว้ชำระล้าง และมีคัมภีร์ เป็นต้น มีการแยกส่วนการให้บริการ เช่น สปาแบบฮาลาล เป็นต้น ทั้งนี้การที่จะให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมได้นั้น ผู้ให้บริการต้องมีความเข้าใจในวัฒนธรรมและวิถีของชาวมุสลิมก่อน

2. ส่วนที่ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่มุสลิม ส่วนนี้จะเข้ามาท่องเที่ยวเพื่อมาดูมาเห็นวิถีวัฒนธรรมของชาวมุสลิม รวมถึงเรื่องของฮาลาลด้วย

ความแตกต่างของนักท่องเที่ยว อยากให้แบ่งการมองออกเป็นกลุ่มในแต่ละภูมิภาคแต่ละพื้นที่มากกว่า เช่น กลุ่มโซเวียตเดิมถ้าเป็นมุสลิมจะค่อนข้างอิสระ กลุ่มเซาท์อีสเอเชียค่อนข้างเคร่งครัดจริงจัง และกลุ่มอาหรับจะเคร่งน้อยน้อยแต่จะเคร่งเรื่องการแต่งตัวมากกว่า เป็นต้น

ปัจจัยสำคัญในการท่องเที่ยว สิ่งที่สำคัญที่นักท่องเที่ยวมุสลิมจะเข้ามาเที่ยวนั้น จะให้ความสำคัญในเรื่องของความรู้สึกสบายใจในการเดินทางท่องเที่ยวเป็นหลัก กล่าวคือ ไม่ต้องมีความรู้สึกเป็นกังวลกับเรื่องการกิน ที่พัก และสิ่งอำนวยความสะดวกแบบฮาลาลในสถานที่ต่าง ๆ

1. อาหาร อาหารถือเป็นวิถีชีวิตของชาวมุสลิม เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของชาวมุสลิม เมื่อนักท่องเที่ยวมาเที่ยวจะต้องคิดถึงว่าเชียงใหม่จะมีอาหารการกินให้เขาแบบไหนอย่างไร ทั้งนี้สำหรับชาวมุสลิมนั้นต้องเป็นอาหารแบบฮาลาล โดยทั่วไปแล้วเวลาอยู่กับคนกลุ่มมากที่ไม่ใช่มุสลิมชาวมุสลิมจะต้องมีความพยายามที่จะหลีกเลี่ยงอาหารที่เขาไม่สามารถรับประทานได้และเลือกรับประทานเฉพาะอาหารที่เขาสามารถกินได้ตามวิถีชีวิตของชาวมุสลิม หากผู้ให้บริการไม่เข้าใจก็อาจจะรู้สึกว่ายากในการให้บริการได้

2. ที่พัก นักท่องเที่ยวจะพิจารณาว่ามีที่พักที่สะดวกสบายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ ให้เขามากน้อยเพียงใด

3. สิ่งอำนวยความสะดวกแบบฮาลาลในสถานที่ต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นเรื่องที่สำคัญ เพื่อชาวมุสลิมถือว่าสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน ทำให้นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวรู้สึกสบายใจ ไม่อึดอัดเวลาอยู่ตามสถานที่ท่องเที่ยว หรือแม้แต่สถานที่พักต่าง ๆ เช่น สถานที่ประกอบพิธีกรรมทางศาสนา การพยายามหลีกเลี่ยงหรือการแยกในส่วนที่เป็นอบายมุขออกมา เป็นต้น

4. สถานที่ของแหล่งท่องเที่ยว เชียงใหม่ถือว่าเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพในเรื่องการท่องเที่ยวสูงอยู่แล้วเป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวโดยทั่วไป

5. การให้ข้อมูล นักท่องเที่ยวโดยทั่วไปและนักท่องเที่ยวมุสลิมจะมีการหาข้อมูลว่า เมื่อเขามาแล้วเขาสามารถไปพักและไปรับประทานอาหารที่ไหนได้บ้าง มีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจที่ไหนบ้าง ข้อมูลจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยเฉพาะการรับรู้ข้อมูลจาก Social media ที่จะทำให้นักท่องเที่ยวทราบว่าเมื่อมาเชียงใหม่แล้วเขาอยากไปพักที่ไหน สถานที่ท่องเที่ยวนั้นมีที่ละหมาดรีเปลา และมีอาหารฮาลาลอยู่แหล่งไหนบ้าง

6. ความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับว่าผู้ประกอบการและผู้ให้บริการการท่องเที่ยวจะมีมุมมองให้ความสนใจกลุ่มนักท่องเที่ยวมุสลิมรีเปลา และมีแนวคิดในการท่องเที่ยวไปไกลขนาดไหน

7. มัสยิด ในส่วนของมัสยิดไม่ค่อยน่าเป็นห่วง เนื่องจากในจังหวัดเชียงใหม่มีมัสยิดอยู่ประมาณ 17 มัสยิด

การสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การได้รับสนับสนุนในเรื่องฮาลาลจะมีกลุ่มที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ กลุ่มประชาชนชาวมุสลิม กลุ่มผู้ประกอบการด้านอาหารฮาลาล และคณะกรรมการอิสลามที่คอยสนับสนุนมัสยิดในพื้นที่ต่าง ๆ และส่วนหน่วยงานของรัฐ โดยจังหวัดเชียงใหม่ได้มีนโยบายผ่านทางหอการค้าและสภาอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้จัดตั้งยุทธศาสตร์ของจังหวัดเชียงใหม่ให้มีเรื่องของฮาลาล เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวด้วย ในลักษณะของการผ่านงบประมาณมาตามกระทรวงต่าง ๆ เพื่อมาช่วยสนับสนุนผู้ประกอบการที่เกี่ยวกับเรื่องของฮาลาล รวมทั้งการจัดงานแฟร์ต่าง ๆ เพื่อให้มีคนรู้จัก “ฮาลาล” มากยิ่งขึ้น สำหรับในจังหวัดเชียงใหม่จะได้รับการสนับสนุนที่ดีเนื่องจากมีผู้ประกอบการด้านอาหารที่เกี่ยวกับฮาลาลจำนวนมาก นักท่องเที่ยวมีจำนวนมากและมีความพร้อมที่จะได้รับการสนับสนุนให้มีการต่อยอดเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวแบบฮาลาลต่อไป รวมทั้งมีงบประมาณที่ผ่านมาจากสถาบันฮาลาลของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หน่วยงานทางจังหวัดเชียงใหม่จะช่วยสนับสนุนในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ และได้รับความร่วมมือจากพี่น้องชาวมุสลิมในภาคเหนือมาร่วมกันจัดบูธออกงาน ภายในงานไม่เพียงมีแต่อาหารฮาลาลเท่านั้น แต่ยังมีในเรื่องของผลิตภัณฑ์เสื้อผ้า เครื่องประดับเครื่องแต่งกาย เครื่องนุ่งห่ม ของใช้ ยา และเครื่องสำอาง ฯลฯ ซึ่งเป็นของที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลามที่อนุมัติให้ใช้ได้

แนวโน้มการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการร้านอาหารฮาลาลขนาดใหญ่ ทางหอการค้าและคณะกรรมการกลางอิสลาม ได้มีการรณรงค์ให้ผู้ประกอบการประเภทโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่มีการพัฒนาไปสู่ครัวฮาลาล โดยนายกสมาคมธุรกิจและการท่องเที่ยวเชียงใหม่ได้ตอบรับในเรื่องนี้เพื่อให้โรงแรมได้มีการยกระดับให้เป็นครัวฮาลาล เพื่อให้ผู้บริโภคมีทางเลือกเพิ่มขึ้น รวมทั้งการขยายร้านจากขนาดเล็กไปสู่ร้านขนาดใหญ่ก็มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

การขอเครื่องหมายตราสัญลักษณ์ฮาลาล ปัจจุบันไม่ยุ่งยาก ทางคณะกรรมการกลางอิสลามประจำจังหวัดเชียงใหม่มีระเบียบและมาตรฐานในการให้เครื่องหมายตราฮาลาล โดยในปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีผู้ประกอบการอยู่ประมาณ 120 ราย ที่มาขอเครื่องหมายตราฮาลาล ซึ่งในผู้ที่ขอนี้มีชาวมุสลิมอยู่ไม่ถึง 10 ราย โดยส่วนใหญ่จะเข้ามาศึกษารายละเอียดและมาขอข้อมูลเบื้องต้นเพื่อไปศึกษา ก่อนเมื่อเข้าใจและเกิดความสนใจ ทางคณะกรรมการกลางจะให้คำแนะนำเรื่องการวางระบบให้กับผู้ประกอบการไปปฏิบัติตาม ทำให้มีผู้ประกอบการที่พร้อมในการเข้าสู่การเป็นฮาลาลอย่างถูกต้อง

ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวฮาลาล ประเด็นปัญหาที่สำคัญ ได้แก่

1. การขาดการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากคนส่วนใหญ่เข้าใจว่า ฮาลาล คือ สิ่งเกี่ยวกับชาวมุสลิมเพียงอย่างเดียว และหากเป็นอาหารฮาลาล ก็เข้าใจว่าเป็นอาหารของชาวมุสลิมเพียงอย่างเดียวเช่นกัน เช่น ข้าวหมกไก่ ข้าวซอยไก่ เป็นต้น ซึ่งความจริงแล้วอาหารฮาลาลนั้นมีหลากหลาย คล้ายๆกับอาหารพื้นเมืองทั่วไป เพียงแต่ชาวมุสลิมมีกรรมวิธีในการประกอบอาหารแล้วทำให้อาหารเป็นอาหารแบบฮาลาล คือ ถูกต้องตามหลักของศาสนาอิสลาม ประเด็นปัญหาจึงอยู่ที่ว่าจะทำอย่างไรให้คนทั่วไปเข้าใจว่าฮาลาลนั้นไม่ใช่เป็นเพียงเฉพาะของชาวมุสลิม แต่เป็นอาหารของคนทั่วโลก และเป็นอาหารเพื่อสุขภาพด้วย จึงอยากให้ทางภาครัฐมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ที่ถูกต้องมากขึ้น

2. การละเมิดสิทธิการใช้ป้ายเครื่องหมายฮาลาล และการหลอกลวงผู้บริโภค โดยเฉพาะอาหารฮาลาล ที่บางครั้งมีการเขียนภาษาอาราบิก หรือภาษาอังกฤษ ว่าฮาลาล แต่ที่จริงแล้วอาหารที่ทำนั้นไม่ฮาลาล หากมีการตรวจสอบแล้วพบว่าผิดจริงจะมีความผิดฐานละเมิดสิทธิการใช้ป้ายเครื่องหมายฮาลาล มีโทษปรับ 400,000 บาท

3. ความขัดกันระหว่างวัฒนธรรมของคนตะวันตกกับคนมุสลิม ทำให้ผู้ให้บริการมีความรู้สึกว่าจะต้องเลือกให้บริการกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

4. อาหารฮาลาล มักมีราคาสูงกว่าอาหารทั่วไป ซึ่งเป็นข้อเสียเปรียบของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม หากมองในมุมของผู้ให้บริการด้านอาหารที่ไม่ใช่ชาวมุสลิมแล้ว จะมองว่าเป็นเรื่องยุ่งยากในการจัดการอาหารเหล่านี้ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายเฉพาะที่จะเข้ามาใช้บริการ ซึ่งบางครั้งมีค่อนข้างน้อย และผู้ให้บริการย่อมมองเห็นช่องทางหรือโอกาสในการสร้างรายได้จากส่วนนี้ แต่หากมองในมุมของผู้ประกอบอาหารที่เป็นชาวมุสลิม ปัญหาในเรื่องนี้จะลดน้อยลง เนื่องจากการทำอาหารเป็นสิ่งที่ต้องทำอยู่แล้วเป็น

ชีวิตประจำวัน อาหารก็มีความถูกต้องตามแบบฮาลาล รวมทั้งราคาก็ไม่แพงจนเกินไป และยังเป็นโอกาสที่จะให้ชาวมุสลิมได้มีรายได้จากช่องทางหนึ่ง ซึ่งควรมีแรงจูงใจและสนับสนุนให้มีร้านอาหารครัวฮาลาลให้มากขึ้น เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมในอนาคต

สิ่งที่ควรพัฒนาในการรองรับการท่องเที่ยวฮาลาล

1. ควรมีอาหารฮาลาลภายในโรงแรม ที่ได้รับเครื่องหมายสัญลักษณ์ฮาลาล เพื่อเป็นการรับรองว่ามีครัวฮาลาลที่ถูกต้องอยู่ภายในโรงแรม
2. ข้อมูลการแนะนำร้านอาหาร และมัสยิด ที่นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมสามารถหารับประทานได้สะดวก และเป็นอาหารแบบฮาลาลที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น
3. ควรจัดให้มีสถานที่ละหมาดสำหรับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม เนื่องจากกิจกรรมในรอบวันของชาวมุสลิมต้องมีการละหมาดถึง 5 ครั้ง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบพิธีกรรมทางศาสนาของชาวมุสลิม ซึ่งทางผู้ประกอบการจะต้องมีการอำนวยความสะดวกในเรื่องสถานที่การละหมาดให้กับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกสบายใจ มีความเชื่อมั่นไว้วางใจเมื่อเลือกที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่
4. เรื่องห้องน้ำให้มีสายชำระ หรือควรมีที่ชำระแยกภายในห้องน้ำสำหรับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม
5. ควรมีการพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการ ให้มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมชาวมุสลิม ข้อห้ามตามหลักศาสนาอิสลาม ข้อปฏิบัติที่จะต้องนำมาใช้กับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม เป็นต้น
6. ควรมีข้อมูลสถานที่ที่นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมต้องไป ควรจะไป หรือสามารถไปได้
7. การสร้างความเข้าใจให้กับคนทั่วไปเกี่ยวกับอาหารฮาลาล
8. แหล่งท่องเที่ยวควรเน้นไปในเชิงของวัฒนธรรม โดยอยากให้มองว่าเสน่ห์ของประเทศไทย คือ วัฒนธรรม เวลานักท่องเที่ยวมาเที่ยวก็มาดูวัฒนธรรมของคนอื่น เช่น
 - 6.1 คงความเป็นเอกลักษณ์เมืองแห่งศูนย์รวมศิลปวัฒนธรรม ให้คนที่มาท่องเที่ยวได้มาพบมาเห็นวิถีชีวิตวัฒนธรรมของคนในจังหวัดเชียงใหม่ให้มากขึ้น
 - 6.2 วิถีชีวิตวัฒนธรรมของชาวมุสลิมที่มีความหลากหลายในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ มุสลิมเชื้อสายจีน มุสลิมเอเชียใต้ และมุสลิมที่เป็นคนไทย เป็นต้น
 - 6.3 ความสวยงามของมัสยิด ที่มีความสวยงามที่แตกต่างกัน เช่น มัสยิดที่เป็นภาษาจีน และอาหารจีนของชาวมุสลิม เป็นต้น
9. ควรมีการจัดการท่องเที่ยวแบบครัวฮาลาล เพราะอาหารแบบฮาลาลทุกคนทางได้หมด และยังเป็นเรื่องหลักที่สำคัญสำหรับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม

10. ควรให้นักท่องเที่ยวเห็นถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรมของเชียงใหม่ เช่น วันฮารีรายอ หรืองานฉลองการเลิกทาสที่เชียงใหม่จะแตกต่างจากทุกที่ คือ ทุกบ้านนั้นเปิดบ้านและจัดงานรื่นเริงสังสรรค์ติดต่อกันถึง 3 วัน เปิดบ้านให้ทุกคนได้เข้ามากินอาหารที่บ้านของตนเอง ซึ่งสิ่งนี้น่าจะถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่ทุกคนอยากจะมาเที่ยววัน ฮารีรายอ ที่เชียงใหม่

11. หน่วยงานและองค์กรของรัฐ ควรมีการเก็บสถิติในเชิงการท่องเที่ยวให้ครอบคลุมทุกเรื่อง รวมทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวมุสลิมและเรื่องของฮาลาลให้มากขึ้น เพื่อมีข้อมูลที่จะนำมาศึกษาหรือมาใช้ประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ ได้

รายงานการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

การให้บริการนักท่องเที่ยวมุสลิม ความแตกต่างระหว่างการให้บริการนักท่องเที่ยวทั่วไปกับนักท่องเที่ยวมุสลิม เรื่องสถานที่ท่องเที่ยวจะมีความต่างกันเล็กน้อย โดยนักท่องเที่ยวมุสลิมจะเลือกสถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติเป็นหลัก ส่วนความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจน คือ เรื่องของอาหาร ซึ่งต้องเป็นอาหารที่ไม่ขัดกับหลักการของศาสนาอิสลาม กล่าวคือ ต้องเป็นอาหารฮาลาล และจะต้องพาไปรับประทานอาหารในร้านที่ได้รับการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาล นักท่องเที่ยวจึงจะเกิดความเชื่อมั่นและความสบายใจในการท่องเที่ยว

แนวโน้มของนักท่องเที่ยวมุสลิมเมื่อเปิด AEC ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเห็นว่านักท่องเที่ยวมาเลเซียและสิงคโปร์จะมีโอกาสเพิ่มขึ้นเล็กน้อย เนื่องจากนักท่องเที่ยวจากมาเลเซียและสิงคโปร์จะมาเที่ยวเมืองไทยเป็นประจำอยู่แล้ว อัตราการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวจากมาเลเซียและสิงคโปร์ไม่น่าจะเพิ่มมากนัก ส่วนนักท่องเที่ยวจากอินโดนีเซียอาจจะเพิ่มขึ้น หากทางสายการบินเปิดบริการเที่ยวบินตรงมาที่เชียงใหม่ สำหรับนักท่องเที่ยวจากตะวันออกกลางในระยะนี้ไม่น่าจะเพิ่มขึ้น เนื่องจากสถานการณ์ทางการเมืองของไทย ทั้งนี้นักท่องเที่ยวจากตะวันออกกลางจะนิยมมาในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม ในช่วงฤดูฝนเป็นหลัก

ปัญหาการหาร้านอาหารฮาลาลในการรองรับนักท่องเที่ยว หากอยู่ในเขตตัวเมืองเชียงใหม่จะไม่ค่อยมีปัญหา เนื่องจากมีร้านอาหารที่ได้รับการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลอยู่พอสมควร แต่หากต้องออกนอกเขตตัวเมืองจะมีปัญหามาก เนื่องจากร้านอาหารฮาลาลหายากและบางครั้งไม่สามารถหาได้ การทำทัวร์ส่วนใหญ่จึงต้องวางโปรแกรมให้กลับมารับประทานอาหารกลางวันในตัวเมืองเชียงใหม่เป็นส่วนใหญ่

ระยะเวลาในการจัดทัวร์ ระยะเวลาในการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวในเชียงใหม่ นั้น ส่วนใหญ่จะมีระยะเวลา 3-5 วัน โดยอาจแบ่งการจัดทัวร์ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. การจัดทัวร์เล่น Golf จะใช้ระยะเวลา 3-4 วัน ส่วนใหญ่จะจัดโปรแกรมให้เล่น Golf เวิ่นไปสนามต่าง ๆ ที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนการเล่น Golf ในสนามที่จังหวัดเชียงใหม่มีบ้าง แต่ไม่มากนัก
2. การจัดทัวร์ Sightseeing และ Package Tour จะใช้ระยะเวลา 4-5 วัน โปรแกรมทัวร์ส่วนใหญ่จะจัดในจังหวัดเชียงใหม่ มีระยะเวลา 3-4 วัน หากโปรแกรมทัวร์ไปจังหวัดเชียงใหม่ระยะเวลาจะเป็น 4-5 วัน

การเดินทางของนักท่องเที่ยว

1. นักท่องเที่ยวจากมาเลเซียและสิงคโปร์ ส่วนใหญ่จะเดินทางโดยเครื่องบิน ในลักษณะเที่ยวบินตรงมาที่จังหวัดเชียงใหม่เป็นหลัก
2. นักท่องเที่ยวไทยทางภาคใต้ ส่วนใหญ่จะเดินทางโดยรถบัสขึ้นมาจากทางภาคใต้เป็นหลัก
3. นักท่องเที่ยวจากตะวันออกกลาง ส่วนใหญ่จะเดินทางมาแวะที่กรุงเทพฯ แล้วต่อเครื่องบินมาจังหวัดเชียงใหม่ และบินไปท่องเที่ยวต่อที่จังหวัดภูเก็ต
4. นักท่องเที่ยวจีนแผ่นดินใหญ่ ส่วนใหญ่เดินทางโดยเที่ยวบินตรงมาที่จังหวัดเชียงใหม่ และบางส่วนขับรถส่วนตัวมาท่องเที่ยวที่จังหวัดเชียงใหม่

สถานที่พัก

1. นักท่องเที่ยวจากมาเลเซียและสิงคโปร์ ส่วนใหญ่จะพักโรงแรม 4-5 ดาวทั่วไป บางส่วนพักโรงแรมเฉพาะมุสลิม
2. นักท่องเที่ยวมุสลิมไทยทางภาคใต้ ส่วนใหญ่จะพักโรงแรมเฉพาะมุสลิม
3. นักท่องเที่ยวจากตะวันออกกลาง ส่วนใหญ่จะพักโรงแรม 4-5 ดาวทั่วไป
4. นักท่องเที่ยวจีนแผ่นดินใหญ่ ส่วนใหญ่จะพักโรงแรม 4-5 ดาวทั่วไป

กรณีที่ลูกค้าเป็นมุสลิมและเข้าพักโรงแรมทั่วไปที่ไม่ใช่โรงแรมมุสลิม ทางทัวร์จะแจ้งแก่ลูกค้าทัวร์ว่าโรงแรมที่พักนั้นไม่มีอาหารฮาลาล ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกทานอาหารเข้าที่โรงแรมจัดไว้ให้ได้ (ซึ่งส่วนใหญ่จะไม่ค่อยเป็นปัญหา)

ช่องทางการทำการตลาดฮาลาล บริษัททัวร์แต่ละแห่งมีช่องทางในการทำตลาด ดังนี้

1. การใช้ตัวแทน (Agencies) ในต่างประเทศ ช่องทางนี้เป็นช่องทางหลักในการทำตลาดฮาลาล เนื่องจากมีโปรแกรมการท่องเที่ยวที่แน่นอน เงื่อนไขการท่องเที่ยวต่าง ๆ มีความชัดเจน

2. การใช้สาขาของตนเองในต่างประเทศ เช่น ประเทศมาเลเซียและสิงคโปร์ มีบางบริษัทที่ดำเนินการในลักษณะนี้
3. การใช้ช่องทาง Internet ของบริษัท
4. การใช้ช่องทางการบอกต่อกันของนักท่องเที่ยวที่คิดว่าควรมาใช้บริการของบริษัทแล้วติดต่อมาของจองทัวร์ ซึ่งต้องอาศัยชื่อเสียงและระยะเวลาที่อยู่ในธุรกิจการท่องเที่ยวพอสมควร
5. ช่องทางลูกค้ามุสลิม Walk-in มีน้อยมาก

กลุ่มลูกค้าทัวร์ Sightseeing

ลูกค้ากลุ่มนี้จะนิยมท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงต่าง ๆ ได้แก่ ตัวเมืองเชียงใหม่ ดอยสุเทพ ปางช้างแม่สา ปางช้างแม่แตง และจังหวัดเชียงราย โดยพักที่เชียงราย 1 คืน แล้วกลับเชียงใหม่

ทิศทางในการจัดการท่องเที่ยว จะเน้นไปที่การนำเสนอวัฒนธรรมของเชียงใหม่เป็นหลัก ทั้งนี้การจัดโปรแกรมส่วนใหญ่จะเน้นการไปยังสถานที่ท่องเที่ยวที่สามารถไปเช้าเย็นกลับมาพักที่เชียงใหม่ได้ สถานที่ที่บริษัททัวร์นิยมพาไปในตัวเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

- 1) HALAL Street บริเวณไนท์บาซาร์ ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถหาอาหารกินได้ง่าย
- 2) ชนโตกฮาลาล เช่น คุ่มขันโตก ชนโตกศูนย์วัฒนธรรม และชนโตกบ้านพี่เขื่อนน้อย
- 3) ไปดูกิจกรรมของสัตว์ เช่น ปางช้าง (มากที่สุด) ฟาร์มงู จระเข้ และเสือ
- 4) การไปเที่ยวชมวัดจะเน้นไปวัดที่เป็นสัญลักษณ์ ได้แก่ วัดพระธาตุดอยสุเทพและวัดร่องขุน โดยเดินดูรอบ ๆ ไม่ได้เข้าไปข้างในโบสถ์ หรือวิหาร
- 5) การไปเที่ยวชมมัสยิดบ้านฮ่อ เนื่องจากมีความสวยงาม มีความแตกต่างในเรื่องของการตกแต่งที่ออกไปทางเชื้อสายจีน แต่สถาปัตยกรรมจะคล้าย ๆ กัน นอกจากนี้มัสยิดในเชียงใหม่ยังมีความแตกต่างกันในเรื่องของเชื้อชาติ เช่น มุสลิมเชื้อสายจีน มุสลิมเชื้อสายอินเดีย มุสลิมเชื้อสายปากีสถาน
- 6) ถนนคนเดิน และไนท์บาซาร์ ซึ่งเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวชอบเดิน Shopping โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวมาเลเซีย

สถานที่พัก

นักท่องเที่ยวกลุ่ม Sightseeing จะระบุสถานที่พักที่ใกล้เคียงกับ “walking street” และ “Shopping center” เช่น โรงแรมที่อยู่ใกล้กับ ไนต์บาซาร์ (เช่น โรงแรมดวงตะวัน โรงแรมแม่ปิง และรอยแยลปรีนเชส เป็นต้น) และถนนคนเดิน (เช่น โรงแรมโรมิน่าแกรนด์ ถ.วัวลาย ซึ่งมีถนนคนเดินวันเสาร์)

ขนาดของกลุ่มนักท่องเที่ยวมุสลิม กลุ่มนักท่องเที่ยวมุสลิมจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่อกลุ่มประมาณ 15-20 คนต่อกลุ่มมากที่สุด สำหรับกลุ่มขนาดใหญ่จะมีจำนวนประมาณ 80-90 คน ซึ่งอาจจะไม่ใช่ชาวมุสลิมทั้งหมด โดยอาจมีมุสลิมแทรกมาประมาณ 10 คน สำหรับการจัดบริการในการเดินทางนั้น หากกลุ่มที่ขนาดน้อยกว่า 10 คน จะจัดรถตู้บริการ ขนาด 10-20 จะจัดรถมินิบัส และขนาด 30-40 คน จะจัดรถบัสให้บริการ

ร้านอาหาร ที่นิยมไป ได้แก่ ร้านเงินเปา ร้านบิสมีรา ร้านรวมมิตร ร้านขันโตกบ้านพี่เฮือนน้อง เนื่องจากร้านดังกล่าวสามารถรองรับทัวร์คณะใหญ่ได้

การจัดเส้นทางท่องเที่ยว ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึง คือ ร้านอาหารและเวลาในเดินทาง โดยเฉพาะกลุ่มที่ต้องการอาหารฮาลาล ส่วนใหญ่แล้วจะให้ขึ้นดอยสุเทพตอนเช้าแล้วลงมารับประทานอาหารกลางวันในตัวเมืองเชียงใหม่

สัดส่วนนักท่องเที่ยวมุสลิม กับนักท่องเที่ยวทั่วไป นักท่องเที่ยวมุสลิมจะมีประมาณ 10% กล่าวคือ หากมีนักท่องเที่ยวมา 100 กลุ่ม ก็จะมีนักท่องเที่ยวมุสลิมประมาณ 10 กลุ่ม เป็นต้น

ช่วงเวลาในการมาท่องเที่ยว ไม่แน่นอนเนื่องจากส่วนใหญ่จะมาหลังเดือนรามาดอน ซึ่งเดือนรามาดอนจะเลื่อนขึ้นลงในแต่ละปีไม่เหมือนกัน เช่น ปีนี้จะเป็นช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม

ระยะเวลาการมาท่องเที่ยวในเชียงใหม่ จะใช้ระยะเวลาประมาณ 3-5 วัน

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในแต่ละประเทศ

มาเลเซีย กับอินโดนีเซีย จะเป็นคนง่าย ๆ ไม่ค่อยคาดหวังสูง

สิงคโปร์ จะมีความคาดหวังสูงกว่ามาเลเซีย

ตะวันออกกลาง จะมีความต้องการในเรื่องต่าง ๆ มาก เนื่องจากคิดว่าเงินซื้อได้ทุกอย่าง

ในเรื่องการรักษาเวลา มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย และไทย ไม่มีปัญหาในเรื่องเวลา ที่มีปัญหามากในเรื่องของการรักษาเวลา ได้แก่ นักท่องเที่ยวจากตะวันออกกลางและอินเดีย

ปัญหาที่พบ

1) ปัญหาอันดับแรกพบ คือ ร้านอาหารที่มีจำนวนร้านน้อยเกินไป และเกี่ยวเนื่องไปถึงโรงแรมต่าง ๆ ที่ไม่มีอาหารฮาลาล หรือไม่มีครัวฮาลาล สำหรับบริการลูกค้าชาวมุสลิม

2) การเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องเดินทางออกไปไกลตัวเมืองเชียงใหม่ ยังมีปัญหาในเรื่องของการขนส่งที่ยังไม่ดีพอ มีความล่าช้าและไม่สามารถไปกลับได้ในวันเดียว เช่น ปาย หรืออ่างช้างรวมทั้งร้านอาหารที่รองรับนักท่องเที่ยวมุสลิมในสถานที่ดังกล่าว

3) ที่ปาย ยังพอหาร้านอาหารมุสลิมได้บ้าง

- 4) ที่อ่างข้าง ยังไม่มีร้านอาหารมุสลิม
- 5) ในกรณีที่ถูกค้าต้องการไปอ่างข้าง หรือปาย ทางทัวร์จะจัดอาหารที่ไม่มีส่วนประกอบของหมูให้ โดยแจ้งให้ทางร้านทราบล่วงหน้า รวมทั้งลูกทัวร์ด้วย
- 6) สำหรับบริษัททัวร์ ขนาดใหญ่ปัญหาเรื่องราคาอาหารที่มีการบวกเพิ่ม จะไม่พบปัญหานี้
- 7) ในกรณีที่มีมุสลิมแถมมาในกลุ่มทัวร์ เช่น 2-3 คน ก็จะพาไปลงที่ร้านอาหารมุสลิมแล้วค่อยวนรถมารับใหม่อีกครั้งหนึ่ง (ในกรณีที่อยู่ในตัวเมืองเชียงใหม่)
- 8) สิ่งที่น่าทึ่งที่มุสลิมต้องการจริง ๆ คือเรื่องของอาหารเป็นหลัก สำหรับเรื่องที่พักและห้องน้ำจะไม่ค่อยมีปัญหา เนื่องจากส่วนหนึ่งนักท่องเที่ยวมีความเข้าใจอยู่แล้วว่ามาท่องเที่ยวในประเทศที่ไม่ได้เป็นมุสลิม
- 9) ในส่วนของสัตว์เลี้ยงสุนัข พบปัญหาบ้างแต่ไม่มาก เนื่องจากนักท่องเที่ยวจะหลีกเลี่ยงและไม่เข้าไปยุ่งกับสุนัขอยู่แล้ว ทั้งนี้สิ่งที่มุสลิมต้องระวังคือน้ำลายสุนัข ไม่ใช่ตัวสุนัข แต่หากโดนน้ำลายสุนัข ก็จะต้องทำความสะอาดซึ่งมีหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความลำบากในการทำความสะดวกมากกว่า
- 10) การพิจารณาว่ากลุ่มใดมีความเคร่งทางศาสนาหรือไม่ก็นั้น ทางเอเจนซีในต่างประเทศจะเป็นผู้ระบุมาอย่างชัดเจนว่าต้องการอะไรบ้าง ต้องระวังอะไรบ้าง ซึ่งทางบริษัททัวร์ก็จะทราบว่ากลุ่มดังกล่าวมีความเคร่งมากหรือน้อย ทำให้สามารถเตรียมการรองรับได้ถูกต้อง ทั้งนี้การดูจากสภาพภายนอกไม่สามารถบอกได้
- 11) หากลูกค้าต้องการเที่ยวกลางคืน ทางบริษัททัวร์จะไม่แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวกลางคืนให้ แต่ให้ไปสอบถามจากรถแดง หรือแถวไนท์บาร์ซาร์แทน
- 12) สำหรับคนขับรถตู้ ไม่พบปัญหาหรือไม่มีผลกระทบ เนื่องจากการนำเที่ยวและการแนะนำต่าง ๆ จะอยู่ที่ไกด์ทัวร์มากกว่า

กลุ่มลูกค้าทัวร์เล่น Golf

ลูกค้าในกลุ่มนี้จะมีลักษณะของการมาท่องเที่ยวซ้ำ หากสนามและสถานที่เล่น Golf ดี กลุ่มนี้จะมาแล้วมาอีกและจะใช้บริการกับบริษัททัวร์เดิมเป็นส่วนใหญ่ ต่างจากกลุ่มท่องเที่ยวทั่วไปที่อาจจะมาเพียงครั้งเดียว นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวที่เชียงใหม่ ส่วนใหญ่มาเพราะสภาพอากาศที่เย็นสบายและสดชื่นในช่วงฤดูฝนและฤดูหนาว เนื่องจากทางมาเลเซียและสิงคโปร์ ไม่มีลักษณะสภาพอากาศเหมือนประเทศไทย

การรับประทานอาหารจะขึ้นอยู่กับนักท่องเที่ยว ซึ่งมักจะใช้บริการของทางสนาม Golf (Club House) สำหรับนักท่องเที่ยวอิสลามที่เคร่งมาก ๆ ก็จะไม่รับประทานอาหารกลางวันแต่จะกลับมากินอาหารในเมืองเมื่อเสร็จจากการเล่น Golf แล้ว ทั้งนี้นักท่องเที่ยวอิสลามที่มาเล่น Golf อาจอยู่ในช่วงถือ

คีลอยด์ ซึ่งต้องอดอาหารอยู่แล้ว จึงไม่มีปัญหาในเรื่องของการรับประทานอาหาร ส่วนกลุ่มที่ไม่เคร่งมากก็จะรับประทานอาหารที่ไม่มีหมูได้ทุกประเภท

ร้านอาหาร ที่นิยมไป ได้แก่ ย่านไนท์บาซาร์ เช่น ร้านบิสมิรา ย่านถนนช้างคลาน เช่น ร้านรวมมิตร 2 ย่านตลาดอนุสารจะมีอาหารจีนมุสลิม อินเดียมุสลิม และอาหารอาหรับมุสลิม ย่านสุเหร่า (มัสยิด) เช่น ข้าวซอยอิสลาม และย่านสันกำแพง เป็นต้น สำหรับร้านที่รับลูกค้าได้จำนวนมาก ได้แก่ ร้านบิสมิรา ร้านรวมมิตร ร้านคงหมื่น และร้านเงินเป่า ซึ่งอาหารจะเป็นอาหารจีนมุสลิม เนื่องจากร้านเหล่านี้มีสถานที่พอที่จะสามารถจอดรถใหญ่ได้

อาหารที่ส่วนใหญ่ที่แนะนำหรือพาไปรับประทาน ได้แก่ ข้าวซอย ต้มยำกุ้ง

อาหารเข้าส่วนใหญ่จะเลือกรับประทานที่โรงแรม โดยเลือกกินอาหารตามที่ต้องการ เช่น ไข่ลวก ไข่ดาว ไข่เจียว และขนมปัง เป็นหลัก (เมนูไข่เป็นหลัก)

ขนาดของกลุ่มนักท่องเที่ยวมุสลิม กลุ่มนักท่องเที่ยวมุสลิมจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่อกลุ่มประมาณ 6-10 คน โดยอาจมาเป็นกลุ่มเฉพาะที่เป็น Golf หรือ มาพร้อมกับครอบครัว สำหรับกลุ่มที่มาพร้อมกับครอบครัว ทางบริษัททัวร์จะจัดให้มีโปรแกรมแยกต่างหาก โดยพาครอบครัวของผู้เล่น Golf ไปท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวใกล้และการ Shopping ตามแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งจะมาสอบถามกันอีกครั้ง

ช่วงเวลาการมาเที่ยวเชียงใหม่ นักท่องเที่ยวจากมาเลเซียส่วนใหญ่จะมาในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม และตุลาคม-กุมภาพันธ์ โดยเฉพาะในช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม จะมีมากเป็นพิเศษ

สำหรับระยะเวลาการท่องเที่ยวต่อครั้งประมาณ 3-4 วัน

การเที่ยวกลางคืนของนักท่องเที่ยว ทางบริษัททัวร์จะไม่ได้แนะนำข้อมูลอะไรมากนัก โดยพาไปกินอาหารเย็นแล้วก็ปล่อยให้เดินเล่นเองหรือเที่ยวเอง ในเขตไนท์บาซาร์เป็นหลัก

ในกรณีที่ทางทัวร์จัดให้ส่วนใหญ่จะเป็น คาราโอเกะ เป็นหลัก

การนวดจะเป็นการนวดสปา เพื่อคลายความเมื่อยล้าจากการตี Golf เป็นหลัก

ปัญหาลูกค้าในกลุ่มเล่น Golf

1) ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาระหว่างลูกค้า เช่น ลูกค้าเกาหลี ที่ไม่ยอมรอรอบ และใจร้อน ทำให้ลูกค้ากลุ่มอื่นไม่พอใจ ทั้งที่เป็นมาเลเซีย หรือสิงคโปร์

2) สำหรับลูกค้าที่มีเงินมากจะไม่ค่อยสนใจกฎระเบียบของคลับเฮาส์หรือมีลักษณะเอาแต่ใจตนเอง เช่น การห้ามสูบบุหรี่ จะถูกปรับ 2,000 บาท ลูกค้าก็จะบอกว่าให้ปรับไปเลยต้องการสูบบุหรี่ในที่นี้หมายถึงซิกกา ซึ่งจะสูบบุหรี่หมดมวนเนื่องจากซิกกามีราคาแพง มวนละหลายพันหรือเป็นหมื่น รวมทั้งใช้เวลานานเป็นชั่วโมงซึ่งต้องนั่งสูบ อย่างไรก็ตามมีสนาม Golf บางแห่งไม่ปรับลูกค้าแต่ก็ไม่ยอมให้สูบบุหรี่ ทำให้ลูกค้าบางส่วนไม่พอใจ

3) คู่แข่งขันของไทยในภูมิภาค จะถูกแข่งขันกันด้วยราคา เช่น ที่พม่า เขมร ทั้งนี้สนาม Golf ในเชียงใหม่ช่วงที่ผ่านมาเพิ่มค่าสนามประมาณ 40% ทำให้เป็นปัญหาในเรื่องราคาที่จัดทัวร์

4) ปัญหาในเรื่อง Guide Tour ที่ไม่มีคุณภาพ โดยเฉพาะบัณฑิตที่จบใหม่จะมีปัญหาเรื่องภาษาอย่างมาก ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งเป็นเกือบทุกมหาวิทยาลัยในจังหวัดเชียงใหม่ ยกเว้นผู้ที่จบในหลักสูตรนานาชาติ

5) ปัญหาในเรื่องของคนต่างชาติมาเปิดธุรกิจท่องเที่ยวในเชียงใหม่ เนื่องจากการควบคุมกฎระเบียบของประเทศไทยไม่เข้มงวด ทำให้ควบคุมคุณภาพได้ยาก

6) เที่ยวบินตรงสู่เชียงใหม่จากต่างประเทศ ยังมีจำนวนน้อย ทำให้นักท่องเที่ยวมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการต่อเที่ยวบินหรือการเดินทาง

7) ปัญหาการขึ้นค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของสถานที่ท่องเที่ยว มีผลกระทบต่อราคา ทำให้นักท่องเที่ยวที่เล่น Golf ส่วนหนึ่งหันไปเล่น Golf และท่องเที่ยวที่อินโดนีเซียแทน เนื่องจากมีราคาถูกกว่าและสนาม Golf มีมาตรฐานใกล้เคียงกัน

8) ปัญหานักท่องเที่ยวจีนแผ่นดินใหญ่ ที่เข้ามาเยอะเปรียบเทียบกับนักท่องเที่ยวที่มีตัวตนสูง ไม่เกรงใจใคร พฤติกรรมจึงไม่เป็นที่ยอมรับสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น

9) ปัญหาคนจีนแผ่นดินใหญ่เข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย มารับจ้างทำงาน (เป็นแรงงานผิดกฎหมาย) ในประเทศไทย

10) การเลือกสถานที่ท่องเที่ยวระหว่างเชียงใหม่กับภูเก็ตของนักท่องเที่ยวมาเลเซีย ส่วนใหญ่จะไปภูเก็ต เนื่องจากมีราคาตั๋วเครื่องบินที่ถูกกว่าการบินมายังเชียงใหม่ แต่เชียงใหม่มีจุดเด่นที่มีอากาศที่เย็นสบายกว่า

11) สัดส่วนของนักท่องเที่ยวมุสลิม ที่มาจากมาเลเซียและสิงคโปร์ จะมีสัดส่วนที่น้อยไม่อาจจะเกิน 5% ทั้งนี้ส่วนใหญ่ที่จะเป็นนักท่องเที่ยวจีนมาเลเซียและสิงคโปร์ ซึ่งไม่ได้นับถืออิสลาม

12) ที่รับประทานอาหารที่รองรับสำหรับชาวมุสลิมมีน้อยและมีราคาแพงกว่าอาหารทั่วไป ส่วนใหญ่จะมีการบวกเพิ่มอีกไม่น้อยกว่า 50 บาท

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยมุสลิม (รถบัส)

นักท่องเที่ยวที่มาส่วนใหญ่จะมาจาก 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นหลัก นอกจากนี้ก็มีมาจากหาดใหญ่ กระบี่ และพัทลุง นอกจากนี้ยังมีคณะที่มาจาก องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) จากทางภาคใต้

โปรแกรมการท่องเที่ยวสำหรับทัวร์ที่มาเป็นรถบัสจากทางใต้ส่วนใหญ่จะจัด โปรแกรม ดังนี้

ช่วงขึ้นมาเชียงใหม่ โปรแกรมการท่องเที่ยววันที่ 1 ส่วนใหญ่จะมาถึงตอนเย็น ทั้งนี้คณะทัวร์ อาจแวะลำพูนและลำปาง ซึ่งเป็นเหมือนทางผ่าน เช่น แวะพระธาตุหริภุญชัย หรือแวะพระธาตุลำปางหลวง แล้วเดินทางต่อมาเข้าพักที่เชียงใหม่ ทั้งนี้อาจพาไปรับประทานอาหารขันโตก หรือถนนคนเดิน หรือไนท์บาซาร์

โปรแกรมการท่องเที่ยววันที่ 2

ตอนเช้า เที่ยวดอยปุย พระตำหนัก และดอยสุเทพ แล้วลงมากินอาหารกลางวันในเมือง

ตอนบ่าย เที่ยวพิชสวนโลก หรือเวียงกุมกาม

ตอนเย็น รับประทานอาหารเย็นในเมือง แวะส่งถนนคนเดิน และกลับมาพักโรงแรม

โปรแกรมการท่องเที่ยววันที่ 3 (เที่ยวดอยอินทนนท์)

ตอนเช้า เที่ยวดอยอินทนนท์ ส่วนใหญ่จะไปพักค้าง 1 คืน หากไปเช้าเย็นกลับคณะทัวร์ จะต้องออกเดินทางตั้งแต่ 4 นาฬิกา เพื่อไปให้ทันดูพระอาทิตย์ขึ้น อาจแวะรับประทานอาหารร้านโครงการหลวง

ตอนบ่าย เที่ยวบ่อสร้างสันกำแพง หรือบ้านถวาย ขึ้นอยู่กับความต้องการของคณะทัวร์ (อาจสลับกับโปรแกรมบ่ายวันที่ 2 ได้)

ตอนเย็น รับประทานอาหารเย็นในเมือง แวะส่งไนท์บาซาร์ และกลับมาพักโรงแรม

โปรแกรมการท่องเที่ยววันที่ 4 (เที่ยวเชียงใหม่)

ตอนเช้า ออกเดินทางเที่ยวเชียงใหม่ พักค้างคืน 1 คืน **หรือ**

โปรแกรมการท่องเที่ยววันที่ 4 (เที่ยวอ่างขาง)

ตอนเช้า ออกเดินทางสู่อ่างขาง พักค้างคืน 1 คืน

โปรแกรมการท่องเที่ยววันที่ 5

เดินทางกลับทางภาคใต้

การจัดทัวร์โดยรถบัส สิ่งที่สำคัญ คือ เวลาในการไปถึงแต่ละสถานที่ เนื่องจากต้องคำนึงถึงสถานที่รับประทานอาหาร เวลาในการละหมาด (ถ้าเป็นไปได้) และค่าใช้จ่ายในการเช่าเหมารถ ที่จะต้องควบคุมเวลาให้ดี หากเกินเวลาจะถูกคิดค่าใช้จ่ายในการเช่าเหมาเพิ่มอีกหนึ่งวัน

การรับประทานอาหาร จะแวะร้านอาหารอิสลามตามเส้นทางการท่องเที่ยว เช่น ร้านโซเฟีย (สันกำแพง) แต่หากตามเส้นทางการท่องเที่ยวไม่มีร้านอาหารมุสลิมที่รองรับได้จะใช้วิธีการสั่งอาหารไกล่จากร้านอาหารมุสลิมในเชียงใหม่ โดยอาจนำไปตั้งแต่ตอนเช้า หรือให้ร้านอาหารมาส่งระหว่างทางตามจุดที่นัดหมายไว้ตามเวลาที่กำหนดในตอนกลางวัน สำหรับอาหารเย็น ส่วนใหญ่ทัวร์จะปล่อยนักท่องเที่ยวลง Shopping และหาร้านรับประทานอาหารเอง บริเวณไนท์บาซาร์ เนื่องจากมีร้านอาหารมุสลิมหลายร้าน

สถานที่พัก โรงแรมเชียงใหม่รัตนโกสินทร์ โรงแรมอัลฟารุก และโรงแรมอื่น ๆ ที่มีสถานที่จอดรถบัสได้สะดวก

กลุ่มนักท่องเที่ยว Package Tour

แพ็คเกจทัวร์ จะเป็นทัวร์ที่กำหนดรายการท่องเที่ยวไว้แน่นอน รวมค่าเดินทาง อาหาร ที่พัก และค่าเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ไว้แล้ว ในการจัดทัวร์ที่เป็น Package Tour สำหรับนักท่องเที่ยว มาเลเซียและสิงคโปร์นี้ จะมีชาวมุสลิมปะปนมาต่อกลุ่มประมาณ ร้อยละ 5 เช่น กลุ่ม 30 คน จะมีมุสลิมประมาณ 5 คน การกินอาหารจะแยกกลุ่มมุสลิมออกมาอีก 1 โต๊ะ โดยจัดอาหารที่ไม่มีหมูให้ แต่ถ้าหากจำนวนมากพอก็อาจแยกกรุ๊ปให้โดยพาไปกินร้านอาหารมุสลิมได้

ร้านอาหารจะมีไม่มาก เช่น บิสมิรา เจินเปา การรับประทานอาหารทางร้านจะกำหนดเป็นชุดมาให้โดยทางทัวร์จะเป็นคนเลือกว่าให้รับประทานอาหารชุดใด ตามราคาที่กำหนดมาในตอนซื้อทัวร์

ปัญหา ร้านอาหารมีจำนวนน้อย ร้านใหญ่ๆ มีประมาณ 3 ร้าน ทำให้ต้องไปซ้ำที่เดิม ซึ่งทาง บ.ทัวร์ จะใช้วิธีการเปลี่ยนรายการอาหารเพื่อให้แต่ละมือมีความแตกต่างกัน

การเลือกสถานที่พัก ทางเอเจนซีในประเทศจะเป็นผู้เลือก โดยทาง บ.ทัวร์ จะมีลิสรายการราคาของโรงแรม ว่าแต่ละโรงแรมกำหนดราคาเท่าใด ส่วนใหญ่จะมาพักย่านไนท์บาซาร์ ไม่ได้กำหนดว่าต้องเป็นโรงแรมมุสลิม สำหรับกลุ่มที่ต้องการโรงแรมมุสลิม จะแจ้งและระบุอย่างชัดเจนว่าต้องการโรงแรมมุสลิม (มีน้อยมาก)

ระยะเวลาในการท่องเที่ยว โปรแกรมท่องเที่ยวจะกำหนดไว้ประมาณ 4-5 วัน โดยในรายการท่องเที่ยวอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้หากนักท่องเที่ยวไม่สบายใจ เช่น ไม่ไปวัดพระธาตุดอยสุเทพ ก็แนะนำให้ไปสุเหร่าแทน เป็นต้น ทั้งนี้ส่วนใหญ่จะเที่ยวตามโปรแกรมที่กำหนดไว้ เนื่องจากทางเอเจนซีต่างประเทศเป็นผู้สอบถามนักท่องเที่ยวและมีการตกลงกันไว้แล้วว่าจะไปสถานที่ใดบ้าง

ภาษาที่ใช้ จะเป็นภาษาอังกฤษ เนื่องจากลูกค้ามาเลเซียพูดภาษาอังกฤษได้ดีอยู่แล้ว หากลูกค้าต้องการภาษาอื่น หากลูกค้ามาเลเซียอาจมีความต้องการไกด์ภาษาจีนแมนดาริน ซึ่งจะระบุมาในโปรแกรมทัวร์ล่วงหน้า

กลุ่มลูกค้าที่มาก ส่วนใหญ่จะเป็นการมาแบบผสมกันระหว่างนักท่องเที่ยวทั่วไปกับมุสลิม โดยมุสลิมจะเป็นสัดส่วนที่น้อย ประมาณร้อยละ 5

การเดินทางมาของลูกค้ามาเลเซีย ส่วนใหญ่จะบินตรงมาที่เชียงใหม่เป็นหลัก ไม่ได้แวะกรุงเทพฯ หรือพัทยา หรือภูเก็ต

สถานที่ที่พานักท่องเที่ยวไปเที่ยว ได้แก่ ดอยสุเทพ ปางช้าง ฟาร์มกล้วยไม้ บ่อสร้าง สันกำแพง และไปเชียงใหม่ (อาจไปกลับ 1 วัน หรือค้างคืน 1 คืน) ดอยอินทนนท์มีจัดบ้าง บ้านถวายไม่ได้จัดโปรแกรมไปเนื่องจากใช้เวลาเดินทางมากและอยู่คนละเส้นทางกับสถานที่เที่ยวอื่น

การ Shopping ส่วนใหญ่ลูกค้าจะพักย่านไนท์บาซาร์ จึงไม่ค่อยมีปัญหา สำหรับลูกค้าที่พักไกล ก็จะมีบริการรับส่งให้

ลูกค้า ฮ่องกง วันสุดท้ายจะไปห้างสรรพสินค้า แล้วรอรับส่งต่อสนามบินเชียงใหม่ (รอเวลา ส่งออก)

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวระหว่างนักท่องเที่ยว มาเลเซีย สิงคโปร์ และฮ่องกง จะเหมือนกันมีงบประมาณใกล้เคียงกัน สิ่งที่แตกต่างกัน คือ ลูกค้าฮ่องกง (ทั่วไป) จะเน้นเรื่องอาหารที่มีคุณภาพและมีระดับที่ดีมากกว่าประเทศอื่น สำหรับลูกค้ามุสลิมจะมีการแจ้งให้ลูกทราบล่วงหน้าว่าอาหารจะเป็นอย่างไร (ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่รับได้ไม่มีปัญหาอะไร โดยทัวร์จัดเมนูอาหารที่ไม่มีหมูให้)

ปัญหา การแยกกลุ่มในการพาลูกค้ามุสลิมไปกินอาหาร คือ ร้านอาหารตามโปรแกรมทัวร์ กับ ร้านอาหารมุสลิมที่มีอยู่ มีระยะทางห่างกันมาก การแยกลูกค้ามุสลิมไปกินอาหารต่างหากไม่สามารถทำได้ โดยเฉพาะกลุ่มที่เป็น Join Tour (จะมีมุสลิมประมาณ 2-3 คน ในกลุ่มเท่านั้น) เนื่องจากต้องคำนึงถึงลูกค้าส่วนใหญ่เป็นหลัก

ปัญหาทั่วไป ได้แก่ มีคู่แข่งเพิ่มขึ้นมาก

ช่วงระยะเวลาที่ลูกค้ามามาก ได้แก่ ช่วงกุมภาพันธ์ (ตรุษจีน) ช่วงมิถุนายน-กรกฎาคม (สิงคโปร์ ปิดเทอม) ช่วงลอยกระทง และช่วงปีใหม่ (ช่วงปีใหม่น้อยลงเนื่องจากไม่อยากมาแย่งที่พักกับคนไทย)

กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวด้วยตนเอง

กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวด้วยตนเอง ลูกค้าที่เป็นกลุ่มมุสลิมจะเป็นกลุ่มที่เล็กมาก กลุ่มใหญ่ตอนนี้เป็นกลุ่มจากจีนแผ่นดินใหญ่ ทั้งนี้ลูกค้าที่เป็นมุสลิมมาซื้อทัวร์ตาม Counter Tour บริษัททัวร์ทั่วไปจะไม่ค่อยอยากรับกัน เนื่องจากต้องไปรวมกับกลุ่มอื่น ทำให้จัดการลำบาก นอกจากนี้โรงแรมส่วนใหญ่จะไม่ค่อยอยากรับนักท่องเที่ยวมุสลิม ถ้าเสี่ยงได้ก็จะเสี่ยงไม่รับ เพราะบางส่วนมีทัศนคติว่าชาวมุสลิมน่ากลัว ไม่ทราบว่าจะเป็นผู้ก่อการร้ายหรือไม่ โดยเฉพาะชาวต่างชาติ สำหรับแนวโน้มของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมเมื่อเปิด AEC มุสลิมจะเข้ามามากขึ้นหรือไม่ คิดว่าไม่น่าจะมากขึ้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวด้วยตนเองจะศึกษามาก่อนว่าในสถานที่ต่าง ๆ มีบริการอะไรรองรับบ้าง และมีสภาพเป็นอย่างไร เพื่อใช้ในการตัดสินใจ

ที่พักสำหรับมุสลิม ส่วนใหญ่จะอยู่ในย่านชางคลาน แถวโรงเรียนมงฟอร์ตประถม และย่านสถานีรถไฟ แถวโรงแรมบอส ส่วนใหญ่ยินดีที่จะรับลูกค้าคนไทยที่เป็นมุสลิมจากทางภาคใต้มากกว่า

พฤติกรรม ลูกค้ามุสลิมไทยมักจะเตรียมอาหารแห้ง หรืออาหารสำเร็จรูปมา แล้วมาขออุ่นในไมโครเวฟ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ชอบไปห้างสรรพสินค้าและ Shopping โดยมีข้อสังเกตว่าจะไม่ชอบไปบ้านถวายและหากไปก็จะไม่ซื้อสินค้า

ปัญหาที่พบ

- 1) ภาพพจน์ที่ไม่ดีของชาวมุสลิมที่บริษัททัวร์ พบมา เช่น ทิปด้วยเหรียญบาท สกปรก ต่อบริษัทมาก เรื่องเยาะ ทำให้บริษัททัวร์ทั่วไปไม่รับลูกค้ามุสลิม ทั้งนี้ลูกค้ากลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะติดต่อกับบริษัทที่รับนักท่องเที่ยวมุสลิมเป็นหลักมากกว่า
- 2) นักท่องเที่ยวมุสลิมที่มาคนเดียวโดยไม่ผ่านบริษัททัวร์หรือเอเจนซี่ ส่วนใหญ่จะมาพักหอพักของมุสลิม บริเวณสี่แยกถนนนาพาเลซ/มงฟอร์ตประطم และไม่ใช้มัคคุเทศก์ท้องถิ่น ทำให้บางครั้งมีพฤติกรรมที่ขัดกับความรู้สึกของคนท้องถิ่น
- 3) นักท่องเที่ยวมุสลิมที่มาท่องเที่ยวด้วยตนเอง มักไปซื้อทัวร์ท่องเที่ยวแบบ Join Tour ซึ่งมัคคุเทศก์จะไม่ค่อยให้ความสนใจดูแลชาวมุสลิมเท่าที่ควร ทำให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง โดยเฉพาะจากตะวันออกกลาง
- 4) สถานที่ท่องเที่ยวที่ อำเภอบางยี่ จะไม่มีอาหารฮาลาล นักท่องเที่ยวมุสลิมมักจะโวยวาย เนื่องจากต้องการอาหารที่เป็นชุดสำหรับมุสลิมเท่านั้น (อาหารฮาลาล)
- 5) สถานที่ท่องเที่ยวดอยอินทนนท์ การรับประทานอาหารส่วนใหญ่จะไปที่โครงการหลวงบนดอยอินทนนท์ ซึ่งก็ไม่ใช่อาหารฮาลาล 100%
- 6) การบริการของ Join Tour ที่คิดราคาตามรายการท่องเที่ยวเป็นหลัก จึงไม่เน้นในเรื่องของการให้ความรู้และกฎระเบียบในการเที่ยวชมตามสถานที่ต่าง ๆ รวมทั้งการให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น ขึ้นดอยสุเทพ 500 บาท ไกด์ก็จะพาขึ้นไปแล้วปล่อยให้เที่ยวเองแล้วนัดเวลารับกลับ เป็นต้น
- 7) Join Tour บางแห่งไม่มีใบอนุญาต หรือคนทำทัวร์บางคนก็ไม่มีใบอนุญาต เนื่องจากนักท่องเที่ยวบางกลุ่มไม่ได้สนใจ ในเรื่องใบอนุญาตในการดำเนินการธุรกิจท่องเที่ยว

กลุ่มนักท่องเที่ยวตะวันออกกลาง

กลุ่มลูกค้าจากตะวันออกกลางที่ผ่านมาจะมาจากโอมาน ซาอุดีอาระเบีย และกลุ่ม UAE จะมีวัตถุประสงค์ในการมาเที่ยวธรรมชาติเป็นหลัก ต้องการสัมผัสอากาศที่ดี น้ำตก และต้นไม้ ที่เรียกว่า ซาฮารา

ช่วงระยะเวลาในการมาท่องเที่ยว จะมาในฤดูฝนของประเทศไทย คือ กรกฎาคม – กันยายน

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจากแถบประเทศอาหรับหรือตะวันออกกลาง จะมีความต้องการทางด้านภาษาอาราบิก ถ้าหากไกด์เป็นมุสลิมและสามารถพูดภาษาอาราบิกได้ นักท่องเที่ยวจะรู้สึกปลอดภัยมากขึ้น เพราะมีความเข้าใจถึงขนบธรรมเนียมประเพณีของชาวมุสลิมเหมือนกัน และเกิดความประทับใจ

สำหรับที่พัก นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะพักโรงแรมระดับ 4-5 ดาวทั่วไป ไม่ได้เน้นว่าต้องเป็นโรงแรมที่รองรับสำหรับนักท่องเที่ยวมุสลิมโดยเฉพาะ

กิจกรรมของกลุ่มลูกค้าตะวันตกนอกกลาง นอกจากการมาท่องเที่ยวธรรมชาติแล้ว ยังมีกลุ่มที่มาเช่าร่างกาย ตรวจสุขภาพ ทำฟัน และการมาทำสปา (ผู้หญิงมากกว่า) รวมทั้งกลุ่มที่มาฮันนีมูน สำหรับกลุ่มที่มาเจอกับกลุ่มกับเพื่อนไม่ค่อยมี และยังไม่พบว่ามีกรมาท่องเที่ยวแบบแบคแพ็คในกลุ่มนี้

สถานที่ท่องเที่ยว ส่วนใหญ่จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ โดยเฉพาะน้ำตก สถานที่ที่มีสีเขียวหรือสถานที่ที่เรียกว่า ซาฮารา เช่น ดอยอินทนนท์ เนื่องจากเป็นสถานที่ที่มีอากาศเย็นและมีสีเขียวเยอะ นอกจากนี้ยังนิยมไปเที่ยวสวนสัตว์ และสถานที่ที่ทางตะวันตกกลางไม่มี ลูกค้ากลุ่มนี้จะชอบมากสำหรับ สถานที่ที่นักท่องเที่ยวกลุ่มไม่ไป ได้แก่ น้ำพุร้อน และวัด รวมทั้งสถานที่เกี่ยวกับวัฒนธรรม จะเห็นได้ว่ากลุ่มลูกค้า UAE โปรแกรมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะไป ปางช้าง น้ำตก สวนสัตว์ สำหรับโปรแกรมทัวร์ที่ต้องเดินทางไกล ๆ จะไม่เป็นที่นิยม เนื่องจากเกรงว่าจะไม่มีที่ละหมาด ไม่มีอาหารฮาลาล และเป็นกลุ่มที่ชอบตื่นนอนสาย ไม่ตรงเวลา เช่น นัด 9.00 น. จะพร้อมออกได้ประมาณ 11.00 น. เป็นต้น

ลูกค้ากลุ่มนี้ มาเชียงใหม่ประมาณ 3-4 วัน แล้วจะไปต่อที่ภูเก็ต ซึ่งที่ภูเก็ตจะอยู่นานกว่าประมาณ 6-10 วัน ดังนั้นกระเป๋าจะมีจำนวนมาก และส่วนใหญ่มาเป็นครอบครัว โดยมีภรรยาคนที่ 1-4 และลูกของภรรยาแต่ละคนอีก กลุ่มหนึ่งจึงมีประมาณ 10 คน ดังนั้นการเตรียมยานพาหนะจะต้องมีการเตรียมเผื่อไว้ เนื่องจากจะต้องใช้รถที่มีขนาดใหญ่และมีการเตรียมรถสำหรับขนกระเป๋าและสัมภาระโดยเฉพาะ เช่น มา 9 คน จะต้องมีรถ 2 คัน สำหรับนั่ง 1 คัน และสำหรับบรรทุกสัมภาระอีก 1 คัน ซึ่งต้องมีการคิดราคาค่าพาหนะเผื่อไว้ด้วย บางบริษัททัวร์ไม่ได้คำนวณค่าพาหนะเผื่อไว้ จึงอาจเกิดปัญหาขึ้นได้

ปัญหาที่พบ

- 1) ร้านอาหารฮาลาลยังมีน้อย ทำให้เกิดปัญหาว่าลูกค้ามุสลิมจะมีการทำอาหารกันเองภายในโรงแรม เนื่องจากกลัวว่าอาหารที่กินจะไม่ใช่อาหารฮาลาล จึงมีปัญหาในเรื่องของไฟไหม้และกลิ่น
- 2) ในส่วนของร้านอาหารฮาลาล มีร้านอาหารที่รองรับลูกค้าจำนวน 30-40 คน มีจำนวนน้อย จึงมีการเลี้ยงไปใช้ร้านอาหารตามห้างสรรพสินค้าแทน สำหรับลูกค้ากลุ่มเล็กปัญหานี้น้อยกว่า
- 3) สำหรับลูกค้ามุสลิมที่เคร่งศาสนา จะไม่กินอาหารที่ไม่ใช่ฮาลาล เนื่องจากไม่มั่นใจว่าจะมีน้ำมันหมู หรือส่วนประกอบอย่างอื่นที่เกี่ยวกับหมูปะปนหรือไม่ ทั้งนี้จะดูจากเครื่องหมายฮาลาลเป็นหลัก
- 4) ลูกค้ามักจะมีลักษณะการซื้อทัวร์เฉพาะโรงแรมและรถรับส่งที่โรงแรมเป็นส่วนใหญ่ ส่วนโปรแกรมทัวร์จะมาหาซื้อเองต่างหาก

5) การบริการไปรับลูกค้าแล้วเสนอขายโปรแกรมทัวร์ให้จะขายไม่ค่อยได้ เนื่องจากลูกค้าจะนิยมไปซื้อทัวร์ตามไนท์บาซาร์มากกว่า เนื่องจากพิจารณาที่ราคาถูกเป็นหลัก โดยเฉพาะที่มีป้ายภาษาอาราบิกและถ้าหากพูดอาราบิกได้บ้าง จะให้ความเชื่อถือค่อนข้างมาก โดยไม่สนใจว่าผู้ที่ดำเนินการนั้นได้การรับรองมาตรฐานหรือถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ จึงโยงไปถึงการดูแลนักท่องเที่ยวด้วย

6) ช่วงระยะเวลาการมาของลูกค้ากลุ่มนี้จะมาแค่ช่วงระยะเวลา 3-4 เดือน ในช่วงฤดูฝนเป็นส่วนใหญ่ ทำให้บริษัททัวร์ที่จะเน้นรับเฉพาะลูกค้ากลุ่มนี้จะมีปัญหา

7) ในปัจจุบันลูกค้ากลุ่มนี้หายไปมาก เมื่อเทียบกับ 5-6 ปีก่อน

8) ไกด์ที่เป็นมุสลิมมีอยู่พอสมควรแต่ส่วนใหญ่ไม่สามารถพูดภาษาอาราบิกได้

9) ประกันภัยการท่องเที่ยวในระยะนี้ไม่ครอบคลุมการท่องเที่ยวในประเทศไทย เนื่องจากอยู่ในช่วงของ คสช.

รายงานการสัมภาษณ์โรงแรมอิสลาม

สภาพการท่องเที่ยวฮาลาล กลุ่มลูกค้าระหว่างคนไทยกับต่างชาติในช่วงนี้ เป็นกลุ่มลูกค้าคนไทยร้อยละ 90 โดยกลุ่มหลักจะเป็นกลุ่มมุสลิมจาก 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กระบี่ สงขลา พัทลุง และหาดใหญ่ สำหรับกลุ่มลูกค้าต่างชาติคิดเป็นร้อยละ 10 ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่จะมาจากมาเลเซียเป็นหลัก นอกจากนี้จะมีอินโดนีเซียบางส่วน สำหรับลูกค้าชาวจีนส่วนใหญ่จะไม่พบคนที่เป็นมุสลิม

การทำครัวฮาลาล ทางโรงแรมได้รับมาตรฐานครัวฮาลาล เพื่อความสบายใจของชาวมุสลิมในการรับประทานอาหารทั้งอาหารเช้าและการจัดอาหารบุฟเฟต์ตอนกลางวัน (บางโรงแรมมีเฉพาะอาหารเช้า) เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมและนักท่องเที่ยวทั่วไป

ห้องละหมาด ทางโรงแรมมีการจัดห้องละหมาดไว้บริการให้กับลูกค้า ซึ่งลูกค้าที่พักส่วนใหญ่จะไม่ค่อยลงมาละหมาด แต่จะละหมาดที่ห้องพักของตนเองเป็นหลัก โดยทางโรงแรมมีสัญลักษณ์ในการกำหนดทิศละหมาดไว้ให้ ทำให้ชาวมุสลิมรู้สึกสบายใจว่าได้ละหมาดถูกต้อง สำหรับโรงแรมที่ใกล้มีสียดลูกค้าจะไปละหมาดที่มีสียดที่ใกล้โรงแรมมากกว่า

ภาษา สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ นักท่องเที่ยวต่างชาติจะใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติจึงไม่มีปัญหา สำหรับนักท่องเที่ยวจีนแผ่นดินใหญ่จะมีการติดป้ายภาษาจีนกำกับไว้ด้วย

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมุสลิมจะนิยมมาท่องเที่ยวในช่วงปีใหม่ของอิสลาม คือช่วงหลังการถือศีลอด และช่วงฤดูหนาว เดือนพฤศจิกายน-มกราคม ส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้ามุสลิมชาวไทย อบต. อบจ. และกลุ่มหน่วยงานราชการจากทางภาคใต้ ทั้งนี้ลูกค้าที่มาพักมีความต้องการความสบายใจและความเชื่อมั่น ว่าทางโรงแรมได้มาตรฐาน Halal

ปัญหาของโรงแรม

- 1) ปัญหาการเก็บหนี้กับบริษัทนำเที่ยว บางครั้งล่าช้าหรืออาจเกิดหนี้เสียขึ้นได้ โดยต้องระมัดระวังกับบริษัททัวร์ที่มีสถานที่ตั้งในต่างจังหวัด เนื่องจากการเก็บหนี้อาจมีปัญหาได้
- 2) ปัญหาในเรื่องวัตถุดิบ ที่ต้องระมัดระวังว่าวัตถุดิบที่นำมาทำอาหารต้องเป็นฮาลาล เช่น การซื้อเนื้อไก่ก็ต้องพิจารณาว่าเป็นร้านมุสลิมและต้องไม่อยู่บริเวณใกล้เคียงหรือติดกับร้านขายเนื้อหมู หรือไส้กรอกก็ต้องเลือกที่มีตรามาตรฐานฮาลาล เนื่องจากไส้กรอกจะบดมาละเอียดไม่สามารถแยกได้ด้วยตาเปล่าหรือการชิม จึงต้องเน้นในเรื่องของการมีตรารับรองมาตรฐานฮาลาล หากลูกค้าสอบถามถึงวัตถุดิบจะต้องนำของบรรจุวัตถุดิบมาให้ดูว่าเป็นฮาลาลจริง เพื่อความมั่นใจของผู้บริโภคอิสลาม
- 3) ปัญหาที่พบเมื่อวางตำแหน่งโรงแรมเป็นโรงแรมมุสลิม พบว่า ชาวต่างชาติที่ไม่ใช่มุสลิมจะไม่เข้าพัก โดยเฉพาะอังกฤษ สหรัฐอเมริกา และยุโรป รวมทั้งแขกคนไทยที่ไม่ใช่มุสลิมก็จะไม่เข้าพักด้วยเช่นกัน ทำให้มีกลุ่มลูกค้าจำกัดเฉพาะชาวมุสลิม เช่น มาเลเซีย อินโดนีเซีย อินเดีย ปากีสถาน และจีนแผ่นดินใหญ่
- 4) ปัญหาคู่แข่ง ที่เป็นหอพักมุสลิมและมีบริการให้พักรายวันและรายเดือน เนื่องจากที่พักมีราคาถูกกว่า โดยเฉพาะกลุ่มที่มาพักนานหลายสัปดาห์ จะไปพักหอพักมุสลิมมากกว่า
- 5) ปัญหาบริษัทนำเที่ยวกดราคาค่าที่พัก
- 6) ปัญหาที่อาจมีผู้ก่อการร้ายแฝงตัวมา

รายงานการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ธุรกิจนำเที่ยว

สภาพการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่

สภาพการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ มีการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวสูงขึ้น จำนวนนักท่องเที่ยวในช่วงปี 2556-2558 นี้มาจากเอเชียมากกว่ายุโรป ทั้งนี้ยอดของนักท่องเที่ยวยุโรป อังกฤษ อเมริกา และเกาหลีลดน้อยลงมาก อาจเนื่องมาจากเหตุการณ์ทางการเมือง ทำให้นักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้หายไป แต่มีนักท่องเที่ยวโซนเอเชียมาทดแทนโดยเฉพาะจากจีนแผ่นดินใหญ่ ซึ่งมีเพิ่มขึ้นมากในช่วง 2-3 ปีนี้

แนวโน้มนักท่องเที่ยวนิยมการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเองมากขึ้น มีการเช่ารถมอเตอร์ไซด์และจักรยาน เพื่อเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง มีการใช้บริการขนส่งสาธารณะมากขึ้น เช่น รถสองแถว รถตุ๊กตุ๊ก มีการจองห้องพักผ่านทาง website มากขึ้น ทั้งนี้นักท่องเที่ยวรุ่นใหม่มีการใช้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อสืบค้นข้อมูลและเปรียบเทียบราคามากขึ้น รวมทั้งนักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น และไม่ใช้บริการมัคคุเทศก์ ทำให้การใช้บริการของบริษัททัวร์น้อยลง จากสภาพการนี้ได้ส่งต่อให้เกิดการดำเนินธุรกิจลักษณะ Counter Tour มากขึ้น กล่าวคือ การขายทัวร์เป็นวัน หรือเฉพาะสถานที่มากขึ้น ซึ่งมักจะไม่มีมัคคุเทศก์นำเที่ยว

โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีนแผ่นดินใหญ่มิ้อตราการมาท่องเที่ยวที่สูงมาก ทั้งการมาท่องเที่ยวเป็นกลุ่มทัวร์และการมาท่องเที่ยวด้วยตนเอง ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวจีนแผ่นดินใหญ่ส่วนใหญ่ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ จึงทำให้เป็นปัญหาในการสื่อสาร รวมทั้งการขาดแคลนไกด์ที่มีความสามารถทางภาษาจีน

การท่องเที่ยวแบบฮาลาลของเชียงใหม่ มีการพัฒนาไปอย่างค่อยเป็นค่อยไปและมีแนวโน้มว่าจะมีเพิ่มขึ้นและดีขึ้นเรื่อย ๆ สังเกตจากมีร้านอาหารฮาลาลไว้บริการนักท่องเที่ยวมุสลิมในเชียงใหม่มากขึ้น แต่ก็ยังขาดร้านอาหารรอบ ๆ เมืองเชียงใหม่ (ชานเมือง) หรือ อำเภอใกล้เคียงกับอำเภอเมืองเชียงใหม่ สำหรับทางภาครัฐ และหน่วยงานด้านการศึกษา (อาทิ อุดมศึกษาและมหาวิทยาลัยต่าง ๆ) มีการอบรมสร้างความเข้าใจเรื่องฮาลาลมากขึ้น สังเกตจากมีการเชิญหน่วยงานงานมุสลิมที่รับผิดชอบด้านฮาลาล เช่น สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดเชียงใหม่ ศูนย์วิทยาศาสตร์ฮาลาล ไปให้ความรู้แก่นักศึกษาทั่วไปได้เข้าใจกระบวนการด้านฮาลาลมากขึ้น

การท่องเที่ยวของกลุ่มผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น และมีความสนใจในขนบธรรมเนียมวัฒนธรรม และประเพณีมากขึ้น

ความหลากหลายในการท่องเที่ยวของเชียงใหม่มีมากขึ้น นอกจากการท่องเที่ยวธรรมชาติ การท่องเที่ยวเกี่ยวกับวัฒนธรรมประเพณี การท่องเที่ยววิถีชีวิตของชาวล้านนาแล้ว ยังมีการท่องเที่ยวที่เน้นไปทางด้านความทันสมัย การShopping การผจญภัย Zipline ปั่นจักรยาน และกิจกรรมโลดโผนอื่นๆ ทั้งนี้จังหวัดเชียงใหม่ได้มีการพัฒนาเส้นทางการเดินทางในการไปแหล่งท่องเที่ยวที่สะดวกมากขึ้น มีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพิ่มขึ้นทั้งอาหารและสิ่งก่อสร้างเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว

สำหรับช่วงฤดูกาลในการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ นั้น มีการจัดเป็นช่วงต่าง ๆ ที่เหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยวในเชียงใหม่ และมีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก โดยเฉพาะวันหยุด วันศุกร์-เสาร์-อาทิตย์ และช่วงเทศกาล

ถึงแม้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวจะเพิ่มมากขึ้น แต่คุณภาพของนักท่องเที่ยวมีน้อยลง วัฒนธรรมในการท่องเที่ยวถดถอย เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ท่องเที่ยวโดยไม่ใช้มัคคุเทศก์ท้องถิ่น การปฏิบัติตัวและการมีพฤติกรรมในการท่องเที่ยวจึงไม่ได้รับการแนะนำที่ถูกต้อง เช่น นุ่งกางเกงขาสั้น เสื้อสายเดี่ยว เข้าชมวัดก็มีให้เห็นเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีธุรกิจนำเที่ยวของจีนแผ่นดินใหญ่ที่เข้ามาดำเนินการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ มีการนำไกด์จากจีนเข้ามาดำเนินการจัดการท่องเที่ยว ซึ่งมีทั้งที่ถูกกฎหมายและผิดกฎหมาย ส่งผลให้คุณภาพการท่องเที่ยวของเชียงใหม่ลดลง

แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่

จากการประชุมกลุ่มย่อย ได้มีการเสนอแนวทางเพื่อที่จะพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่

1) เรื่องเกี่ยวกับบริษัทนำเที่ยว ได้มีการให้ความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา เช่น การกำหนดอำนาจของหัวหน้าทัวร์ท้องถิ่นให้มีบทบาทและอำนาจที่สูงกว่าหัวหน้าทัวร์ (ต่างชาติ) เพื่อให้สามารถควบคุมกิจกรรมและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวได้เหมาะสม

2) เรื่องเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ ได้มีการให้ความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา เช่น การพัฒนาความรู้ความเข้าใจในเรื่องของประเพณี วัฒนธรรมล้านนา วัฒนธรรมไทย และวัฒนธรรมอาเซียน เพื่อให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวกลุ่มต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

3) เรื่องสถานที่ท่องเที่ยว ได้มีการให้ความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา เช่น

3.1) การจัดให้มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นประจำตามสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ในการให้บริการนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวด้วยตนเอง เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว กฎระเบียบ ขนบธรรมเนียม พฤติกรรมที่พึงกระทำและไม่พึงกระทำ และการช่วยเหลือต่าง ๆ รวมทั้งการเตือนหากนักท่องเที่ยวไม่ประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบของสถานที่ท่องเที่ยวที่กำหนดไว้ อาทิเช่น การเข้าวัดควรแต่งกายให้เรียบร้อยมิดชิดรัดกุม การห้ามจับ การห้ามถ่ายภาพในบางจุด เป็นต้น ทั้งนี้ต้องเน้นการบอกกล่าวก่อนล่วงหน้า ไม่ใช่เกิดเหตุการณ์แล้วถึงแจ้งเตือน

3.2) การระบุค่าเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวให้ชัดเจน เพื่อความโปร่งใสและลดการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว

3.3) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพในสถานที่ท่องเที่ยวให้ดูสะอาด ร่มรื่น สถานที่ทิ้งขยะ รวมทั้งห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอแก่นักท่องเที่ยว

3.4) การพัฒนาคนท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยว ให้พอที่จะสามารถแนะนำหรือพอที่จะได้ตอบด้วยภาษาอังกฤษได้บ้าง เพื่อแสดงให้เห็นถึงการเป็นเจ้าบ้านที่ดี

4) เรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว ได้มีการให้ความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ได้แก่

4.1) การเตรียมความพร้อมในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎจราจร วัฒนธรรม การขับซักรถแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

4.2) การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับ วิถีชีวิต วัฒนธรรม ความเป็นอยู่ของชาวเชียงใหม่ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจและซึมซับวัฒนธรรมของเชียงใหม่ได้อย่างถูกต้อง

4.3) การเผยแพร่ข้อมูลร้านอาหาร ร้านกาแฟ ที่พัก หรือกิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่น่าสนใจในสื่อสังคมออนไลน์

4.4) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ และมีชื่อเสียงของจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อสร้างการรับรู้ที่ถูกต้องให้กับนักท่องเที่ยว

5) เรื่องการกำกับดูแลของหน่วยงานราชการ ได้มีการให้ความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา เช่น

5.1) หน่วยงานการท่องเที่ยวควรเข้มงวดกับบริษัททัวร์ที่เปิดใหม่ และควรมีการตรวจสอบว่าบริษัททัวร์ได้มีการดำเนินการตามกฎหมายมากนักน้อยเพียงใด เนื่องจากส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของบริษัททัวร์ในภาพรวม

5.2) การตรวจสอบมาตรฐานของบริษัททัวร์ ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันว่าสามารถรักษามาตรฐาน หรือมีการพัฒนามาตรฐานอย่างต่อเนื่องมากนักน้อยเพียงใด

6) เรื่องการจราจร ได้มีการให้ความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา เช่น

6.1) การจัดระเบียบการจราจรในเขตเมืองเก่า ควรมีการรณรงค์การใช้รถจักรยานในเขตเมืองเก่า และพยายามลดปริมาณรถยนต์ส่วนตัวที่วิ่งในเขตเมืองเก่า โดยเฉพาะในวันศุกร์ เสาร์ และอาทิตย์ เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ในช่วงวันดังกล่าว

6.2) การเข้มงวดในด้านการขับขี่ยานพาหนะของนักท่องเที่ยว เพื่อลดการติดขัดของจราจร และลดอุบัติเหตุ

7) การพัฒนาระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ ให้ครอบคลุมถึงสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญและพัฒนามาตรฐานระบบการขนส่งให้ดีขึ้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความสะดวกในการเดินทางและกระจายออกไปในเขตอื่น ไม่กระจุกตัวอยู่แต่ในเฉพาะเขตตัวเมืองเชียงใหม่

ปัญหาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวฮาลาล

ด้านกิจกรรมในการท่องเที่ยว ควรมีการหลีกเลี่ยงรูปแบบการท่องเที่ยวที่ต้องเป็นการเกี่ยวข้องกับหลักศาสนาพุทธและไม่ควรมีดนตรี หรือการขับร้องเต้นรำ (เป็นข้อห้ามทางศาสนา)

กิจกรรมด้านการท่องเที่ยวตามแหล่งธรรมชาติเป็นสิ่งที่ควรส่งเสริม

สถานที่ท่องเที่ยวส่วนใหญ่ของเชียงใหม่จะเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเกี่ยวกับศาสนา หรือมีที่มาจากศาสนา ซึ่งเป็นสถานที่ที่เป็นข้อจำกัดสำหรับนักท่องเที่ยวมุสลิม หรือไม่เหมาะให้นักท่องเที่ยวมุสลิมเข้าชม เนื่องจากไม่สามารถทำความเข้าใจในความเคารพในลักษณะต่าง ๆ ได้ จึงทำให้มีพฤติกรรมที่ขัดกับความรู้สึกของคนในพื้นที่

กิจกรรมการท่องเที่ยวบางอย่างไม่เหมาะกับนักท่องเที่ยวมุสลิม

นักท่องเที่ยวบางส่วนไม่แจ้งว่าเป็นมุสลิม หรือมีจำนวนน้อยมาก จึงจำเป็นต้องจัดกิจกรรมที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นหลัก หรือมีจำนวนน้อยจนไม่สามารถจัดแยกกิจกรรมให้ได้

นักท่องเที่ยวมุสลิมจะไม่ค่อยร่วมทำกิจกรรมในการท่องเที่ยวที่จัดให้เท่าไร

นักท่องเที่ยวมุสลิมบางกลุ่ม ไม่ตรงต่อเวลา ชอบเอาแต่ใจตนเองเป็นหลัก โดยเฉพาะกลุ่มจากตะวันออกกลาง

ด้านอาหาร ปัญหาหลักในการให้บริการท่องเที่ยวฮาลาลที่สำคัญ คือ ร้านอาหารฮาลาลมีจำนวนน้อย ต้องหาร้านอาหารฮาลาลบริการให้แก่นักท่องเที่ยว เนื่องจากมีจำนวนน้อยและนอกเขตอำเภอเมืองจะหาร้านอาหารฮาลาลได้ยาก รวมทั้งตามแหล่งท่องเที่ยวก็ไม่มีอาหารฮาลาลให้บริการ นอกจากนี้ยังมีในเรื่องของความเข้าใจที่ถูกต้องของผู้ให้บริการเกี่ยวกับอาหารฮาลาล

นักท่องเที่ยวไม่มีการแจ้งล่วงหน้าว่ามีชาวมุสลิมร่วมมาด้วยในกลุ่ม จึงเป็นปัญหาในการจัดบริการอาหารได้ไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดปัญหามากที่สุด เนื่องจากรับประทานอาหารไม่เหมือนกับนักท่องเที่ยวทั่วไป จะไม่กินเนื้อ กินแต่ปลาเป็นส่วนใหญ่ และมักชอบไวไว

นักท่องเที่ยวบางส่วนต้องการอาหารฮาลาล 100% ซึ่งส่วนใหญ่จะไม่สามารถจัดหาให้ได้ หากอยู่นอกเขตเมืองเชียงใหม่ และนักท่องเที่ยวมักมีความไม่มั่นใจในร้านอาหารบางร้านที่บอกว่าเป็นฮาลาล

โรงแรมส่วนใหญ่ไม่ได้จัดอาหารไว้สำหรับชาวมุสลิมโดยเฉพาะ กล่าวคือ ไม่ได้เป็นอาหารฮาลาล แต่อาหารที่จัดให้ก็ไม่มีหมู หรืออาหารที่ต้องห้ามสำหรับชาวมุสลิม

ด้านที่พัก โรงแรมสำหรับชาวมุสลิมโดยเฉพาะมีจำนวนน้อย มี 2-3 โรงแรมเท่านั้น นอกจากนี้โรงแรมส่วนใหญ่จะไม่มีสัญลักษณ์ (ลูกศร) ชี้ทิศที่จะต้องหันหน้าไปทาง เมกกะ ประเทศซาอุดีอาระเบีย เพื่อการละหมาด (นมาซ) ที่เรียกว่า “กิบลัต” เพราะมุสลิมต้องละหมาดวันละ 5 เวลา เนื่องจากทางโรงแรมมีกลุ่มลูกค้าหลายกลุ่ม และกลุ่มมุสลิมเป็นเพียงส่วนน้อย การมีสัญลักษณ์ในการชี้ทิศเพื่อการทำละหมาดของชาวมุสลิมอาจทำให้ลูกค้ากลุ่มใหญ่กลุ่มอื่นไม่พอใจและไม่เข้าพักกับทางโรงแรมได้

โรงแรมส่วนใหญ่ไม่มีห้องละหมาดให้กับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม

โรงแรมมักไม่มีการแจ้งรายละเอียดและกฎระเบียบก่อนการเข้าพัก เพื่อให้นักท่องเที่ยวทราบว่าควรปฏิบัติตนอย่างไร

นักท่องเที่ยวต้องการที่พักราคาถูก และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน

ด้านสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวส่วนใหญ่ของเชียงใหม่ที่เกี่ยวกับศิลปะและวัฒนธรรมนั้นจะมีความเชื่อมโยงกับความเชื่อทางศาสนา ทำให้เป็นข้อจำกัดในการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว ซึ่งโปรแกรมการท่องเที่ยวฮาลาลทัวร์ จะหลีกเลี่ยงการนำมุสลิมไปตามวัดต่าง ๆ (เพื่อป้องกันการปฏิบัติที่อาจขัดกับหลักการและความเชื่อในศาสนาอิสลาม) ยกเว้นแหล่งประวัติศาสตร์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ ทำให้ต้องเน้นสถานที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเป็นหลักและต้องไม่เกี่ยวข้องกับความเชื่อต่าง ๆ รวมทั้งเรื่องภูตผีต่าง ๆ ด้วย อย่างไรก็ตามสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติและสิ่งที่สร้างขึ้นสำหรับการท่องเที่ยว ยังขาดการดูแลรักษาที่ดี รวมถึงเรื่องความสะอาดสะอาดของสถานที่ ทำให้ดูทรุดโทรม

บางครั้งนักท่องเที่ยวต่างชาติอ่านภาษาอังกฤษไม่ออก ทำให้ไม่เข้าใจถึงข้อปฏิบัติของสถานที่นั้นๆ ได้

ควรเพิ่มความรู้ให้กับนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติต่าง ๆ

ควรมีการเจ้านำเที่ยวมัสดิ หรือชุมชนมุสลิม หรือพาไปเยี่ยมชมวิถีชีวิตและวัฒนธรรมมุสลิมในท้องถิ่น

ภาพที่อยากให้นักท่องเที่ยวมุสลิมไทย นึกถึงภาพการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

- 1) มีบริการอาหารฮาลาลทุกสถานที่ ที่มุสลิมเข้าไปเยี่ยมชมเพื่อสร้างความมั่นใจว่ามาท่องเที่ยวที่เชียงใหม่ ไม่ต้องกลัวอดอาหาร เพราะมีร้านอาหารฮาลาลบริการทั่วไป
- 2) มีชุมชนมุสลิมหลากหลายเชื้อชาติ กระจายไปทั่วเชียงใหม่
- 3) มีผลิตภัณฑ์ฮาลาลของชุมชนมุสลิมที่เป็นของฝากให้ญาติพี่น้องมุสลิม
- 4) มีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามเป็นสิ่งสร้างสรรค์ ของอัลลอฮ (พระผู้เป็นเจ้า) สร้างสรรค์ให้พี่น้องมุสลิม เพื่อเพิ่มความศรัทธาได้
- 5) เป็นเมืองประวัติศาสตร์ มีวัฒนธรรมล้านนาที่โดดเด่น
- 6) เป็นแหล่งท่องเที่ยวคุ้มค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว

ภาพที่อยากให้นักท่องเที่ยวมุสลิมต่างชาติ นึกถึงภาพการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

- 1) มีบริการอาหารฮาลาลทุกสถานที่ ที่มุสลิมเข้าไปเยี่ยมชมเพื่อสร้างความมั่นใจว่ามาท่องเที่ยวที่เชียงใหม่ ไม่ต้องกลัวอดอาหาร เพราะมีร้านอาหารฮาลาลบริการทั่วไป
- 2) มีชุมชนมุสลิมหลากหลายเชื้อชาติ กระจายไปทั่วเชียงใหม่ โดยเฉพาะมุสลิมจีน
- 3) มีผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นที่สวยงามราคาสมเหตุสมผล เช่น ผ้าฝ้าย ผ้าไหม หัตถกรรม เป็นต้น
- 4) มีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่สวยงาม

ประเด็นปัญหาในการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่

- 1) บุคลากรท่องเที่ยวไม่เข้าใจคำว่า “ฮาลาล” และการบริการด้านฮาลาลให้นักท่องเที่ยวมุสลิม
- 2) บุคลากรที่ไม่ใช่มุสลิมและต้องมาบริการนักท่องเที่ยวมุสลิม ควรจะศึกษาถึงวิถีชีวิตประจำวันมุสลิมว่ามีข้อห้าม ข้อใช้ อย่างไรบ้าง จะได้บริการนักท่องเที่ยวมุสลิมได้ถูกต้อง อาทิ มุสลิมต้องละหมาด 5 เวลา เมื่อถึงเวลาละหมาด มีสถานที่รองรับที่นักท่องเที่ยวมุสลิมละหมาดได้ (สถานที่ต้องสะอาดและไม่อยู่ในสถานที่เดียวกับสถานที่เคารพสักการะของศาสนาอื่น ๆ)

3) ขาดความสนใจในการศึกษาหาความรู้ และการทำความเข้าใจในเรื่องการท่องเที่ยวฮาลาล เนื่องจากไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายในการให้บริการ

4) พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว มีความต้องการที่มากขึ้น และมีความหลากหลาย จึงควรจัดให้มีบุคคลที่สามารถเข้ามาดูแลการท่องเที่ยว ในลักษณะต่าง ๆ มากขึ้น

แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เพื่อรองรับการท่องเที่ยวฮาลาล

- 1) การให้ความรู้ และการเรียนรู้ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับ “ฮาลาล” ที่ถูกต้อง
- 2) การรู้ถึงวิถีชีวิตมุสลิม ข้อห้าม ข้อใช้ เพื่อการบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า
- 3) การศึกษาสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนมุสลิม เพื่อแนะนำให้ผู้แสวงหา (นักท่องเที่ยว) ได้เข้าไปสัมผัส และเป็นการเปิดแหล่งท่องเที่ยวใหม่สำหรับชาวมุสลิม

แนวทางที่ธุรกิจนำเที่ยวสามารถมีส่วนช่วยในการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวของเชียงใหม่

- 1) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การพัฒนาแพ็คเกจทัวร์ใหม่ ที่มีความหลากหลาย
- 2) การสื่อสารในเรื่องของราคา การมีจริยธรรม และการไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว
- 3) ความเต็มใจในการให้บริการ
- 4) การพัฒนาระบบข้อมูลในการรองรับการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ครบถ้วน เช่น ที่พัก อาหาร และบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง เป็นต้น
- 5) การให้ความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับประเพณีวัฒนธรรมที่มีคุณค่าของเชียงใหม่ รวมทั้งการแจ้งกฎระเบียบ วิธีการ และข้อห้าม ในการเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ
- 6) การจัดโปรแกรมที่เน้นการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เป็นหลัก
- 7) การเป็นตัวกลางในการจัดการและดูแลการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว ที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มนักท่องเที่ยว
- 8) ธุรกิจนำเที่ยวสามารถช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี ให้กับสถานที่ท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวมากขึ้น

ความสนใจในกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม หรือการท่องเที่ยวฮาลาล

- 1) สนใจ เพราะว่า
 - 1.1 อยากนำนักท่องเที่ยวกลุ่มชาวมุสลิมเข้ามาในไทย เนื่องจากมีชาวมุสลิมเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นสัดส่วนที่น้อย
 - 1.2 นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมมีวัฒนธรรมที่แตกต่างจากศาสนาพุทธ และมีความสนใจที่จะเรียนรู้ ทั้งด้านภาษา ความเป็นอยู่ และอาหาร เป็นต้น

1.3 นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมเริ่มเข้ามาเที่ยวและเลือกเชียงใหม่เป็นจุดหมายในการท่องเที่ยวมากขึ้น ทำให้ตลาดการท่องเที่ยวฮาลาลของเชียงใหม่จะมีเพิ่มขึ้นในอนาคต

1.4 นักท่องเที่ยวทุกกลุ่มมีความสำคัญ ควรให้บริการได้ทุกกลุ่ม

1.5 นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมมีมากขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่ม AEC

2) ไม่สนใจ เพราะว่า

2.1 มีกลุ่มลูกค้าเฉพาะอยู่แล้ว มีความชำนาญในด้านการบริการชาวญี่ปุ่น ทราบถึงความต้องการและสิ่งที่ชาวญี่ปุ่นไม่ต้องการ ทำให้สามารถบริการชาวญี่ปุ่นได้ดีมากกว่า

2.2 มีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะอยู่แล้ว (เช่น ตลาดญี่ปุ่น ตลาดฝรั่งเศส ตลาดยุโรป ตลาดอเมริกา) ซึ่งขณะนี้ตลาดที่ใหญ่กว่าตลาดมุสลิมมาก และมีกำลังการซื้อที่สูงกว่า

2.3 กลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวมุสลิมมีจำนวนน้อย

2.4 ไม่มีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับศาสนาอิสลามและวัฒนธรรมของชาวมุสลิม

2.5 ลูกค้ามุสลิมมักจุกจิกและมีปัญหาในเรื่องของอาหาร

2.6 แหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมสำหรับคนมุสลิมมีน้อย

2.7 การทำทัวร์ฮาลาลมีข้อจำกัดมากและลูกค้ามีกำลังซื้อน้อย

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1) ควรมีการพัฒนาการรองรับทางด้านอาหารของนักท่องเที่ยวในแต่ละชาติมากยิ่งขึ้น คือ ให้มีการกระจายในการโฆษณาการที่หลากหลายและตรงตามความเชื่อชาติของนักท่องเที่ยว

2) ควรรักษาเอกลักษณ์ ขนบธรรมเนียม วัฒนธรรมล้านนา

3) ปัญหาหมอกควัน ในฤดูร้อน

4) มีการตั้งราคาเกินจริง โดยไม่คำนึงถึงผลตอบแทนที่นักท่องเที่ยวได้รับ

5) ควรมีกิจกรรมส่งเสริมทางด้านศิลปวัฒนธรรมล้านนา

6) ควรมีการจัดการจราจรในเขตตัวเมืองให้มีความคล่องตัวมากขึ้น

7) ควรมีการสนับสนุนการทำตลาดการท่องเที่ยว กลุ่ม MICE กลุ่มการศึกษา และกลุ่มการสาธารณสุข

8) ควรมีการพัฒนาสถานที่พักใกล้มัสยิดต่าง ๆ ให้ได้มาตรฐาน

9) ควรสร้างความมั่นใจในเรื่องของความปลอดภัยในการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม

10) ควรมีการเพิ่มเที่ยวบินตรงจากประเทศอินโดนีเซีย เช่น เชียงใหม่-จาร์การ์ตา หรือ เชียงใหม่-ยอกยาการ์ตา

สมรรถนะบุคลากรธุรกิจนำเข้าเที่ยว

จากการเก็บข้อมูลสมรรถนะบุคลากรธุรกิจนำเข้าเที่ยวใน 4 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง และผู้แนะนำการเดินทาง สามารถสรุปเป็นตามตารางเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวัง กับสมรรถนะที่เกิดขึ้นจริง ดังนี้

ตารางที่ 4.1 การเปรียบเทียบสมรรถนะตำแหน่งผู้จัดการตามที่คาดหวังและที่เกิดขึ้นจริง

สมรรถนะ	ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง			ระดับสมรรถนะที่เกิดขึ้นจริง		
	คะแนนเฉลี่ย	SD.	การแปลผล	คะแนนเฉลี่ย	SD.	การแปลผล
ทักษะความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศ	8.84	1.64	ดีมาก	8.53	1.68	ดีมาก
ทักษะพื้นฐานด้านการจัดการ	9.15	1.01	ดีเยี่ยม	8.79	1.08	ดีมาก
ทักษะการเขียนโต้ตอบ สื่อสารภาษาต่างประเทศ	8.74	1.56	ดีมาก	8.37	1.46	ดีมาก
การประยุกต์ใช้สารสนเทศด้านการท่องเที่ยว	8.42	1.50	ดีมาก	8.21	1.40	ดีมาก
ความสามารถและความเต็มใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง	9.16	1.12	ดีเยี่ยม	8.58	1.50	ดีมาก
สมรรถนะหลัก	8.86		ดีมาก	8.50		ดีมาก
ทักษะการใช้สำนวนการพูด	9.16	0.89	ดีเยี่ยม	8.74	1.28	ดีมาก
ทักษะการจัดการกับสถานการณ์และแก้ไขปัญหา	9.53	0.77	ดีเยี่ยม	8.95	1.27	ดีมาก
ทักษะการใช้ความคิดรวบยอด	9.36	0.76	ดีเยี่ยม	8.58	1.39	ดีมาก
ความสามารถในการปรับตัวในการทำงาน	8.89	1.19	ดีมาก	8.84	1.17	ดีมาก
ทักษะการติดต่อสื่อสารเชิงรุก	9.26	1.15	ดีเยี่ยม	8.05	1.61	ดีมาก
ทักษะการปรับเข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน	9.26	0.87	ดีเยี่ยม	8.47	1.87	ดีมาก
ความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดัน	9.31	1.00	ดีเยี่ยม	8.53	1.31	ดีมาก

สมรรถนะ	ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง			ระดับสมรรถนะที่เกิดขึ้นจริง		
	คะแนนเฉลี่ย	SD.	การแปลผล	คะแนนเฉลี่ย	SD.	การแปลผล
ทักษะการจัดการตนเอง	9.21	1.03	ดีเยี่ยม	8.68	1.38	ดีมาก
การรักษาสัญญาตามที่ให้ไว้	9.42	0.84	ดีเยี่ยม	8.79	1.44	ดีมาก
มีแรงจูงใจและเต็มใจที่จะเรียนรู้	9.11	0.74	ดีเยี่ยม	8.74	1.37	ดีมาก
ความมุ่งมั่นในการดำเนินกิจกรรมให้สำเร็จ	9.57	0.69	ดีเยี่ยม	9.05	1.13	ดีเยี่ยม
ความพยายามในการปรับปรุงการทำให้กิจกรรมให้ดีขึ้น	9.47	0.77	ดีเยี่ยม	8.84	1.21	ดีมาก
ความสามารถในการตัดสินใจ	9.53	0.77	ดีเยี่ยม	9.05	1.13	ดีเยี่ยม
สมรรถนะทั่วไป	9.31		ดีเยี่ยม	8.72		ดีมาก
ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมมุสลิม	7.89	2.08	ดี	6.58	2.14	ปานกลาง
ความรู้เกี่ยวกับศาสนาอิสลามและคำศัพท์เฉพาะ	6.95	2.44	ปานกลาง	6.26	2.33	ปานกลาง
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับฮาลาล	7.84	2.08	ดี	6.36	2.14	ปานกลาง
ความเข้าใจและการแสดงออกในการปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามที่เหมาะสม	7.53	2.29	ดี	6.11	2.23	ปานกลาง
ความรู้เกี่ยวกับภาษาอาราบิก	5.89	2.75	ต่ำ	4.74	1.88	ต่ำ
สมรรถนะพิเศษเฉพาะตำแหน่ง	7.22		ดี	6.01		ปานกลาง

จากตารางที่ 4.1 พบว่าตำแหน่งผู้จัดการมีสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เป็นไปตามสมรรถนะที่คาดหวัง โดยมีสมรรถนะที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม คือ ทักษะพื้นฐานด้านการจัดการ สำหรับสมรรถนะทั่วไปภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก แต่น้อยกว่าสมรรถนะที่คาดหวังในระดับดีเยี่ยม โดยมีสมรรถนะที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม 3 อันดับแรก ได้แก่ ทักษะการจัดการกับสถานการณ์และแก้ไขปัญหาความพยายามในการปรับปรุงการทำให้กิจกรรมให้ดีขึ้น และการรักษาสัญญาตามที่ให้ไว้ และสมรรถนะพิเศษเฉพาะตำแหน่ง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ต่ำกว่าสมรรถนะที่คาดหวังในระดับดี โดยมีสมรรถนะที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมมุสลิม ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับฮาลาล และความเข้าใจและการแสดงออกในการปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามที่เหมาะสม

ตารางที่ 4.2 การเปรียบเทียบสมรรถนะตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการตามที่คาดหวังและที่เกิดขึ้นจริง

สมรรถนะ	ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง			ระดับสมรรถนะที่เกิดขึ้นจริง		
	คะแนนเฉลี่ย	SD.	การแปลผล	คะแนนเฉลี่ย	SD.	การแปลผล
ทักษะความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศ	8.14	1.10	ดีมาก	8.07	1.38	ดีมาก
ทักษะพื้นฐานด้านการจัดการ	8.21	0.97	ดีมาก	7.50	1.51	ดี
ทักษะการเขียนโต้ตอบ สื่อสารภาษาต่างประเทศ	8.42	1.28	ดีมาก	7.86	1.70	ดี
การประยุกต์ใช้สารสนเทศด้านการท่องเที่ยว	8.36	1.22	ดีมาก	7.79	1.81	ดี
ความสามารถและความเต็มใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง	8.57	1.16	ดีมาก	8.36	1.50	ดีมาก
สมรรถนะหลัก	8.34		ดีมาก	7.92		ดี
ทักษะการใช้สำนวนการพูด	8.64	0.93	ดีมาก	8.07	1.64	ดีมาก
ทักษะการจัดการกับสถานการณ์และแก้ไขปัญหา	8.71	0.91	ดีมาก	8.36	1.15	ดีมาก
ทักษะการใช้ความคิดรวบยอด	8.14	1.17	ดีมาก	7.79	1.48	ดี
ความสามารถในการปรับตัวในการทำงาน	8.57	0.85	ดีมาก	8.21	1.31	ดีมาก
ทักษะการติดต่อสื่อสารเชิงรุก	8.57	1.28	ดีมาก	7.93	1.44	ดี
ทักษะการปรับเข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่าง	8.50	1.16	ดีมาก	8.21	1.25	ดีมาก
ความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดัน	9.00	1.04	ดีมาก	8.14	1.23	ดีมาก
ทักษะการจัดการตนเอง	8.64	1.08	ดีมาก	7.93	1.44	ดี
การรักษาสัญญาตามที่ให้ไว้	8.71	1.27	ดีมาก	8.07	1.54	ดีมาก
มีแรงจูงใจและเต็มใจที่จะเรียนรู้	8.71	0.99	ดีมาก	8.28	1.43	ดีมาก
ความมุ่งมั่นในการดำเนินกิจกรรมให้สำเร็จ	8.50	1.29	ดีมาก	8.00	1.47	ดี

สมรรถนะ	ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง			ระดับสมรรถนะที่เกิดขึ้นจริง		
	คะแนนเฉลี่ย	SD.	การแปลผล	คะแนนเฉลี่ย	SD.	การแปลผล
ความพยายามในการปรับปรุงการทำให้กิจกรรมให้ดีขึ้น	8.86	0.95	ดีมาก	8.07	1.38	ดีมาก
ความสามารถในการตัดสินใจ	8.43	0.94	ดีมาก	7.86	1.41	ดี
สมรรถนะทั่วไป	8.61		ดีมาก	8.07		ดีมาก
ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมมุสลิม	7.50	1.87	ดี	6.79	2.12	ปานกลาง
ความรู้เกี่ยวกับศาสนาอิสลามและคำศัพท์เฉพาะ	6.86	1.70	ปานกลาง	6.36	2.56	ปานกลาง
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับฮาลาล	7.43	2.06	ดี	7.00	1.96	ปานกลาง
ความเข้าใจและการแสดงออกในการปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามที่เหมาะสม	7.21	2.05	ดี	6.71	2.23	ปานกลาง
ความรู้เกี่ยวกับภาษาอาราบิก	5.64	2.09	ต่ำ	4.93	2.09	ต่ำ
สมรรถนะพิเศษเฉพาะตำแหน่ง	6.93		ปานกลาง	6.36		ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่าตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการมีสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับดี ต่างจากสมรรถนะที่คาดหวังในระดับดีมาก โดยมีสมรรถนะที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม 3 อันดับแรก ได้แก่ ทักษะการเขียนโต้ตอบสื่อสารภาษาต่างประเทศ การประยุกต์ใช้สารสนเทศด้านการท่องเที่ยว และทักษะพื้นฐานด้านการจัดการ สำหรับสมรรถนะทั่วไปภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เป็นไปตามสมรรถนะที่คาดหวังในระดับดีมาก โดยมีสมรรถนะที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม 3 อันดับแรก ได้แก่ ทักษะการจัดการตนเอง ทักษะการติดต่อสื่อสารเชิงรุก และความมุ่งมั่นในการดำเนินกิจกรรมให้สำเร็จ และสำหรับสมรรถนะพิเศษเฉพาะตำแหน่ง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เป็นไปตามสมรรถนะที่คาดหวังในระดับปานกลาง โดยมีสมรรถนะที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมมุสลิม ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับฮาลาล และความเข้าใจและการแสดงออกในการปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามที่เหมาะสม

ตารางที่ 4.3 การเปรียบเทียบสมรรถนะตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทางตามที่คาดหวังและที่เกิดขึ้นจริง

สมรรถนะ	ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง			ระดับสมรรถนะที่เกิดขึ้นจริง		
	คะแนนเฉลี่ย	SD.	การแปลผล	คะแนนเฉลี่ย	SD.	การแปลผล
ทักษะความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศ	7.70	1.64	ดี	7.40	1.71	ดี
ทักษะพื้นฐานด้านการจัดการ	7.10	1.45	ดี	7.10	1.37	ดี
ทักษะการเขียนโต้ตอบ สื่อสารภาษาต่างประเทศ	7.73	1.66	ดี	7.67	1.49	ดี
การประยุกต์ใช้สารสนเทศด้านการท่องเที่ยว	7.30	1.57	ดี	6.90	1.10	ปานกลาง
ความสามารถและความเต็มใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง	7.50	1.72	ดี	7.00	1.33	ปานกลาง
สมรรถนะหลัก	7.47		ดี	7.21		ดี
ทักษะการใช้สำนวนการพูด	7.50	1.51	ดี	7.40	1.51	ดี
ทักษะการจัดการกับสถานการณ์และแก้ไขปัญหา	7.10	1.45	ดี	7.70	1.25	ดี
ทักษะการใช้ความคิดรวบยอด	7.60	1.58	ดี	7.30	1.42	ดี
ความสามารถในการปรับตัวในการทำงาน	7.80	1.48	ดี	7.50	1.35	ดี
ทักษะการติดต่อสื่อสารเชิงรุก	7.10	1.52	ดี	7.10	1.10	ดี
ทักษะการปรับเข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน	7.30	1.50	ดี	7.50	1.18	ดี
ความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดัน	8.10	1.29	ดีมาก	7.30	1.89	ดี
ทักษะการจัดการตนเอง	7.70	1.42	ดี	7.40	1.26	ดี
การรักษาสัญญาตามที่ให้ไว้	8.40	1.65	ดีมาก	7.60	1.51	ดี
มีแรงจูงใจและเต็มใจที่จะเรียนรู้	7.90	1.52	ดี	7.50	1.18	ดี
ความมุ่งมั่นในการดำเนินกิจกรรมให้	7.90	1.45	ดี	8.00	1.63	ดี

สมรรถนะ	ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง			ระดับสมรรถนะที่เกิดขึ้นจริง		
	คะแนนเฉลี่ย	SD.	การแปลผล	คะแนนเฉลี่ย	SD.	การแปลผล
สำเร็จ						
ความพยายามในการปรับปรุงการทำให้ดีขึ้น	8.30	1.42	ดีมาก	8.40	1.58	ดีมาก
ความสามารถในการตัดสินใจ	8.30	1.42	ดีมาก	8.00	1.70	ดี
สมรรถนะทั่วไป	7.77		ดี	7.59		ดี
ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมมุสลิม	6.50	1.78	ปานกลาง	6.00	1.89	ต่ำ
ความรู้เกี่ยวกับศาสนาอิสลามและคำศัพท์เฉพาะ	6.30	1.83	ปานกลาง	5.90	1.97	ต่ำ
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับฮาลาล	6.40	1.71	ปานกลาง	6.50	1.51	ปานกลาง
ความเข้าใจและการแสดงออกในการปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามที่เหมาะสม	6.50	2.07	ปานกลาง	6.20	1.93	ปานกลาง
ความรู้เกี่ยวกับภาษาอาราบิก	5.80	2.15	ต่ำ	5.20	1.69	ต่ำ
สมรรถนะพิเศษเฉพาะตำแหน่ง	6.3		ปานกลาง	5.96		ต่ำ

จากตารางที่ 4.3 พบว่าตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทางมีสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับดี เป็นไปตามสมรรถนะที่คาดหวังในระดับดี โดยมีสมรรถนะที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม 2 อันดับแรก ได้แก่ การประยุกต์ใช้สารสนเทศด้านการท่องเที่ยว และความสามารถและความเต็มใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง สำหรับสมรรถนะทั่วไปภาพรวมอยู่ในระดับดี เป็นไปตามสมรรถนะที่คาดหวังในระดับดี โดยมีสมรรถนะที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม 3 อันดับแรก ได้แก่ การรักษาสัญญาตามที่ให้ไว้ ความสามารถในการตัดสินใจ และความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดัน และสำหรับสมรรถนะพิเศษเฉพาะตำแหน่ง ภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ ต่ำกว่าสมรรถนะที่คาดหวังในระดับปานกลาง โดยมีสมรรถนะที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมมุสลิมและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับฮาลาล

ตารางที่ 4.4 การเปรียบเทียบสมรรถนะตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทางตามที่คาดหวังและที่เกิดขึ้นจริง

สมรรถนะ	ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง			ระดับสมรรถนะที่เกิดขึ้นจริง		
	คะแนนเฉลี่ย	SD.	การแปลผล	คะแนนเฉลี่ย	SD.	การแปลผล
ทักษะความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศ	9.66	7.47	ดีเยี่ยม	7.47	1.51	ดี
ทักษะพื้นฐานด้านการจัดการ	7.13	1.51	ดี	6.60	1.30	ปานกลาง
ทักษะการเขียนโต้ตอบ สื่อสารภาษาต่างประเทศ	7.87	1.41	ดี	6.53	1.46	ปานกลาง
การประยุกต์ใช้สารสนเทศด้านการท่องเที่ยว	7.20	1.86	ดี	6.73	1.58	ปานกลาง
ความสามารถและความเต็มใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง	7.73	2.12	ดี	7.20	1.97	ดี
สมรรถนะหลัก	7.92		ดี	6.91		ปานกลาง
ทักษะการใช้สำนวนการพูด	7.93	1.75	ดี	7.80	1.61	ดี
ทักษะการจัดการกับสถานการณ์และแก้ไขปัญหา	7.13	1.92	ดี	7.20	1.57	ดี
ทักษะการใช้ความคิดรวบยอด	7.00	1.81	ปานกลาง	6.93	1.79	ปานกลาง
ความสามารถในการปรับตัวในการทำงาน	7.40	1.76	ดี	7.53	1.64	ดี
ทักษะการติดต่อสื่อสารเชิงรุก	7.20	1.78	ดี	7.00	1.69	ปานกลาง
ทักษะการปรับเข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่าง	7.33	2.23	ดี	7.07	2.09	ดี
ความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดัน	7.87	1.77	ดี	7.67	1.54	ดี
ทักษะการจัดการตนเอง	7.60	1.45	ดี	7.13	1.64	ดี
การรักษาสัญญาตามที่ให้ไว้	8.13	19.2	ดีมาก	7.40	1.72	ดี
มีแรงจูงใจและเต็มใจที่จะเรียนรู้	8.13	1.41	ดีมาก	7.40	1.40	ดี
ความมุ่งมั่นในการดำเนินกิจกรรมให้สำเร็จ	8.27	1.53	ดีมาก	7.53	1.77	ดี

สมรรถนะ	ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง			ระดับสมรรถนะที่เกิดขึ้นจริง		
	คะแนนเฉลี่ย	SD.	การแปลผล	คะแนนเฉลี่ย	SD.	การแปลผล
ความพยายามในการปรับปรุงการทำให้ดีขึ้น	8.40	1.80	ดีมาก	7.33	2.13	ดี
ความสามารถในการตัดสินใจ	7.67	1.84	ดี	6.93	2.22	ปานกลาง
สมรรถนะทั่วไป	7.70		ดี	7.30		ดี
ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมมุสลิม	7.00	2.04	ปานกลาง	6.27	2.43	ปานกลาง
ความรู้เกี่ยวกับศาสนาอิสลามและคำศัพท์เฉพาะ	6.87	2.03	ปานกลาง	5.73	2.46	ต่ำ
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับฮาลาล	7.00	2.04	ปานกลาง	5.67	2.38	ต่ำ
ความเข้าใจและการแสดงออกในการปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามที่เหมาะสม	6.40	1.92	ปานกลาง	5.73	2.60	ต่ำ
ความรู้เกี่ยวกับภาษาอาราบิก	5.13	2.10	ต่ำ	4.47	1.85	ต่ำ
สมรรถนะพิเศษเฉพาะตำแหน่ง	6.48		ปานกลาง	5.57		ต่ำ

จากตารางที่ 4.4 พบว่าตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทางมีสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ต่างจากสมรรถนะที่คาดหวังในระดับดี โดยมีสมรรถนะที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม 3 อันดับแรก ได้แก่ ทักษะความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ ทักษะการเขียนโต้ตอบ สื่อสารภาษาต่างประเทศ และการประยุกต์ใช้สารสนเทศด้านการท่องเที่ยว สำหรับสมรรถนะทั่วไปภาพรวมอยู่ในระดับดี เป็นไปตามสมรรถนะที่คาดหวังในระดับดี โดยมีสมรรถนะที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม 3 อันดับแรก ได้แก่ ความมุ่งมั่นในการดำเนินกิจกรรมให้สำเร็จ การรักษาสัญญาตามที่ให้ไว้และมีแรงจูงใจและเต็มใจที่จะเรียนรู้ และความสามารถในการตัดสินใจ และสำหรับสมรรถนะพิเศษเฉพาะตำแหน่งภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ ต่ำกว่าสมรรถนะที่คาดหวังในระดับปานกลาง โดยมีสมรรถนะที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับฮาลาล ความรู้เกี่ยวกับศาสนาอิสลามและคำศัพท์เฉพาะ และความเข้าใจและการแสดงออกในการปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามที่เหมาะสม

การประเมินปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูด

จากแบบประเมินปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดในการมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ได้แบ่งการประเมินออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 26 คน นักท่องเที่ยวมุสลิมไทย จำนวน 435 คน และนักท่องเที่ยวมุสลิมต่างชาติ จำนวน 382 คน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจนำเที่ยว ในการประเมินปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูด ให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่

		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	หญิง	15	57.7
	ชาย	11	42.3
รวม		26	100.0
อายุ	21-30	7	26.9
	31-40	8	30.8
	41-50	6	23.1
	> 50	5	19.2
รวม		26	100.0
สถานภาพ	โสด	16	61.5
	สมรส	10	38.5
รวม		26	100.0
ศาสนา	พุทธ	21	80.8
	อิสลาม	5	19.2
รวม		26	100.0
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	15.4
	ปริญญาตรี	19	73.1
	สูงกว่าปริญญาตรี	3	11.5
รวม		26	100.0
อายุงาน (ปี)	1	1	3.8
	2	5	19.2
	4	1	3.8

	ความถี่	ร้อยละ
5	4	15.4
6	2	7.7
8	1	3.8
10	1	3.8
11	1	3.8
12	2	7.7
14	1	3.8
15	1	3.8
16	1	3.8
20	1	3.8
22	1	3.8
23	1	3.8
26	1	3.8
รวม	26	100.0
ตำแหน่งงาน ผู้จัดการ	13	50.0
ผู้ช่วยผู้จัดการ	6	23.1
หัวหน้าผู้แนะนำ	1	3.8
การเดินทาง		
ผู้แนะนำการ	3	11.5
เดินทาง		
อื่น ๆ	3	11.5
รวม	26	100.0

จากตารางที่ 4.5 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี กว่าครึ่งหนึ่งมีสถานภาพโสด เกือบทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ มีอายุงาน 2 ปี และ 5 ปี เป็นหลัก และผู้ตอบแบบสอบถามครึ่งหนึ่งอยู่ในตำแหน่งผู้จัดการ

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลเปรียบเทียบเพศของบุคลากรธุรกิจนำเกี่ยวกับการนับถือศาสนา

เพศ	ศาสนา		รวม
	พุทธ	อิสลาม	
หญิง	12	3	15
	46.2%	11.5%	57.7%
ชาย	9	2	11
	34.6%	7.7%	42.3%
รวม	21	5	26
	80.8%	19.2%	100.0%

จากตารางที่ 4.6 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชาย ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 80.8 นับถือศาสนาอิสลามคิดเป็นร้อยละ 19.2

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลเปรียบเทียบช่วงอายุของบุคลากรธุรกิจนำเกี่ยวกับการนับถือศาสนา

อายุ	ศาสนา		รวม
	พุทธ	อิสลาม	
21-30 ปี	7	0	7
	26.9%	.0%	26.9%
31-40 ปี	7	1	8
	26.9%	3.8%	30.8%
41-50 ปี	5	1	6
	19.2%	3.8%	23.1%
มากกว่า 50 ปี	2	3	5
	7.7%	11.5%	19.2%
รวม	21	5	26
	80.8%	19.2%	100.0%

จากตารางที่ 4.7 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.9 และช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.9 สำหรับผู้ที่นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ มากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.5

ตารางที่ 4.8 ข้อมูลเปรียบเทียบตำแหน่งงานของธุรกิจนำเกี่ยวกับการนับถือศาสนา

ตำแหน่งงาน	ศาสนา		รวม
	พุทธ	อิสลาม	
ผู้จัดการ	11	2	13
	42.3%	7.7%	50.0%
ผู้ช่วยผู้จัดการ	5	1	6
	19.2%	3.8%	23.1%
หัวหน้าผู้แนะนำ การเดินทาง	0	1	1
	.0%	3.8%	3.8%
ผู้แนะนำการ เดินทาง	3	0	3
	11.5%	.0%	11.5%
อื่น ๆ	2	1	3
	7.7%	3.8%	11.5%
รวม	21	5	26
	80.8%	19.2%	100.0%

จากตารางที่ 4.8 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในตำแหน่งผู้จัดการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 โดยแบ่งเป็นนับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 42.3 และนับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 7.7 รองลงมาเป็นตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 23.1 โดยแบ่งเป็นนับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 19.2 และนับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 4.9 ข้อมูลเปรียบเทียบตำแหน่งงานของธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับอายุ

ตำแหน่งงาน	อายุ				รวม
	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	> 50 ปี	
ผู้จัดการ	2	3	4	4	13
	7.7%	11.5%	15.4%	15.4%	50.0%
ผู้ช่วยผู้จัดการ	0	4	1	1	6
	.0%	15.4%	3.8%	3.8%	23.1%
หัวหน้าผู้แนะนำ การเดินทาง	0	1	0	0	1
	.0%	3.8%	.0%	.0%	3.8%
ผู้แนะนำการ เดินทาง	3	0	0	0	3
	11.5%	.0%	.0%	.0%	11.5%
อื่น ๆ	2	0	1	0	3
	7.7%	.0%	3.8%	.0%	11.5%
รวม	7	8	6	5	26
	26.9%	30.8%	23.1%	19.2%	100.0%

จากตารางที่ 4.9 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามในตำแหน่งผู้จัดการส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.4 และมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.4 ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.4 ตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง มีอายุในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.8 และตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง มีอายุในช่วง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.5

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลเปรียบเทียบตำแหน่งงานของธุรกิจนำเที่ยวกับระดับการศึกษา

ตำแหน่งงาน	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
ผู้จัดการ	2	9	2	13
	7.7%	34.6%	7.7%	50.0%
ผู้ช่วยผู้จัดการ	0	5	1	6
	.0%	19.2%	3.8%	23.1%
หัวหน้าผู้แนะนำ การเดินทาง	0	1	0	1
	.0%	3.8%	.0%	3.8%
ผู้แนะนำการ เดินทาง	1	2	0	3
	3.8%	7.7%	.0%	11.5%
อื่น ๆ	1	2	0	3
	3.8%	7.7%	.0%	11.5%
รวม	4	19	3	26
	15.4%	73.1%	11.5%	100.0%

จากตารางที่ 4.10 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามในทุกตำแหน่งงานส่วนใหญ่มีคุณสมบัติในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.1 โดยตำแหน่งผู้จัดการมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาเป็นตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 19.2 ทั้งนี้ทั้งสองตำแหน่งดังกล่าวมีคุณสมบัติที่สูงกว่าระดับปริญญาตรีรวมอยู่ด้วย

ตารางที่ 4.11 ข้อมูลการประเมินปัจจัยผลักดันในมุมมองของธุรกิจนำเที่ยว

ปัจจัยผลักดัน ให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
1. การหาประสบการณ์ในต่างแดน	4.03	.598	มาก
2. อาหารไทยฮาลาล	3.26	1.002	ปานกลาง
3. การเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่	3.76	1.069	มาก
4. การพักผ่อนในต่างแดน	4.30	.735	มากที่สุด
5. ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่	4.07	.796	มาก
6. ความสนใจในวัฒนธรรมไทย	3.80	1.020	มาก
7. หลบหนีจากชีวิตประจำวัน	3.46	.859	มาก
8. เพลิดเพลินกับกิจกรรมการท่องเที่ยว	4.23	.815	มากที่สุด
9. กิจกรรมการผจญภัย	3.80	.938	มาก
10. สภาพภูมิอากาศที่ดี	4.26	.666	มากที่สุด
11. สนใจในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ	4.19	.849	มาก
12. มาพบปะหุ้นส่วนชาวไทย	2.80	.895	ปานกลาง
13. มาท่องเที่ยวตามภาพยนตร์	2.92	1.092	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ในมุมมองของธุรกิจนำเที่ยวปัจจัยผลักดันให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับที่มากที่สุด ได้แก่ การพักผ่อนในต่างแดน สภาพภูมิอากาศที่ดี และเพลิดเพลินกับกิจกรรมการท่องเที่ยว และในระดับมาก ได้แก่ สนใจในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ การหาประสบการณ์ในต่างแดน ความสนใจในวัฒนธรรมไทย กิจกรรมการผจญภัย และการเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่

ตารางที่ 4.12 ข้อมูลการประเมินปัจจัยดึงดูดในมุมมองของธุรกิจนำเที่ยว

ปัจจัยดึงดูด ให้นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมมาเที่ยวเชียงใหม่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
1. อาหารไทยฮาลาล	3.53	.811	มาก
2. วัฒนธรรมล้านนา	3.88	.993	มาก
3. สภาพภูมิอากาศที่ดี	4.38	.697	มากที่สุด
4. ภูเขาและน้ำตก	4.38	.637	มากที่สุด
5. การบริการที่ดี	4.15	.674	มาก
6. โบราณสถาน	3.84	.833	มาก
7. การหาซื้อสินค้าราคาถูก	3.84	.967	มาก
8. มัสยิดในจังหวัดเชียงใหม่	3.26	.961	ปานกลาง
9. ตลาดกลางคืน	3.92	.796	มาก
10. สถานที่ท่องเที่ยวมีความหลากหลาย	4.11	.711	มาก
11. เทศกาล/งานประเพณีของเชียงใหม่	4.15	.880	มาก
12. การนวดสปา	3.65	.977	มาก
13. ห้างสรรพสินค้า	3.57	1.064	มาก
14. ชีวิตกลางคืนและความบันเทิง	3.03	.958	ปานกลาง
15. ของที่ระลึกและงานฝีมือ	4.19	.749	มาก
16. การประชุมและสัมมนา	3.23	.908	ปานกลาง
17. กีฬาและการแข่งขัน	2.84	.833	ปานกลาง
18. การรับบริการทางการแพทย์	3.11	.951	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ในมุมมองของธุรกิจนำเที่ยวปัจจัยดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับที่มากที่สุด ได้แก่ สภาพภูมิอากาศที่ดี ภูเขาและน้ำตก และในระดับมาก ได้แก่ ของที่ระลึกและงานฝีมือ เทศกาล/งานประเพณีของเชียงใหม่ การบริการที่ดี สถานที่ท่องเที่ยวมีความหลากหลาย ตลาดกลางคืน วัฒนธรรมล้านนา การหาซื้อสินค้าราคาถูก โบราณสถาน การนวดสปา ห้างสรรพสินค้า และอาหารไทยฮาลาล

ตารางที่ 4.13 ข้อมูลการประเมินปัจจัยผลักดันในมุมมองของนักท่องเที่ยวมุสลิมไทย

ปัจจัยผลักดัน ให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
1. การหาประสบการณ์ในต่างแดน	435	3.93	.774	มาก
2. อาหารไทยฮาลาล	435	3.90	.885	มาก
3. การเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่	435	3.96	.823	มาก
4. การพักผ่อนในต่างแดน	435	4.02	.826	มาก
5. ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่	435	4.03	.830	มาก
6. ความสนใจในวัฒนธรรมไทย	435	3.91	.900	มาก
7. หลบหนีจากชีวิตประจำวัน	435	3.51	1.074	มาก
8. เฟลิตเฟลลิ่งกับกิจกรรมการท่องเที่ยว	435	4.09	.862	มาก
9. กิจกรรมการผจญภัย	435	3.72	.943	มาก
10. สภาพภูมิอากาศที่ดี	435	4.33	.786	มากที่สุด
11. สนใจในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ	435	4.17	.820	มาก
12. มาพบปะหุ้นส่วนชาวไทย	435	3.20	1.124	ปานกลาง
13. มาท่องเที่ยวตามภาพยนตร์	435	2.94	1.180	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ในมุมมองของนักท่องเที่ยวมุสลิมไทย ปัจจัยผลักดันให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับที่มากที่สุด ได้แก่ สภาพภูมิอากาศที่ดี และในระดับมาก ได้แก่ สนใจในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ เฟลิตเฟลลิ่งกับกิจกรรมการท่องเที่ยว ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ การพักผ่อนในต่างแดน การเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ การหาประสบการณ์ในต่างแดน ความสนใจในวัฒนธรรมไทย อาหารไทยฮาลาล กิจกรรมการผจญภัย และหลบหนีจากชีวิตประจำวัน

ตารางที่ 4.14 ข้อมูลการประเมินปัจจัยดึงดูดในมุมมองของนักท่องเที่ยวมุสลิมไทย

ปัจจัยดึงดูด ให้นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมมาเที่ยวเชียงใหม่	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
1. อาหารไทยฮาลาล	434	4.02	.872	มาก
2. วัฒนธรรมล้านนา	435	4.03	.893	มาก
3. สภาพภูมิอากาศที่ดี	435	4.37	.792	มากที่สุด
4. ภูเขาและน้ำตก	435	4.15	.855	มาก
5. การบริการที่ดี	435	3.97	.836	มาก
6. โบราณสถาน	435	3.92	.863	มาก
7. การหาซื้อสินค้าราคาถูก	435	3.73	.891	มาก
8. มัสยิดในจังหวัดเชียงใหม่	435	3.92	.912	มาก
9. ตลาดกลางคืน	435	3.82	.964	มาก
10. สถานที่ท่องเที่ยวมีความหลากหลาย	435	4.14	.870	มาก
11. เทศกาล/งานประเพณีของเชียงใหม่	435	3.95	.912	มาก
12. การนวดสปา	435	3.51	1.052	มาก
13. ห้างสรรพสินค้า	435	3.50	1.037	มาก
14. ชีวิตกลางคืนและความบันเทิง	435	3.26	1.168	ปานกลาง
15. ของที่ระลึกและงานฝีมือ	435	3.96	.849	มาก
16. การประชุมและสัมมนา	435	3.50	1.043	มาก
17. กีฬาและการแข่งขัน	435	3.20	1.107	ปานกลาง
18. การรับบริการทางการแพทย์	435	3.17	1.142	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ในมุมมองของนักท่องเที่ยวมุสลิมไทย ปัจจัยดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับที่มากที่สุด ได้แก่ สภาพภูมิอากาศที่ดี และในระดับมาก ได้แก่ ภูเขาและน้ำตก สถานที่ท่องเที่ยวมีความหลากหลาย วัฒนธรรมล้านนา อาหารไทยฮาลาล การบริการที่ดี เทศกาล/งานประเพณีของเชียงใหม่ มัสยิดในจังหวัดเชียงใหม่ โบราณสถาน ตลาดกลางคืน การหาซื้อสินค้าราคาถูก การนวดสปา การประชุมและสัมมนา และห้างสรรพสินค้า

ตารางที่ 4.15 ข้อมูลการประเมินปัจจัยผลักดันในมุมมองของนักท่องเที่ยวมุสลิมต่างชาติ

ปัจจัยผลักดัน ให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
1. การหาประสบการณ์ในต่างแดน	382	3.89	.773	มาก
2. อาหารไทยฮาลาล	382	3.93	.799	มาก
3. การเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่	382	4.03	.759	มาก
4. การพักผ่อนในต่างแดน	382	4.13	.727	มาก
5. ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่	382	4.06	.777	มาก
6. ความสนใจในวัฒนธรรมไทย	382	4.06	.831	มาก
7. หลบหนีจากชีวิตประจำวัน	382	3.91	.981	มาก
8. เพลิดเพลินกับกิจกรรมการท่องเที่ยว	382	4.22	.733	มากที่สุด
9. กิจกรรมการผจญภัย	382	3.95	1.017	มาก
10. สภาพภูมิอากาศที่ดี	382	4.18	.745	มาก
11. สนใจในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ	382	3.81	.955	มาก
12. มาพบปะหุ้นส่วนชาวไทย	382	2.84	1.121	ปานกลาง
13. มาท่องเที่ยวตามภาพยนตร์	382	2.69	1.170	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ในมุมมองของนักท่องเที่ยวมุสลิมต่างชาติ ปัจจัยผลักดันให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับที่มากที่สุด ได้แก่ เพลิดเพลินกับกิจกรรมการท่องเที่ยว และในระดับมาก ได้แก่ สภาพภูมิอากาศที่ดี การพักผ่อนในต่างแดน ความสนใจในวัฒนธรรมไทย ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ การเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ กิจกรรมการผจญภัย อาหารไทยฮาลาล หลบหนีจากชีวิตประจำวัน การหาประสบการณ์ในต่างแดน และสนใจในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ

ตารางที่ 4.16 ข้อมูลการประเมินปัจจัยดึงดูดในมุมมองของนักท่องเที่ยวมุสลิมต่างชาติ

ปัจจัยดึงดูด ให้นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมมาเที่ยวเชียงใหม่	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
1. อาหารไทยฮาลาล	382	4.00	.951	มาก
2. วัฒนธรรมล้านนา	382	4.05	.888	มาก
3. สภาพภูมิอากาศที่ดี	382	4.38	.632	มากที่สุด
4. ภูเขาและน้ำตก	381	4.22	.773	มากที่สุด
5. การบริการที่ดี	382	4.21	.720	มากที่สุด
6. โบราณสถาน	382	4.01	.796	มาก
7. การหาซื้อสินค้าราคาถูก	382	4.18	.730	มาก
8. มัสยิดในจังหวัดเชียงใหม่	382	3.97	.860	มาก
9. ตลาดกลางคืน	382	4.21	.728	มากที่สุด
10. สถานที่ท่องเที่ยวมีความหลากหลาย	382	4.13	.797	มาก
11. เทศกาล/งานประเพณีของเชียงใหม่	382	4.15	.795	มาก
12. การนวดสปา	382	4.02	.913	มาก
13. ห้างสรรพสินค้า	382	3.75	.966	มาก
14. ชีวิตกลางคืนและความบันเทิง	382	3.39	1.169	ปานกลาง
15. ของที่ระลึกและงานฝีมือ	382	3.70	.991	มาก
16. การประชุมและสัมมนา	382	2.92	1.097	ปานกลาง
17. กีฬาและการแข่งขัน	382	2.71	1.084	ปานกลาง
18. การรับบริการทางการแพทย์	382	2.65	1.146	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ในมุมมองของนักท่องเที่ยวมุสลิมต่างชาติ ปัจจัยดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับที่มากที่สุด ได้แก่ สภาพภูมิอากาศที่ดี ภูเขาและน้ำตก การบริการที่ดี และตลาดกลางคืน ส่วนปัจจัยที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การหาซื้อสินค้าราคาถูก เทศกาล/งานประเพณีของเชียงใหม่ สถานที่ท่องเที่ยวมีความหลากหลาย วัฒนธรรมล้านนา การนวดสปา โบราณสถาน อาหารไทยฮาลาล มัสยิดในจังหวัดเชียงใหม่ ห้างสรรพสินค้า และของที่ระลึกและงานฝีมือ

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยผลักดันระหว่างนักท่องเที่ยวมุสลิมไทยและนักท่องเที่ยวมุสลิมต่างชาติ

ปัจจัยผลักดัน ให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	นักท่องเที่ยว มุสลิมไทย (ค่าเฉลี่ย)	นักท่องเที่ยว มุสลิมต่างชาติ (ค่าเฉลี่ย)	Sig. (2-tailed)
1. การหาประสบการณ์ในต่างแดน	3.93	3.89	.457
2. อาหารไทยฮาลาล	3.90	3.93	.538
3. การเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่	3.96	4.03	.237
4. การพักผ่อนในต่างแดน	4.02	4.13	.066
5. ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่	4.03	4.06	.588
6. ความสนใจในวัฒนธรรมไทย	3.91	4.06	.014
7. หลบหนีจากชีวิตประจำวัน	3.51	3.91	.000
8. เพลิดเพลินกับกิจกรรมการท่องเที่ยว	4.09	4.22*	.018
9. กิจกรรมการผจญภัย	3.72	3.95	.001
10. สภาพภูมิอากาศที่ดี	4.33*	4.18	.007
11. สนใจในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ	4.17	3.81	.000
12. มาพบปะหุ้นส่วนชาวไทย	3.20	2.84	.000
13. มาท่องเที่ยวตามภาพยนตร์	2.94	2.69	.003

หมายเหตุ: * หมายถึง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยผลักดันของนักท่องเที่ยวมุสลิมไทยในระดับมากที่สุด คือ สภาพภูมิอากาศที่ดี และปัจจัยผลักดันของนักท่องเที่ยวมุสลิมต่างชาติในระดับมากที่สุด คือ การเพลิดเพลินกับกิจกรรมการท่องเที่ยว สำหรับการให้ความสำคัญในปัจจัยผลักดันที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยผลักดันที่นักท่องเที่ยวมุสลิมต่างชาติให้ความสำคัญมากกว่านักท่องเที่ยวมุสลิมไทย ได้แก่ การเพลิดเพลินกับกิจกรรมการท่องเที่ยว ความสนใจในวัฒนธรรมไทย กิจกรรมการผจญภัย และการหลบหนีจากชีวิตประจำวัน สำหรับปัจจัยผลักดันที่นักท่องเที่ยวมุสลิมไทยให้ความสำคัญมากกว่านักท่องเที่ยวมุสลิมต่างชาติ ได้แก่ สภาพภูมิอากาศที่ดี และการสนใจในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยดึงดูดของนักท่องเที่ยวมุสลิมไทยและนักท่องเที่ยวมุสลิมต่างชาติ

ปัจจัยดึงดูด ให้นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมมาเที่ยวเชียงใหม่	นักท่องเที่ยว มุสลิมไทย (ค่าเฉลี่ย)	นักท่องเที่ยว มุสลิมต่างชาติ (ค่าเฉลี่ย)	Sig. (2-tailed)
1. อาหารไทยฮาลาล	4.02	4.01	.813
2. วัฒนธรรมล้านนา	4.03	4.05	.775
3. สภาพภูมิอากาศที่ดี	4.38*	4.38*	.873
4. ภูเขาและน้ำตก	4.15	4.22	.261
5. การบริการที่ดี	3.97	4.21	.000
6. โบราณสถาน	3.92	4.01	.129
7. การหาซื้อสินค้าราคาถูก	3.73	4.18	.000
8. มัสยิดในจังหวัดเชียงใหม่	3.92	3.97	.357
9. ตลาดกลางคืน	3.82	4.20	.000
10. สถานที่ท่องเที่ยวมีความหลากหลาย	4.14	4.13	.816
11. เทศกาล/งานประเพณีของเชียงใหม่	3.95	4.15	.001
12. การนวดสปา	3.52	4.02	.000
13. ห้างสรรพสินค้า	3.50	3.75	.000
14. ชีวิตกลางคืนและความบันเทิง	3.26	3.39	.119
15. ของที่ระลึกและงานฝีมือ	3.96	3.70	.000
16. การประชุมและสัมมนา	3.50	2.92	.000
17. กีฬาและการแข่งขัน	3.20	2.71	.000
18. การรับบริการทางการแพทย์	3.17	2.65	.000

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ปัจจัยดึงดูดนักท่องเที่ยวมุสลิมไทยในระดับมากที่สุด คือ สภาพภูมิอากาศที่ดี และปัจจัยดึงดูดนักท่องเที่ยวมุสลิมต่างชาติในระดับมากที่สุด คือ สภาพภูมิอากาศที่ดี ภูเขาและน้ำตก การบริการที่ดี และตลาดกลางคืน สำหรับการให้ความสำคัญในปัจจัยดึงดูดที่ต่างกันของนักท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวมุสลิมต่างชาติให้ความสำคัญมากกว่านักท่องเที่ยวมุสลิมไทย ได้แก่ การบริการที่ดี การหาซื้อสินค้าราคาถูก ตลาดกลางคืน เทศกาล/งานประเพณีของเชียงใหม่ การนวดสปา และห้างสรรพสินค้า สำหรับปัจจัยที่นักท่องเที่ยวมุสลิมไทยให้

ความสำคัญมากกว่านักท่องเที่ยวมุสลิมต่างชาติ ได้แก่ ปัจจัยของที่ระลึกและงานฝีมือ และปัจจัยการประชุมและสัมมนา

การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยว

การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยว ได้มีการจัดการอบรมเป็นระยะเวลา 2 วัน เรื่อง “วัฒนธรรมอิสลาม ขนบธรรมเนียมประเพณี และการปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม” (C-Halal) และการอบรมเรื่อง “อาหารฮาลาล มาตรฐาน หลักเกณฑ์ และข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ฮาลาล” (F-Halal) มีผู้เข้าร่วมอบรมจำนวน 43 คน โดยได้มีการให้ทำแบบทดสอบก่อนและหลังการอบรม ได้ผลการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ดังนี้

ตารางที่ 4.19 ข้อมูลการเปรียบเทียบความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยว

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Pre-Test C-Halal	8.8837	43	1.38374	.21102
	Post-Test C-Halal	12.5349	43	1.05444	.16080
Pair 2	Pre-Test F-Halal	11.3256	43	1.37531	.20973
	Post-Test F-Halal	13.4651	43	1.07679	.16421

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Pre-Test C-Halal & Post-Test C-Halal	43	.452	.002
Pair 2	Pre-Test F-Halal & Post-Test F-Halal	43	.554	.000

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 Pre-Test C-Halal - Post-Test C-Halal	-3.65116	1.30719	.19934	-4.05346	-3.24887	-18.316	42	.000
Pair 2 Pre-Test F-Halal - Post-Test F-Halal	-2.13953	1.18686	.18099	-2.50480	-1.77427	-11.821	42	.000

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนก่อนการอบรมในเรื่อง “วัฒนธรรมอิสลาม ขนบธรรมเนียมประเพณี และการปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม” มีค่าเฉลี่ย 8.88 และมีค่าเฉลี่ยหลังการอบรมเท่ากับ 12.53 จากคะแนนเต็ม 15 คะแนน และมีค่าเฉลี่ยคะแนนก่อนการอบรมในเรื่อง “อาหารฮาลาล มาตรฐาน หลักเกณฑ์ และข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ฮาลาล” มีค่าเฉลี่ย 11.32 และมีค่าเฉลี่ยหลังการอบรมเท่ากับ 13.46 จากคะแนนเต็ม 15 คะแนน สำหรับค่า P-value (Sig.) ที่ค่าเท่ากับ 0.000 น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนของผู้เข้าร่วมอบรมก่อนและหลัง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าการให้การอบรมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจจำเี่ยวในทั้ง 2 เรื่องนั้น ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น

การเสริมความรู้ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

การเสริมความรู้ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้มีการจัดการอบรมเป็นระยะเวลา 1 วันในเรื่อง “วัฒนธรรมอิสลาม ขนบธรรมเนียมประเพณี และการปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม” (C-Halal) และเรื่อง “อาหารฮาลาล มาตรฐาน หลักเกณฑ์ และข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ฮาลาล” (F-Halal) โดยได้มีการให้ทำแบบทดสอบก่อนและหลังการอบรม ได้ผลการเสริมความรู้ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนี้

ตารางที่ 4.20 ข้อมูลการเปรียบเทียบความรู้ในการเสริมความรู้ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Pre-Test C-Halal	8.1311	122	1.59000	.14395
	Post-Test C-Halal	12.3115	122	1.26675	.11469
Pair 2	Pre-Test F-Halal	10.0820	122	1.64939	.14933
	Post-Test F-Halal	13.5246	122	.90191	.08166

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Pre-Test C-Halal & Post-Test C-Halal	122	-.070	.446
Pair 2	Pre-Test F-Halal & Post-Test F-Halal	122	-.351	.000

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Pre-Test C-Halal - Post-Test C-Halal	-4.18033	2.10083	.19020	-4.55688	-3.80378	-21.979	121	.000
Pair 2	Pre-Test F-Halal - Post-Test F-Halal	-3.44262	2.13994	.19374	-3.82618	-3.05906	-17.769	121	.000

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนก่อนการอบรมในเรื่อง “วัฒนธรรมอิสลาม ขนบธรรมเนียมประเพณี และการปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม” มีค่าเฉลี่ย 8.13 และมีค่าเฉลี่ยหลังการอบรมเท่ากับ 12.31 จากคะแนนเต็ม 15 คะแนน และมีค่าเฉลี่ยคะแนนก่อนการอบรมในเรื่อง “อาหารฮาลาล มาตรฐาน หลักเกณฑ์ และข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ฮาลาล” มีค่าเฉลี่ย 10.08 และมีค่าเฉลี่ยหลังการอบรมเท่ากับ 13.52 จากคะแนนเต็ม 15 คะแนน สำหรับค่า P-value (Sig.) ที่ค่าเท่ากับ 0.000 น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนของผู้เข้าร่วมอบรมก่อนและหลัง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าการให้การอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในทั้ง 2 เรื่องนั้น ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยวในการท่องเที่ยวฮาลาล ในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผล ตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา ได้ดังต่อไปนี้

การศึกษาระดับการใช้ทักษะของบุคลากรการท่องเที่ยวฮาลาลในแผนกธุรกิจนำเที่ยวใน จังหวัดเชียงใหม่ใน 4 ตำแหน่งงาน พบว่ามีการใช้ทักษะในตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป มีระดับทักษะในสมรรถนะหลักอยู่ในระดับดีมาก มีระดับทักษะใน สมรรถนะทั่วไปอยู่ในระดับดีมาก และมีระดับทักษะในสมรรถนะพิเศษเฉพาะตำแหน่ง (ด้านฮาลาล) อยู่ ในระดับปานกลาง
2. ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป มีระดับทักษะในสมรรถนะหลักอยู่ในระดับดี มีการใช้ระดับทักษะใน สมรรถนะทั่วไปอยู่ในระดับดีมาก และมีระดับทักษะในสมรรถนะพิเศษเฉพาะตำแหน่ง (ด้านฮาลาล) อยู่ ในระดับปานกลาง
3. หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง มีระดับทักษะสมรรถนะหลักอยู่ในระดับดี มีระดับทักษะใน สมรรถนะทั่วไปอยู่ในระดับดี และมีระดับทักษะในสมรรถนะพิเศษเฉพาะตำแหน่ง (ด้านฮาลาล) อยู่ใน ระดับต่ำ
4. ผู้แนะนำการเดินทาง มีระดับทักษะในสมรรถนะหลักอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับทักษะ สมรรถนะทั่วไปอยู่ในระดับดี และมีระดับทักษะสมรรถนะพิเศษเฉพาะตำแหน่ง (ด้านฮาลาล) อยู่ใน ระดับต่ำ

การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยว ในการพัฒนาสมรรถนะนั้นได้มีการนำ ข้อมูลจากการศึกษาสมรรถนะในตำแหน่งต่าง ๆ ทั้ง 4 ตำแหน่งงานมาวิเคราะห์ว่าสมรรถนะเรื่องใดที่ควร นำมาจัดฝึกอบรม เพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาการท่องเที่ยวฮาลาล จากการศึกษาสมรรถนะบุคลากร พบว่า สมรรถนะพิเศษเฉพาะตำแหน่ง (ด้านฮาลาล) เป็นสมรรถนะที่ควรนำมาพัฒนา ก่อนสมรรถนะอื่น เนื่องจากมีระดับทักษะอยู่ในระดับต่ำ ทางโครงการวิจัยจึงได้เน้นการพัฒนาบุคลากรธุรกิจนำเที่ยวใน เบื้องต้นด้วยการพัฒนาทางด้านความรู้เกี่ยวกับฮาลาลเป็นหลัก เพื่อให้บุคลากรมีพื้นฐานความรู้ที่ถูกต้อง ในการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม ทั้งนี้โครงการวิจัยได้มีการจัดการอบรมเพื่อการพัฒนาความรู้ เพื่อ เสริมสร้างสมรรถนะให้แก่บุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยวเป็นระยะเวลา 2 วันใน 2 หัวเรื่อง คือ “วัฒนธรรมอิสลาม ขนบธรรมเนียมประเพณี และการปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม” และหัวเรื่อง “อาหารฮาลาล มาตรฐาน หลักเกณฑ์ และข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ฮาลาล” โดยมีผู้เข้าร่วมอบรม ตลอดทั้ง 2 วัน จำนวน 43 คน ทั้งนี้ในการจัดฝึกอบรมได้มีการประเมินความรู้ของผู้เข้าร่วมการอบรม

ในลักษณะก่อนและหลังการอบรม ด้วยการให้ทำแบบทดสอบความรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการอบรมทั้งสองหัวเรื่อง จากผลการทดสอบก่อนการอบรมและการทดสอบหลังการอบรม พบว่าผู้เข้าร่วมการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้นทั้ง 2 หัวเรื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเสริมความรู้กับบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่มีความสัมพันธ์กับการท่องเที่ยวฮาลาล ทางโครงการวิจัยได้มีการประชาสัมพันธ์และจัดการอบรม เพื่อให้ความรู้และให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องในเบื้องต้นแก่ผู้ที่สนใจ เช่น กลุ่มพ่อครัว พนักงานโรงแรม กลุ่มนวดสปา กลุ่มมัคคุเทศก์ และกลุ่มสนใจ เป็นระยะเวลา 1 วัน โดยจัดอบรมให้ความรู้ในหัวเรื่องเกี่ยวกับ วัฒนธรรมอิสลาม ขนบธรรมเนียมประเพณี การปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม ฮาลาลและฮารอม อาหารฮาลาล นายิสและการชำระล้างนายิส รวมทั้งข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ฮาลาล เป็นต้น ทั้งนี้การอบรมให้ความรู้ในหัวเรื่องดังกล่าว มาจากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องการกับท่องเที่ยวฮาลาล พบว่าผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่มีความรู้เรื่องเกี่ยวกับศาสนาอิสลาม จึงทำให้ไม่มีความเข้าใจว่าควรปฏิบัติตนอย่างไร ในการแสดงออกถึงความเป็นมิตรต่อชาวมุสลิม ดังนั้นโครงการวิจัยจึงได้จัดให้มีการอบรม เพื่อเสริมความรู้ให้กับบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยมีผู้เข้าร่วมอบรมในครั้งนี้ จำนวน 122 คน สำหรับการจัดฝึกอบรมในครั้งนี้ได้มีการประเมินความรู้ของผู้เข้าร่วมการอบรมในลักษณะก่อนและหลังการอบรม ด้วยการให้ทำแบบทดสอบความรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการอบรม จากผลการทดสอบก่อนการอบรมและการทดสอบหลังการอบรม พบว่า ผู้เข้าร่วมการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผลการศึกษา

การอภิปรายเกี่ยวกับบริบทการท่องเที่ยวฮาลาล สามารถอภิปรายได้ใน 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ คือ อาหาร (Eat) ที่พัก (Stay) กิจกรรมการท่องเที่ยว (Do) และแหล่งท่องเที่ยว (Visit) ดังนี้

1. อาหาร สำหรับนักท่องเที่ยวมุสลิมนั้น จะต้องเป็นอาหารฮาลาล ที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม สามารถอภิปรายในประเด็นย่อย ๆ ได้ ดังนี้

1.1 ร้านอาหารอิสลามในตัวเมืองเชียงใหม่มีจำนวนมากพอควร สามารถรองรับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมได้ จากการสำรวจส่วนใหญ่เป็นร้านอาหารขนาดเล็ก (รองรับได้ไม่เกิน 15 โต๊ะ) และเป็นที่น่าสังเกตว่าร้านอาหารอิสลามที่ประกอบอาหารโดยชาวมุสลิมนั้น ส่วนใหญ่ไม่มีเครื่องหมายรับรองตราฮาลาล ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ ประเด็นนี้อาจเกิดจากทัศนคติของเจ้าของร้านอาหารอิสลามที่คิดว่าการขอตราฮาลาลเป็นการสิ้นเปลืองเนื่องจากมีค่าใช้จ่าย และตนเองก็เป็นอิสลามอยู่แล้วจึงไม่จำเป็นต้องขอเครื่องหมายฮาลาล ทั้งนี้คณะกรรมการกลางอิสลามควรสร้างความเข้าใจและปรับทัศนคติของผู้ประกอบการร้านอาหารมุสลิม ถึงโอกาส ความจำเป็น และ

ภาพลักษณ์ที่ดีของการท่องเที่ยวฮาลาล สำหรับร้านอาหารมุสลิมขนาดใหญ่ที่มีเป้าหมายลูกค้าเป็นนักท่องเที่ยว นั้น มีจำนวนร้านอาหารเพียง 3-4 ร้าน (ได้รับเครื่องหมายรับรองตราฮาลาลทุกร้าน) การที่มีร้านอาหารจำนวนน้อย ทำให้นักท่องเที่ยวมีทางเลือกจำกัดในการเลือกกินอาหารที่หลากหลาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวควรส่งเสริมให้มีร้านอาหารฮาลาลขนาดใหญ่เพิ่มมากขึ้น หรือส่งเสริมให้โรงแรม จัดบริการครัวฮาลาลเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นทางเลือกให้กับนักท่องเที่ยว

1.2 ร้านอาหารอิสลามนอกตัวเมืองเชียงใหม่ ตามเส้นทางการท่องเที่ยว นั้น ร้านอาหารอิสลามที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้นั้นมีจำนวนน้อย ในทางทิศเหนือจะมีถึงเพียงอำเภอแม่แตง แต่หากเลยออกไปถึงอำเภอจะไม่มีร้านอาหารอิสลามบริการ ในทางทิศตะวันออกทางอำเภอสันกำแพง มีร้านอาหารอิสลามบ้างแต่ไม่ค่อยมีปัญหาเนื่องจากอยู่ใกล้ตัวเมืองเชียงใหม่ ทางทิศตะวันตกเส้นทางดอยสุเทพ มีร้านอาหารอิสลามบ้างแต่ไม่ค่อยมีปัญหาเนื่องจากอยู่ใกล้ตัวเมืองเชียงใหม่ สำหรับเส้นทางท่องเที่ยวทางทิศใต้ เส้นทางไปจอมทองดอยอินทนนท์ จะมีปัญหาในเรื่องของร้านอาหารอิสลามเนื่องจากมีระยะทางไกลและระหว่างทางที่แวะพักไม่มีร้านอาหารอิสลาม บริษัทนำเที่ยวจะแก้ปัญหาโดยจัดเตรียมชุดอาหารกล่องกลางวันและชุดอาหารว่างปาย จากตัวเมืองเชียงใหม่โดยให้ร้านอาหารนำไปจัดส่งให้ระหว่างทางตามจุดนัดพบ ทั้งนี้หน่วยงานการท่องเที่ยวควรส่งเสริมให้มีร้านอาหารอิสลามที่ได้การรับรองมาตรฐานฮาลาล ในจุดแวะพักระหว่างทาง สำหรับการรับประทานอาหารกลางวัน หรือร้านอาหารอิสลามในจุดพักปลายทาง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

1.3 การปรับร้านอาหารของของชาวพุทธเพื่อรองรับการท่องเที่ยวฮาลาลนั้น มีปัญหาที่สำคัญในเรื่องของข้อกำหนดทางศาสนาอิสลามที่ต้องให้ผู้ปรุงอาหารเป็นชาวมุสลิม ซึ่งร้านอาหารส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าของคนเดียวหรือเป็นธุรกิจครอบครัวที่มีสูตรเฉพาะของตนเอง จึงไม่ยากให้ใครล่วงรู้ความลับในการปรุงอาหาร รวมทั้งกลุ่มเป้าหมายของร้านอาหารโดยทั่วไปนั้นจะเน้นความหลากหลายเพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าหลากหลายกลุ่ม การปรับร้านเพื่อรองรับชาวมุสลิมโดยเฉพาะหรือขอรับเครื่องหมายฮาลาลจึงไม่อยู่ในความสนใจ

2. **ที่พัก** สำหรับนักท่องเที่ยวมุสลิม นั้น ข้อจำกัดตามหลักการของศาสนาอิสลามนั้นไม่มีปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องของการจัดบริการที่เหมาะสม หรือการจัดบริการที่มีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น เช่น อาหารฮาลาลในโรงแรม สถานที่ละหมาด ตารางเวลาละหมาด และสิ่งบอกชี้ทิศทางในการทำละหมาด เป็นต้น อย่างไรก็ตามปัญหาในเรื่องที่พักนั้นจะเป็นในส่วนของผู้ให้บริการมากกว่าผู้เข้ารับบริการซึ่งก็คือโรงแรม ที่ต้องจัดสมดุลในการให้บริการระหว่างผู้เข้าพักที่มีหลากหลายกลุ่มและแต่ละกลุ่มมีความต้องการที่ไม่เหมือนกัน รวมทั้งตำแหน่งทางการตลาดของโรงแรม ทำให้ทางโรงแรมอาจอยู่ในสภาพที่ต้องเลือกการจัดบริการเพื่อรองรับลูกค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือลูกค้ากลุ่มหลักของโรงแรมก่อน

3. กิจกรรมการท่องเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยวมุสลิมนั้น ข้อจำกัดตามหลักการของศาสนาอิสลามนั้นไม่มี แต่มีข้อควรระมัดระวังกิจกรรมที่มีความเชื่อมโยงกับความเชื่อและศาสนา เนื่องจากอิสลามจะไม่สักการบูชาหรือกราบไหว้วัตถุสิ่งของต่าง ๆ โกดทั้วควรทำความเข้าใจและบอกกล่าวแก่นักท่องเที่ยวว่าควรประพฤติปฏิบัติตนอย่างไร เมื่อพบเห็นรูปเคารพ หรือวัตถุสิ่งของต่าง ๆ นอกจากนี้ควรระมัดระวังกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสตรีมุสลิม โดยเฉพาะเรื่องการถูกเนื้อต้องตัวระหว่างหญิงชาย ทั้งนี้ผู้ให้บริการควรมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่สุภาพสตรีไว้บริการสำหรับลูกค้าผู้หญิงโดยเฉพาะ และไม่ควรมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับแอลกอฮอล์หรือของมีเมาต่าง ๆ สำหรับกิจกรรมที่ควรส่งเสริมเพิ่มเติมได้แก่ กิจกรรมการนวดสปา เนื่องจากมีกลุ่มลูกค้าจากมาเลเซียและสิงคโปร์ ที่นิยมมาเล่น Golf และต้องการผ่อนคลายความเมื่อยล้าหลังจากการเล่น Golf ซึ่งเป็นโอกาสในการเพิ่มกิจกรรมการท่องเที่ยวจากความต้องการของนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามการนวดสปานี้ ยังมีภาพที่ซ้อนทับกันระหว่างการนวดสปา และอาบอบนวด จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจ และแยกให้เห็นอย่างชัดเจน รวมทั้งการลงโทษผู้ที่แอบแฝงการใช้ชื่อการนวดสปาในลักษณะอาบอบนวด ให้มีบทลงโทษที่เด็ดขาดและรุนแรง

4. แหล่งท่องเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยวมุสลิมนั้น ข้อจำกัดตามหลักการของศาสนาอิสลามนั้นไม่มี แต่มีข้อควรระมัดระวังในเรื่องเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความเกี่ยวข้องกับความเชื่อต่าง ๆ และการเคารพสักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ทั้งนี้ควรมีการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวมุสลิมเกี่ยวกับความเชื่อ วัฒนธรรม และประเพณีของคนในพื้นที่ ตลอดจนสิ่งที่ควรประพฤติปฏิบัติและสิ่งที่ไม่ควรประพฤติปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ควรระมัดระวังเกี่ยวกับสัตว์เลื้อยโดยเฉพาะสุนัข เนื่องจากสุนัขอาจเข้ามาเลียเสื้อผ้าของนักท่องเที่ยวได้ ซึ่งชาวมุสลิมถือว่าน้ำลายสุนัขเป็นสิ่งสกปรกและมีขั้นตอนในการทำ ความสะอาดหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความไม่สะดวก หน่วยงานของรัฐจึงควรสร้างความเข้าใจกับผู้ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวในการควบคุม หรือจำกัดพื้นที่ของสัตว์เลื้อย

การอธิบายเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว สามารถอธิบายได้ใน 3 ประเด็น ได้แก่ สมรรถนะบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยว สภาพการแข่งขัน และพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ดังนี้

1. สมรรถนะบุคลากรธุรกิจนำเที่ยว มีประเด็นที่ควรนำมาอธิบายในประเด็นสมรรถนะที่มีความแตกต่างกับสมรรถนะที่คาดหวัง ดังนี้

1.1 สมรรถนะหลัก **ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ** ควรพัฒนาทักษะการเขียนโต้ตอบสื่อสารภาษาต่างประเทศ การประยุกต์ใช้สารสนเทศด้านการท่องเที่ยว และทักษะพื้นฐานด้านการจัดการ **ผู้แนะนำการเดินทาง** ควรพัฒนาทักษะความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ ทักษะการเขียนโต้ตอบสื่อสารภาษาต่างประเทศ และการประยุกต์ใช้สารสนเทศด้านการท่องเที่ยว

1.2 สมรรถนะทั่วไป *ตำแหน่งผู้จัดการ* ควรพัฒนาทักษะการจัดการกับสถานการณ์และแก้ไขปัญหา ความพยายามในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น และการรักษาสัญญาตามที่ให้ไว้

1.3 สมรรถนะพิเศษ *ตำแหน่งงานทั้ง 4 ตำแหน่งงาน* ควรพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมมุสลิม ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับฮาลาล ความรู้เกี่ยวกับศาสนาอิสลามและคำศัพท์เฉพาะและความเข้าใจและการแสดงออกในการปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามที่เหมาะสม

จากสมรรถนะทั้ง 3 สมรรถนะ จะเห็นได้ว่าสมรรถนะพิเศษที่เป็นเรื่องเฉพาะเกี่ยวกับชาวมุสลิม บุคลากรธุรกิจน่าเที่ยวยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และการประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสม ในทุกตำแหน่งงาน ดังนั้นการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรธุรกิจน่าเที่ยวจึงควรมีการจัดทำอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทางซึ่งหมายถึงมัคคุเทศก์ด้วย เนื่องจากมีความใกล้ชิดในการให้บริการมากที่สุด นอกจากนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวควรบรรจุหลักสูตรความรู้พื้นฐานทางด้านฮาลาล ในหลักสูตรการอบรมใบอนุญาตมัคคุเทศก์ของทางจังหวัดเชียงใหม่ด้วย

2. สภาพการแข่งขัน การแข่งขันในธุรกิจน่าเที่ยวนั้น จะเป็นประเด็นเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการเดินทางมาท่องเที่ยวด้วยตนเองเพิ่มมากขึ้น ทำให้ใช้บริการผ่านธุรกิจน่าเที่ยวลดน้อยลง รวมทั้งการแข่งขันจากผู้ให้บริการรายใหญ่ในสังคมออนไลน์ ที่ขายบริการรับจองตั๋วเครื่องบินพร้อมที่พักผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งขายในราคาที่ใกล้เคียงกับบริษัทธุรกิจน่าเที่ยวนอกจากนี้ยังมีประเด็นปัญหาที่สำคัญ คือ ชาวต่างชาติมาเปิดธุรกิจท่องเที่ยวในเชียงใหม่โดยไม่ถูกต้องเนื่องจากการควบคุม การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของประเทศไทยไม่เข้มงวด ทำให้การควบคุมมาตรฐานการให้บริการและการควบคุมคุณภาพการให้บริการทำได้ยาก

3. พฤติกรรมนักท่องเที่ยว จากแนวโน้มการมาท่องเที่ยวด้วยตนเองที่เป็นที่นิยมมากขึ้นทำให้พบประเด็นปัญหาในการท่องเที่ยวฮาลาล ได้แก่

3.1 นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เนื่องจากไม่ใช้บริการมัคคุเทศก์จึงไม่มีมัคคุเทศก์ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสม

3.2 นักท่องเที่ยวที่เช่ารถยนต์ หรือมอเตอร์ไซด์ เพื่อขับไปยังสถานที่ท่องเที่ยวด้วยตนเอง ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร อันเนื่องจากไม่รู้กฎจราจร หรืออาจไม่มีใบขับขี่ ทำให้เกิดอุบัติเหตุและกีดขวางการจราจรในเขตเมือง

3.3 นักท่องเที่ยวไม่ซึมซับวัฒนธรรมท้องถิ่นของเชียงใหม่ เนื่องจากไม่มีผู้ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง หรือแหล่งข้อมูลที่ถูกต้องให้ศึกษา

3.4 นักท่องเที่ยวมุสลิมที่มาท่องเที่ยวด้วยตนเอง มักไปซื้อทัวร์ท่องเที่ยวแบบ Join Tour ซึ่งมีนักท่องเที่ยวหลากหลายกลุ่ม มัคคุเทศก์จึงให้ความสนใจกลุ่มอื่นมากกว่ากลุ่มมุสลิมที่มีจำนวนน้อย

3.5 นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ไม่ยอมบอกว่าตนเองเป็นมุสลิม หรือแสดงตนเองว่าเป็นมุสลิม มักคุเทศก์จึงไม่ได้จัดเตรียมบริการที่เหมาะสมไว้ให้ โดยเฉพาะในเรื่องของอาหาร

3.6 นักท่องเที่ยวบางกลุ่มไม่สนใจว่าผู้ให้บริการนำเที่ยวมีใบอนุญาตหรือไม่ สนใจแต่เรื่องของราคาเป็นหลัก ทำให้ได้รับการบริการที่ไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน หรือถูกหลอกได้

จากพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไป หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์แก่นักท่องเที่ยว ในเรื่องเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการ กฎระเบียบ กฎจราจร การประพฤติปฏิบัติตน และข้อควรระมัดระวังในการท่องเที่ยว รวมทั้งแหล่งข้อมูลที่สามารถค้นหาเพิ่มเติมได้ทางอินเทอร์เน็ต

การอธิบายเกี่ยวกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวฮาลาล สามารถอธิบายได้ใน 2 ประเด็น ได้แก่ ความเข้าใจในหลักศาสนาอิสลามและทัศนคติที่มีต่อชาวมุสลิม

1. ความเข้าใจในหลักศาสนาอิสลาม ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่มีความรู้เรื่องเกี่ยวกับศาสนาอิสลาม จึงทำให้ไม่มีความเข้าใจว่าควรปฏิบัติตนอย่างไร ในการแสดงออกถึงความเป็นมิตรต่อชาวมุสลิม ทั้งนี้หน่วยงานทางการศึกษาควรให้ความรู้กับนักเรียน นักศึกษา และประชาชนเกี่ยวกับศาสนาต่าง ๆ ทุกศาสนา เพื่อให้เกิดความเข้าใจในหลักการและความแตกต่างกันเกี่ยวกับหลักปฏิบัติในศาสนาต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดการเคารพซึ่งกันและกันมากขึ้น สำหรับในระยะสั้นการอบรมให้ความรู้แก่มัคคุเทศก์เกี่ยวกับศาสนาต่าง ๆ ควรรับดำเนินการ เนื่องจากมัคคุเทศก์จะได้มีความเข้าใจในการปฏิบัติตนให้ถูกต้องและสามารถสอดแทรกวัฒนธรรมล้านนาให้นักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมบนความแตกต่างทางศาสนา

2. ทัศนคติที่มีต่อชาวมุสลิม ส่วนใหญ่แล้วผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะมีทัศนคติที่เป็นกลางต่อชาวมุสลิม แต่อาจไม่ทราบหรือไม่เข้าใจในบางเรื่อง เช่น คิดว่าอาหารฮาลาลเป็นอาหารของชาวมุสลิมเท่านั้น หน่วยงานทางการท่องเที่ยวจึงควรมีการประชาสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ว่าอาหารฮาลาลนั้นมีหลากหลาย คล้ายกับอาหารพื้นเมืองทั่วไป เพียงแต่ชาวมุสลิมมีกรรมวิธีในการประกอบอาหารแล้วทำให้อาหารเป็นอาหารแบบฮาลาล คือ ถูกต้องตามหลักของศาสนาอิสลามและมีความสะอาดปลอดภัย นอกจากนี้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีความรู้สึกว่ามี ความขัดกันระหว่างวัฒนธรรมของชาวตะวันตกกับวัฒนธรรมของชาวมุสลิม ทำให้ผู้ให้บริการมีความรู้สึกว่าจะต้องเลือกให้บริการกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เนื่องจากเกรงว่าลูกค้ากลุ่มเดิมจะหายไปหากให้บริการกับชาวมุสลิม เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการเลือกให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มใดนั้นจะเป็นประเด็นทางด้านเศรษฐกิจเป็นหลัก หากมีนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมเพิ่มมากขึ้นผู้ให้บริการก็ยินดีที่จะจัดบริการที่ครอบคลุมมากขึ้น เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษาวิจัยสมรรถนะบุคลากรธุรกิจนำเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการเพิ่มศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยว ดังนี้

1. การพัฒนาหลักสูตรการอบรมในการให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับฮาลาลอย่างต่อเนื่อง ให้กับกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมากขึ้น โดยแบ่งเป็นระดับ เช่น

ระดับต้น ควรเป็นหลักสูตรที่เน้นการให้ความรู้และการปรับทัศนคติ ได้แก่ หลักสูตรเบื้องต้นสำหรับผู้ให้บริการท่องเที่ยวฮาลาล หลักสูตรเบื้องต้นสำหรับผู้ให้บริการร้านอาหาร หลักสูตรความรู้วัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมอาเซียน เป็นต้น

ระดับกลาง ควรเป็นหลักสูตรที่เน้นการพัฒนาทักษะ ได้แก่ หลักสูตรต่อเนื่องสำหรับบุคลากรธุรกิจนำเที่ยว หลักสูตรต่อเนื่องสำหรับผู้ให้บริการที่พักโรงแรม และหลักสูตรต่อเนื่องสำหรับผู้ให้บริการด้านอาหารฮาลาล เป็นต้น

2. การพัฒนาฐานข้อมูล ด้านการท่องเที่ยวฮาลาล เช่น ข้อมูลมัสดิ ข้อมูลโรงแรม ข้อมูลร้านอาหารมุสลิม ร้านอาหารฮาลาล ตลาดกลางคืน แหล่งช้อปปิ้ง สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ สิ่งที่ทำและไม่ควรทำในการท่องเที่ยว และข้อมูลวัฒนธรรมล้านนา เป็นต้น เพื่อเป็นความรู้พื้นฐานให้กับนักท่องเที่ยวฮาลาล ในการที่จะวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

3. การจูงใจให้นักท่องเที่ยวที่นับถือศาสนาอื่นมาเรียนรู้เกี่ยวกับวิถีมุสลิมในเชียงใหม่ มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ โดยควรจัดทำในลักษณะของการสอดแทรกไปในการเรียนรู้วัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมอาเซียน ทั้งนี้ไม่ได้เป็นการบังคับให้เรียนรู้เกี่ยวกับศาสนาอิสลาม แต่เป็นไปในลักษณะของเสริมความรู้เกี่ยวกับความแตกต่างและความหลากหลายทางวัฒนธรรม ที่เกิดขึ้นและดำรงอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

4. พัฒนาเงื่อนไขการต่อใบอนุญาตมัคคุเทศก์ อาจกำหนดให้มัคคุเทศก์มีการเก็บชั่วโมงการอบรม หรือการสอบทบทวนความรู้ เพื่อให้มีความรู้ที่ทันสมัยตลอดเวลาและสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งมัคคุเทศก์ชาวไทยและมัคคุเทศก์ชาวต่างชาติ โดยเน้นในเรื่องการเพิ่มสมรรถนะพิเศษเกี่ยวกับการท่องเที่ยวฮาลาล ไว้เป็นส่วนหนึ่งในการอบรมมัคคุเทศก์

5. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับรู้และทัศนคติ ของประชาชนในพื้นที่และผู้ให้บริการการท่องเที่ยวในกลุ่มต่าง ๆ ว่ามีทัศนคติต่อการท่องเที่ยวฮาลาล มุสลิมชาวไทย และมุสลิมต่างชาติอย่างไร เพื่อที่จะได้วางกลยุทธ์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวฮาลาล ที่สอดคล้องกับทิศทางความต้องการของคนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนช่วยป้องกันความขัดแย้งเชิงวัฒนธรรมที่อาจจะเกิดขึ้นได้โดยไม่ตั้งใจ

6. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงธุรกิจนำเที่ยวในการท่องเที่ยวฮาลาล ที่สามารถเชื่อมโยงกับจังหวัดในภาคเหนือตอนบนและประเทศเพื่อนบ้านทางตอนเหนือของประเทศไทย เช่น จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง เชียงราย กับ ประเทศจีน ประเทศพม่า และ ประเทศลาว เป็นต้น เพื่อให้จังหวัดเชียงใหม่สามารถพัฒนาเป็นฮับการท่องเที่ยวฮาลาลได้ในอนาคต

ตัวอย่างหลักสูตรการอบรมพัฒนาความรู้เบื้องต้นการท่องเที่ยวฮาลาล

หลักสูตรการอบรมในการพัฒนาความรู้เบื้องต้นสำหรับผู้ให้บริการการท่องเที่ยวฮาลาล ควรมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับศาสนาอิสลามและชาวมุสลิม โดยมีรายละเอียดในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1) อิสลามในเชียงใหม่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับประวัติความเป็นมา การเกิดขึ้นและการดำรงอยู่ของชุมชนมุสลิมในจังหวัดเชียงใหม่

2) ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับมัสยิดในเชียงใหม่ เช่น ที่ตั้ง การให้บริการของมัสยิด เบอร์โทรศัพท์ และผู้ที่ดูแลมัสยิด เป็นต้น

3) ข้อมูลองค์กรอิสลามในจังหวัดเชียงใหม่ เช่น คณะกรรมการกลางอิสลามประจำจังหวัด และคณะกรรมการย่อย และศูนย์วิทยาศาสตร์ฮาลาลจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สาขาเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับหน้าที่ขององค์กรต่าง ๆ รับผิดชอบ และมีความเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวฮาลาล อย่างไร

4) วัฒนธรรมอิสลาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติของชาวมุสลิม การทักทาย วัน เดือน ปี และช่วงเวลาเทศกาลที่สำคัญต่าง ๆ ทางศาสนา รวมทั้งขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ ตลอดจนความแตกต่างของคนที่นับถือศาสนาอิสลามในพื้นที่ต่าง ๆ เช่น ประเทศไทย ประเทศจีน ประเทศมาเลเซีย ประเทศอินโดนีเซีย และแถบตะวันออกกลาง เป็นต้น

5) การปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม เป็นเรื่องเกี่ยวกับหลักการทางศาสนาอิสลาม ข้อจำกัด และข้อห้ามต่าง ๆ (ฮาลาล-ฮารอม) สิ่งที่ควรทำและไม่ควรทำในการให้บริการ และข้อควรระมัดระวังในการให้บริการ เป็นต้น

6) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารฮาลาล เป็นเรื่องเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และมาตรฐาน เกี่ยวกับอาหารฮาลาล การสังเกตพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเมื่อไม่แน่ใจในเรื่องของอาหารฮาลาล และข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาหารฮาลาล เป็นต้น

7) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกัญชาและกัญชาทางการแพทย์ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อควรระวัง เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต้องห้าม และแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นต้น

ทั้งนี้หัวข้อการอบรมดังกล่าว จะช่วยให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับศาสนาอิสลามและมีความเข้าใจในเรื่องของการท่องเที่ยวฮาลาลที่ถูกต้องมากขึ้น นำไปสู่การประพฤติปฏิบัติตนได้ถูกต้องและสามารถนำเสนอการให้บริการที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิมได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว (2556). สรุปสถิติการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศ มิถุนายน 2556. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- ฉัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2555). คุณภาพบริการ: ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรม, วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. ปีที่ 18 ฉบับที่ 4 (ตค.-ธค): 37-77.
- ทวนชัย ลมูลสว่าง. (2554). เอกสารการบรรยายโครงการ ASEAN - MRA “การเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนในกลุ่มอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อรองรับข้อตกลงเคลื่อนย้ายแรงงานในอาเซียน”. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- ธนสิทธิ์ สุขสุทธิ. (2554). รายงานการวิจัย เรื่องมาตรฐานการบริการของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, สืบค้นเมื่อ 29 กันยายน 2556 จาก <http://www.ssrui.com/main/files/2013/5.pdf>
- นภาพร จันทรฉาย. (2554). การจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สมาธรรม.
- ไพฑูรย์ ไกรพรศักดิ์. (2551). การศึกษาสถานการณ์การท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศตะวันออกกลางในประเทศไทย. ศูนย์ศึกษานโยบายเพื่อการพัฒนา คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
- สุทธาทิพย์ แก้วเพ็ชร. (2552). แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย. หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุวรรณา ตุลยวสินพงศ์. (2554). สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย: Road Map วิชาชีพท่องเที่ยวไทยเตรียมพร้อมสู่เสรีแรงงานอาเซียน. สืบค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2554 จาก http://www.tdri.or.th/download/news/than2011_07_19.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2554). Road Nap วิชาชีพท่องเที่ยว ไทยเตรียมพร้อมสู่เสรีแรงงานอาเซียน. TDRI. สืบค้นเมื่อ 29 กันยายน 2556 จาก <http://www.tdri.or.th/archives/download/publication/II0020.pdf>
- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2556). วิเคราะห์สถานการณ์ท่องเที่ยวและแนวโน้มปี 2556. สืบค้นเมื่อ 29 กันยายน 2556 จาก <http://www.thailandtourismcouncil.org/home.php>
- สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2554). การท่องเที่ยวฮาลาล. เตหะราน: กระทรวงพาณิชย์. สืบค้นเมื่อ 29 กันยายน 2556 จาก <http://www.ditp.go.th/attachments/article/doc/54/54001251.pdf>

- ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS. (2012). **Guide to ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals**. Vietnam: Creative Commons.
- Kingkan Pongsiri, (2012). Housekeeping, “Human Resources: Competency Service Standard Management for Hotel Business in ASEAN”, **International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning**, Vol. 2, No. 5, October, pp. 343-347.
- Meng, Fang., Tepanon, Yodmanee., and Uysal, Muzaffer. (2008). “Measuring tourist satisfaction by attribute and motivation: The case of a nature-based resort”, **Journal of Vacation Marketing**, Vol. 14, No.1, pp. 41-56.
- Siti Anis Laderlah, Suhaimi Ab Rahman, Khairil Awang and Yaakob Che Man, (2011). “A study on Islamic Tourism: A Malaysian Experience,” in 2nd International Conf on Humanities, Historical and Social Sciences. **IPEDR** vol. 17 IACSIT Press, Singapore, pp. 184-189.
- Vucetic, Aleksa. (2012). Human Resources as a Competetive Advantage of Travel Agencies in Montenegro. **TURIZAM**, Vol.16, Issue 2, pp. 78-87.

ภาคผนวก ก.

แบบประเมินสมรรถนะบุคลากรธุรกิจนำเที่ยว
แบบสอบถามปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูด
แบบประเมินความรู้ก่อนและหลังการอบรม

☐ ก่อนการอบรม

☐ หลังการอบรม

หัวข้อ “หลักคำสอนและขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมอิสลาม”

คำชี้แจง: ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ท่านเห็นว่าข้อความนั้นถูกต้อง และเครื่องหมาย X หน้าข้อที่ท่านเห็นว่าไม่ถูกต้อง

- 1. คนส่วนใหญ่ที่นับถือศาสนาอิสลามในโลกนี้ คือ คนอาหรับ
- 2. ศาสนาอิสลามนับถือว่าศาสดาในศาสนาคริสต์และยิวเป็นศาสดาในศาสนาอิสลามด้วย
- 3. ในวันหนึ่ง ๆ มุสลิมต้องละหมาดให้ครบจำนวน 5 ครั้ง ในเวลาใดก็ได้
- 4. ขณะที่มุสลิมละหมาดนั้นสามารถผินหน้าไปในทิศทางใดก็ได้ตามความสะดวก
- 5. อิหม่าม คือ ผู้นำในศาสนาอิสลาม ซึ่งมีสถานะคล้ายนักบวช เพื่อเป็นสื่อกลางในมุสลิมในการติดต่อกับพระผู้เป็นเจ้า
- 6. คำสอนสำคัญประการหนึ่งของอิสลาม คือ การ “ญิฮาด” หมายถึง การทำสงครามศักดิ์สิทธิ์
- 7. ทุกย่างก้าวและทุกกิจกรรมในชีวิตของคนเป็นมุสลิมต้องยึดโยงกับพระผู้เป็นเจ้าอยู่ตลอดเวลา แม้ยามเดินทางท่องเที่ยว
- 8. ศีลธรรมและกฎหมายของอิสลามไม่สามารถแยกจากกัน ดังนั้นการทำผิดศีลธรรมในอิสลามจึงเท่ากับการทำผิดกฎหมายอิสลามด้วยเช่นกัน
- 9. หากมีนักท่องเที่ยวมุสลิมมาเชียงใหม่ ท่านสามารถหาอาหารชนิดใดก็ได้ให้รับประทาน ยกเว้นประเภทหมู
- 10. อิสลามมองความตายว่าไม่ใช่การดับสูญ
- 11. ศาสนาอิสลามอนุญาตให้ผู้ชายมีภรรยาได้มากถึง 4 คน โดยไม่มีเงื่อนไข
- 12. มุสลิมที่ไหนๆ ย่อมเหมือนกันทั่วโลกทั้งในแง่คำสอนและวัฒนธรรมการดำรงชีวิต
- 13. มุสลิมในประเทศไทยไม่มีผู้นำศาสนาสูงสุด เนื่องจากประเทศไทยเป็นสังคมพหุทธ
- 14. มุสลิมในภาคเหนือของไทยส่วนใหญ่มีชาติพันธุ์เป็นมลายู ที่อพยพมาจากทางภาคใต้ของไทย
- 15. คำสอนอิสลามเน้นให้เอาใจใส่ดูแลและช่วยเหลือเฉพาะคนมุสลิมด้วยกันเท่านั้น

☐ ก่อนการอบรม

☐ หลังการอบรม

หัวข้อ “อาหารฮาลาล”

คำชี้แจง: ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ท่านเห็นว่าข้อความนั้นถูกต้อง และเครื่องหมาย X หน้าข้อที่ท่านเห็นว่าไม่ถูกต้อง

- 1. อาหารฮาลาลเป็นอาหารที่คนมุสลิมและมีเชื้อมุสลิมสามารถบริโภคได้
- 2. วัตถุดิบที่สามารถนำมาผลิตอาหารฮาลาล ตามหลักศาสนาอิสลาม ได้แก่ ข้าวสาร น้ำตาลเกลือ ผัก ผลไม้ เนื้อสัตว์ สัตว์ทะเล โดยไม่มีต้องมียาหรือสารพิษ
- 3. การเชือดสัตว์ที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม คือ สัตว์จะเชือดโดยใครก็ได้ แต่อุปกรณ์ที่เชือดต้องมีความแหลมคม ห้ามใช้กระดูกสัตว์ โดยสัตว์ต้องไม่ตายและทรมาณก่อนการเชือด
- 4. เพื่อลดต้นทุนการผลิต ผู้ผลิตอาหารสามารถนำสัตว์ที่ศาสนาอนุมัติให้บริโภคได้ แม้ว่าสัตว์นั้นจะตายเอง มาใช้เป็นวัตถุดิบในการผลิตหรือแปรรูปเป็นสินค้าออกจำหน่ายได้
- 5. สินค้าที่มีการจัดจำหน่ายในท้องตลาดที่มีการรองรับเครื่องหมายฮาลาลนั้น แสดงถึงสินค้านั้นได้รับการตรวจประเมินจากองค์กรศาสนาแล้ว ว่าไม่มีวัตถุดิบ ส่วนประกอบ เครื่องจักร อุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต และกระบวนการผลิตที่ขัดแย้งตามบทบัญญัติศาสนาอิสลาม
- 6. การล้าง นยิส ปานกลาง คือ การล้างทำความสะอาดสิ่งสกปรก เช่น เลือด น้ำเหลือง เหล้า/แอลกอฮอล์ น้ำลายสุนัข โดยใช้ น้ำสะอาดผสมคลอรีน ล้างอุปกรณ์แบบน้ำไหลผ่าน
- 7. การผลิตอาหารฮาลาลสามารถใช้เครื่องจักร อุปกรณ์ ร่วมกับการผลิตภัณฑ์อาหารไม่ฮาลาลได้ หากล้างน้ำตามมาตรฐาน GMP
- 8. สำหรับวัตถุดิบในการผลิตอาหารฮาลาลและผลิตภัณฑ์ฮาลาลสำเร็จรูปไม่จำเป็นต้องเก็บแยกจากอาหารที่ไม่ฮาลาล เพราะอยู่ในภาชนะปิดสนิทจึงไม่มีการปนเปื้อน
- 9. การทำความสะอาดวัตถุดิบที่ถูกต้องตามหลักอิสลามกำหนดไว้ ต้องล้างด้วยระบบน้ำไหลผ่านเท่านั้น และห้ามนำน้ำที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่โดยเด็ดขาด
- 10. วัตถุดิบที่เตรียมไว้ใช้ในการผลิตต้องเก็บรักษาในสถานที่ที่สะอาด ปลอดภัยจากสัตว์ และสิ่งต้องห้าม
- 11. ในกรณีที่พื้นที่จำกัด อุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตฮาลาลจะใช้หรือเก็บรักษาปะปนกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตผลิตภัณฑ์ที่ไม่ฮาลาลก็ได้
- 12. สถานประกอบการที่ผลิตอาหารฮาลาล ต้องจัดให้มีพนักงานมุสลิมในแผนกจัดซื้อและแผนกผลิต
- 13. ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปฮาลาลที่บรรจุในบรรจุภัณฑ์ที่ปิดมิดชิดสามารถเก็บรวบรวมกับผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปไม่ฮาลาล ที่บรรจุในบรรจุภัณฑ์ที่ปิดมิดชิดได้ โดยไม่ต้องแยกโซน
- 14. สถานประกอบการหรือโรงผลิตที่จะขอรับรองฮาลาลได้นั้น จะต้องมีการทำระบบมาตรฐานอย่างน้อย 1 ระบบ เช่น GMP, GMP CODEX, HACCP, ISO, BRC, มผช., อย. เป็นต้น
- 15. สำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด คือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการตรวจรับรองฮาลาลในประเทศไทย

แบบประเมินสมรรถนะบุคลากรธุรกิจนำเที่ยว (ชุดที่ 1 : สำหรับการประเมินความคาดหวังสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจนำเที่ยว)

Competency for Travel Agencies

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจนำเที่ยว ที่ควรจะมีการให้บริการการท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวฮาลาลในจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ชื่อบริษัท / ชื่อกิจการ ที่ท่านสังกัด อายุงาน
2. เพศ: ☐ หญิง ☐ ชาย
3. อายุ: ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 50 ขึ้นไป
4. ศาสนา: ☐ พุทธ ☐ คริสต์ ☐ อิสลาม ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ
5. คุณวุฒิ/ระดับการศึกษา: ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ
6. ตำแหน่งงานของท่าน:

☐ ผู้จัดการ (General Manager) ☐ ผู้ช่วยผู้จัดการ (Assistant General Manager)

☐ ที่ปรึกษาการท่องเที่ยวอาวุโส (Senior Travel Consultant) ☐ ที่ปรึกษาการท่องเที่ยว (Travel Consultant)

☐ อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 การประเมินระดับสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจนำเที่ยวที่ควรจะมีในแต่ละตำแหน่งงาน

ความสำคัญ หมายถึง ทักษะ/ความรู้ ของบุคลากรที่ช่วยและมีความจำเป็นต้องมี เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ

ผลกระทบ หมายถึง ความสำเร็จในงานที่เกิดจากระดับความสามารถที่บุคลากรต้องใช้ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ ตามตำแหน่งงาน

ระดับความสามารถ (Proficiency Level)	คำอธิบายระดับความสามารถ (Proficiency Description)
ระดับ 1 ระดับพื้นฐาน ไม่ซับซ้อน	มีความรู้และทักษะในขั้นพื้นฐาน (สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันตามหน้าที่ที่รับผิดชอบและงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถรวบรวมข้อมูล ปัญหา อุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงานได้)
ระดับ 2 ระดับผ่านการอบรม มีทักษะ	มีความรู้และทักษะในปัจจุบันต่าง ๆ ในรายละเอียด (สามารถนำความรู้และทักษะที่มีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม อธิบาย/สอน สาธิตงานของตนให้ผู้อื่นได้ รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า/เบื้องต้นได้)
ระดับ 3 ระดับมีประสบการณ์	มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อนได้ (สามารถนำมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างเสริมผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สามารถวางแผน ควบคุมติดตามงาน และให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กรได้)
ระดับ 4 ระดับชำนาญ	มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนสูง (สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวางแผน สามารถกำหนด/พัฒนารูปแบบวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อนำไปสู่กระบวนการที่ดีกว่าเดิม รวมทั้งถ่ายทอดให้กับผู้ร่วมงานได้)
ระดับ 5 ระดับเชี่ยวชาญ	มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานในระดับเชี่ยวชาญ มีความชำนาญในระดับสูง (สามารถคิดเชิงยุทธศาสตร์ กำหนดนโยบาย ประเมินและคาดการณ์แนวโน้มได้ สามารถคิดค้นสร้างนวัตกรรม ถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ)

การประเมินระดับสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจนำเที่ยวที่ควรจะมีในแต่ละตำแหน่งงาน

[illegible]

สมรรถนะบุคลากร Competency	General Manager					Assistant General Manager					Senior Travel Consultant					Travel Consultant				
	ระดับความสำคัญ					ระดับความสามารถ					ระดับความสำคัญ					ระดับความสามารถ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. มีแรงจูงใจและเต็มใจที่จะเรียนรู้																				
11. ความมุ่งมั่นในการดำเนินกิจกรรมให้สำเร็จ																				
12. ความพยายามในการปรับปรุงการทํากิจกรรมให้ดีขึ้น																				
13. ความสามารถในการตัดสินใจ																				
สมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง (Specific function Competency)	ความสำคัญ หมายถึง การใช้ ทักษะ/ความรู้ ของบุคลากรตามสมรรถนะ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ (พิจารณาจากการใช้เวลาในการปฏิบัติงาน) (1 = ใช้ < 20% ในการทำงาน, 2 = ใช้ 21-40% ในการทำงาน, 3 = ใช้ 41-60% ในการทำงาน, 4 = ใช้ 61-80% ในการทำงาน และ 5 = ใช้ > 81% ในการทำงาน) ความสามารถ หมายถึง ระดับความสามารถ (ขั้นต่ำ) ที่ควรมีสสมรรถนะดังกล่าว ของบุคลากรตามตำแหน่งงาน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ (1 = ระดับพื้นฐาน, 2 = ระดับผ่านการอบรม, 3 = ระดับมีประสบการณ์, 4 = ระดับชำนาญ และ 5 = ระดับเชี่ยวชาญ)																			
1. ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมมุสลิม																				
2. ความรู้เกี่ยวกับศาสนาอิสลามและคำศัพท์เฉพาะ																				
3. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับฮาลาล																				
4. ความเข้าใจและการแสดงออกในการปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามที่เหมาะสม																				
5. ความรู้เกี่ยวกับภาษาอาราบิก																				
อื่น ๆ (โปรดระบุ)																				

ขอขอบคุณในความร่วมมืออย่างยิ่ง

แบบประเมินสมรรถนะบุคลากรธุรกิจนำเที่ยว (ชุดที่ 2 : สำหรับการประเมินการใช้สมรรถนะของบุคลากรธุรกิจนำเที่ยวที่เกิดขึ้นจริง)

Competency for Travel Agencies

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจนำเที่ยว ที่ควรจะมีการให้บริการการท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวฮาลาลในจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ชื่อบริษัท / ชื่อกิจการ ที่ท่านสังกัด อายุงาน
2. เพศ: ☐ หญิง ☐ ชาย
3. อายุ: ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 50 ขึ้นไป
4. ศาสนา: ☐ พุทธ ☐ คริสต์ ☐ อิสลาม ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ
5. คุณวุฒิ/ระดับการศึกษา: ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ
6. ตำแหน่งงานของท่าน:

☐ ผู้จัดการ (General Manager)

☐ ผู้ช่วยผู้จัดการ (Assistant General Manager)

☐ ที่ปรึกษาการท่องเที่ยวอาวุโส (Senior Travel Consultant)

☐ ที่ปรึกษากการท่องเที่ยว (Travel Consultant)

☐ อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 การประเมินระดับสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจนำเที่ยวที่ควรจะมีในแต่ละตำแหน่งงาน

ความสำคัญ หมายถึง ทักษะ/ความรู้ ของบุคลากรที่ใช้บ่อยและมีความจำเป็นต้องมี เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ

ผลกระทบ หมายถึง ความสำเร็จในงานที่เกิดจากระดับความสามารถที่บุคลากรต้องใช้ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ ตามตำแหน่งงาน

ระดับความสามารถ (Proficiency Level)	คำอธิบายระดับความสามารถ (Proficiency Description)
ระดับ 1 ระดับพื้นฐาน ไม่ซับซ้อน	มีความรู้และทักษะในขั้นพื้นฐาน (สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันตามหน้าที่ที่รับผิดชอบและงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถรวบรวมข้อมูล ปัญหา อุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงานได้)
ระดับ 2 ระดับผ่านการอบรม มีทักษะ	มีความรู้และทักษะในปัจจุบันต่าง ๆ ในรายละเอียด (สามารถนำความรู้และทักษะที่มีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม อธิบาย/สอน สาธิตงานของตนให้ผู้อื่นได้ รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า/เบื้องต้นได้)
ระดับ 3 ระดับมีประสบการณ์	มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อนได้ (สามารถนำมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างเสริมผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สามารถวางแผน ควบคุมติดตามงาน และให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กรได้)
ระดับ 4 ระดับชำนาญ	มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนสูง (สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวางแผน สามารถกำหนด/พัฒนารูปแบบวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อนำไปสู่กระบวนการที่ดีกว่าเดิม รวมทั้งถ่ายทอดให้กับผู้ร่วมงานได้)
ระดับ 5 ระดับเชี่ยวชาญ	มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานในระดับเชี่ยวชาญ มีความชำนาญในระดับสูง (สามารถคิดเชิงยุทธศาสตร์ กำหนดนโยบาย ประเมินและคาดการณ์แนวโน้มได้ สามารถคิดค้นสร้างนวัตกรรม ถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ)

การประเมินระดับสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจนำเที่ยวในแต่ละตำแหน่งงาน ณ ปัจจุบัน

[illegible]

สมรรถนะบุคลากร Competency	General Manager					Assistant General Manager					Senior Travel Consultant					Travel Consultant				
	ระดับการใช้ทักษะ					ระดับสมรรถนะ					ระดับการใช้ทักษะ					ระดับสมรรถนะ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. มีแรงจูงใจและเต็มใจที่จะเรียนรู้																				
11. ความมุ่งมั่นในการดำเนินกิจกรรมให้สำเร็จ																				
12. ความพยายามในการปรับปรุงการทำให้กิจกรรมให้ดีขึ้น																				
13. ความสามารถในการตัดสินใจ																				
สมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง (Specific function Competency)	ระดับการใช้ หมายถึง การใช้ ทักษะ/ความรู้ ของบุคลากรตามสมรรถนะที่เกิดขึ้นจริง (พิจารณาจากการใช้เวลาในการปฏิบัติงาน) (1 = ใช้ < 20% ในการทำงาน, 2 = ใช้ 21-40% ในการทำงาน, 3 = ใช้ 41-60% ในการทำงาน, 4 = ใช้ 61-80% ในการทำงาน และ 5 = ใช้ > 81% ในการทำงาน) ระดับสมรรถนะ หมายถึง ระดับความสามารถของบุคลากรตามตำแหน่งงาน ณ ปัจจุบัน (1 = ระดับพื้นฐาน, 2 = ระดับผ่านการอบรม, 3 = ระดับมีประสบการณ์, 4 = ระดับชำนาญ และ 5 = ระดับเชี่ยวชาญ)																			
1. ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมมุสลิม																				
2. ความรู้เกี่ยวกับศาสนาอิสลามและคำศัพท์เฉพาะ																				
3. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับฮาลาล																				
4. ความเข้าใจและการแสดงออกในการปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามที่เหมาะสม																				
5. ความรู้เกี่ยวกับภาษาอาราบิก																				
อื่น ๆ (โปรดระบุ)																				

ขอขอบคุณในความร่วมมืออย่างดียิ่ง

แบบสอบถาม
เรื่อง “พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวมุสลิมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกที่พัก
และแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่”
โดยคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวมุสลิมและปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการด้านที่พักและการเลือกแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการกำหนดตำแหน่งทางการตลาดและพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยวฮาลาลในจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้า ☐ ในคำตอบที่ท่านเลือก

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ: ☐ 1. หญิง ☐ 2. ชาย
2. สัญชาติ: ☐ 1. ไทย ☐ 2. อื่น ๆ โปรดระบุ
3. อายุ: ☐ 1. 15- 20 ปี ☐ 2. 21-30 ปี ☐ 3. 31-40 ปี
☐ 4. 41-50 ปี ☐ 5. 51-60 ปี ☐ 6. 60 ปีขึ้นไป
4. สถานภาพ: ☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส ☐ 3. หย่าร้าง ☐ 4. หม้าย ☐ 5. แยกกันอยู่
5. คุณวุฒิ/ระดับการศึกษา: ☐ 1. มัธยมศึกษา/ต่ำกว่า ☐ 2. อนุปริญญา/ปวส.
☐ 3. ปริญญาตรี ☐ 4. ปริญญาโท ☐ 5. ปริญญาเอก
6. อาชีพ: ☐ 1. นักศึกษา ☐ 2. พนักงานบริษัท ☐ 3. เจ้าของธุรกิจ/นักธุรกิจ ☐ 4. ลูกจ้าง
☐ 5. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ☐ 6. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 7. อาชีพเฉพาะทาง เช่น แพทย์ วิศวกร
☐ 8. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ☐ 9. อื่น ๆ โปรดระบุ
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน: ☐ 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 2. 10,000-30,000 บาท
☐ 3. 30,001-40,000 บาท ☐ 4. 40,001-50,000 บาท ☐ 5. มากกว่า 50,000 บาท

ตอนที่ 2: พฤติกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

8. จุดประสงค์หลักของการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่: (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. มาท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ/ช้อปปิ้ง | ☐ 2. มาท่องเที่ยวกับครอบครัว |
| ☐ 3. มาท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ | ☐ 4. มาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม/ประวัติศาสตร์ |
| ☐ 5. มาท่องเที่ยวเชิงผจญภัย | ☐ 6. มาท่องเที่ยวแหล่งบันเทิง |
| ☐ 7. มาใช้บริการทางสุขภาพ/ทำสปา/รักษาตัว | ☐ 8. มาประชุม/สัมมนา |
| ☐ 9. มาเยี่ยมญาติ/เพื่อน | ☐ 10. อื่นๆ โปรดระบุ |

9. วิธีการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่: (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. บินตรงจากสุวรรณภูมิ/ดอนเมือง | ☐ 2. บินตรงจากภูเก็ต/จังหวัดใหญ่ ๆ |
| ☐ 3. บินตรงมาจากประเทศแบบเช่าเหมาลำ/กรุ๊ปทัวร์ | ☐ 4. รถไฟ ☐ 5. รถทัวร์/รถบัส |
| ☐ 6. รถยนต์ส่วนตัว | ☐ 7. รถเช่า ☐ 8. อื่นๆ โปรดระบุ |

10. ความสัมพันธ์ของผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้:

- | | | | |
|---|--|--|-----------------------------------|
| ☐ 1. มาคนเดียว | ☐ 2. ครอบครัว | ☐ 3. เพื่อน | ☐ 4. คนรัก |
| ☐ 5. เพื่อนร่วมงาน | ☐ 6. สามเณร/ภรรยา | ☐ 7. อื่นๆ โปรดระบุ | |

11. เหตุผลที่เลือกจังหวัดเชียงใหม่เป็นแหล่งในการท่องเที่ยว: (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. ความมีชื่อเสียงในด้านการท่องเที่ยว | ☐ 2. ความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยว |
| ☐ 3. การบริการนักท่องเที่ยวดีกว่าจังหวัดอื่น | ☐ 4. สภาพอากาศเย็นสบาย |
| ☐ 5. ความป็นอัตลักษณ์ของคนเชียงใหม่ | ☐ 6. ความเป็นมิตรของคนในท้องถิ่น |
| ☐ 7. ความหลากหลายทางวัฒนธรรม | ☐ 8. ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ |
| ☐ 9. ค่าใช้จ่ายต่อหัวไม่สูง | ☐ 10. ราคาสินค้าและบริการสมเหตุสมผล คุ่มค่าเงิน |
| ☐ 11. มีแหล่งช้อปปิ้งจำนวนมาก | ☐ 12. มีแหล่งท่องเที่ยว/บ้านเที่ยงยามค่ำคิน |
| ☐ 13. มีที่พักรองรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม | ☐ 14. มีอาหาร สุหร่าและที่ละหมาด สำหรับคนมุสลิม |
| ☐ 15. อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

12. บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวยังจังหวัดเชียงใหม่: (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|---|-----------------------------------|
| ☐ 1. ตัดสินใจด้วยตนเอง | ☐ 2. ครอบครัว | ☐ 3. คนรัก |
| ☐ 4. การบอกต่อจากญาติพี่น้อง | ☐ 5. การบอกต่อจากเพื่อน/คนรู้จัก | |

13. เดือนที่นิยมมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่: (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | | |
|-------------------------------------|--|--|--------------------------------------|
| ☐ 1. มกราคม | ☐ 2. กุมภาพันธ์ | ☐ 3. มีนาคม | ☐ 4. เมษายน |
| ☐ 5. พฤษภาคม | ☐ 6. มิถุนายน | ☐ 7. กรกฎาคม | ☐ 8. สิงหาคม |
| ☐ 9. กันยายน | ☐ 10. ตุลาคม | ☐ 11. พฤศจิกายน | ☐ 12. ธันวาคม |

14. วันหยุดในช่วงเทศกาลในประเทศมีผลต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวยังเชียงใหม่หรือไม่:

- | | | |
|-------------------------------------|---|--------------------------------------|
| ☐ 1. มีผลมาก | ☐ 2. มีผลปานกลาง | ☐ 3. มีผลน้อย |
|-------------------------------------|---|--------------------------------------|

15. ระยะเวลาที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่:

- | | | | |
|--|-------------------------------------|--------------------------------------|--|
| ☐ 1. น้อยกว่า 3 วัน | ☐ 2. 3-5 วัน | ☐ 3. 6-10 วัน | ☐ 4. มากกว่า 10 วันขึ้นไป |
|--|-------------------------------------|--------------------------------------|--|

16. ความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปี:

- | | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|
| ☐ 1. 1 ครั้ง | ☐ 2. 2 ครั้ง | ☐ 3. 3 ครั้ง | ☐ 4. 4 ครั้ง | ☐ 5. มากกว่า 5 ครั้ง |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|

ตอนที่ 3: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกที่พักและเลือกแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

17. ที่พักที่เลือกพักในครั้งนี้:

- | | | | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|--|---|--|
| ☐ 1. โรงแรม | ☐ 2. รีสอร์ท | ☐ 3. เกสต์เฮาส์ | ☐ 4. อพาร์ทเมนต์ | ☐ 5. บ้านคนรู้จัก |
| ☐ 6. หอพัก | ☐ 7. มัสยิด | ☐ 8. โฮมสเตย์ | ☐ 9. อื่น ๆ โปรดระบุ | |

18. จากข้อ 17 เหตุผลที่เลือกที่พักแห่งนี้เนื่องมาจาก: (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ 1. ใกล้มัสยิด/ชุมชนมุสลิม | ☐ 2. ใกล้แหล่งท่องเที่ยว/ช้อปปิ้ง | ☐ 3. มีห้องละหมาด |
| ☐ 4. มีอาหารฮาลาลไว้บริการ | ☐ 5. ราคาสมเหตุสมผลกับคุณภาพ | ☐ 6. มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ |
| ☐ 7. ความมีชื่อเสียงของที่พัก | ☐ 8. การเดินทางเข้าถึงได้สะดวก | ☐ 9. คุณภาพของการบริการ |
| ☐ 10. มีความเป็นส่วนตัวสูง | ☐ 11. ความปลอดภัยของที่พัก | |
| ☐ 12. มีบุคลากรที่พร้อมให้บริการนักท่องเที่ยวมุสลิม เช่น พุดภาษาอารบิกได้ | | |
| ☐ 13. อื่น ๆ โปรดระบุ | | |

19. สื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเชียงใหม่เป็นจุดหมายปลายทางในการท่องเที่ยว: (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ 1. เว็บไซต์เกี่ยวกับการท่องเที่ยว | ☐ 2. การทำโรดโชว์ของ ททท. | ☐ 3. โบรชัวร์/แผ่นพับการท่องเที่ยว |
| ☐ 4. การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ | ☐ 5. การโฆษณาทางโทรทัศน์ | ☐ 6. บริษัทนำเที่ยว |
| ☐ 7. การโฆษณาทางนิตยสารท่องเที่ยว | ☐ 8. การประชาสัมพันธ์ของจังหวัด | |
| ☐ 9. อื่น ๆ โปรดระบุ | | |

20. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคน/ครั้งในการมาเที่ยวในเชียงใหม่ (ไม่รวมค่าพาหนะในการเดินทางมาเชียงใหม่):

- | | | |
|---|---|--|
| ☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท | ☐ 2. 5,000-10,000 บาท | ☐ 3. 10,001-20,000 บาท |
| ☐ 4. 20,001-30,000 บาท | ☐ 5. 30,001-40,000 บาท | ☐ 6. มากกว่า 40,000 บาท |

21. แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ที่เคยไปเที่ยวและเกิดความประทับใจ: (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|--|--|
| ☐ 1. น้ำตก | ☐ 2. น้ำพุร้อนสันกำแพง | ☐ 3. เขื่อนแม่งัด |
| ☐ 4. ล่องแพ | ☐ 5. ดอยอ่างขาง | ☐ 6. ดอยอินทนนท์ |
| ☐ 7. สวนสัตว์เชียงใหม่ | ☐ 8. เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี | ☐ 9. พิพิธภัณฑ์เฉลิมพระเกียรติ |
| ☐ 10. คุ่มเสือ | ☐ 11. ปางช้างแม่แตง | ☐ 12. ปางช้างแม่สา |
| ☐ 13. ปางช้างแม่แตง | ☐ 14. พระบรมธาตุดอยสุเทพ | ☐ 15. วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร |
| ☐ 16. วัดพระสิงห์วรวิหาร | ☐ 17. เวียงกุมกาม | ☐ 18. พระตำหนักภูพิงคราชนิเวศน์ |
| ☐ 19. ย่านธุรกิจสันกำแพง | ☐ 20. ตลาดวโรรส | ☐ 21. หมู่บ้านแกะสลักบ้านถาว |
| ☐ 22. ถนนฮาลาล | ☐ 23. ถนนนิมมานเหมินท์ | ☐ 24. ถนนคนเดินท่าแพ |
| ☐ 25. ถนนคนเดินวัวลาย | ☐ 26. ไนท์บาซ่า | ☐ 27. หมู่บ้านโฮมสเตย์แม่กำปอง |
| ☐ 28. พิพิธภัณฑ์พื้นถิ่นล้านนา | ☐ 29. พิพิธภัณฑ์ภาพวาด 3 มิติ | |
| ☐ 30. อื่นๆ โปรดระบุ | | |

22. ท่านเคยไปสถานที่ต่อไปนี้หรือไม่: (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) หากไม่เคยเข้าไปตอบข้อ 24

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ 1. มังก๋อคลับ | ☐ 2. เดอะริเวอร์ไซด์ | ☐ 3. ตะวันแดง |
| ☐ 4. เท็น คาราโอเกะ | ☐ 5. วอร์มอัพ คาเฟ่ | ☐ 6. เดอะกูดวิว |
| ☐ 7. ท่าช้าง คาเฟ่ | ☐ 8. ริเวอร์ไซด์เชียงใหม่ | ☐ 9. อินฟินิตี้ ผับ เชียงใหม่ |

23. กิจกรรมที่ทำระหว่างที่มาท่องเที่ยวอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่: (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|---|---------------------------------------|
| ☐ 1. สปา/นวดเท้า | ☐ 2. กิจกรรมทางศาสนาอิสลาม | ☐ 3. ช็อปปิ้ง |
| ☐ 4. เล่นกีฬา | ☐ 5. ทำเล็บ/ทำผม/เสริมสวย | ☐ 6. อาบน้ำแร่ |
| ☐ 7. บริการทางการแพทย์ | ☐ 8. อื่น ๆ โปรดระบุ | |

24. สิ่งจำเป็นพื้นฐานทางการท่องเที่ยวที่ควรมี 5 ลำดับแรก: (กรุณาเรียงลำดับ 1-5) [1 หมายถึง จำเป็นที่สุด]

- | |
|---|
| ☐ 1. โกด/บุคลากรที่สามารถพูดภาษาอาหรับและเข้าใจวัฒนธรรมของคนมุสลิม |
| ☐ 2. ห้องละหมาดที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลามพร้อมห้องน้ำ |
| ☐ 3. อาหารฮาลาลที่ทำอย่างถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม |
| ☐ 4. แหล่ง/สถานที่พักสำหรับคนมุสลิมโดยเฉพาะ |
| ☐ 5. ระบบโลจิสติกส์สำหรับคนมุสลิมโดยเฉพาะ |

25. สิ่งดึงดูดใจที่ทำให้ท่านมาท่องเที่ยวยังจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด 3 ลำดับแรกคืออะไร: (โปรดระบุ)

- ลำดับที่ 1 คือ
- ลำดับที่ 2 คือ
- ลำดับที่ 3 คือ

26. ท่านจะกลับมาท่องเที่ยวยังจังหวัดเชียงใหม่อีกหรือไม่:

- | | | | |
|--|--|--------------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ 1. กลับมาภายใน 2 ปี | ☐ 2. กลับมาภายใน 5 ปี | ☐ 3. ไม่แน่ใจ | ☐ 4. ไม่กลับมา |
|--|--|--------------------------------------|---------------------------------------|

27. หากมีโอกาสมาท่องเที่ยวเชียงใหม่อีกครั้ง ท่านจะมากับ

- | | |
|-------------------------------------|--|
| ☐ กรุ๊ปทัวร์ | ☐ มาเที่ยวด้วยตนเอง |
|-------------------------------------|--|

ตอนที่ 4: ปัจจัยที่ท่านคิดว่ามีอิทธิพลในการผลักดันให้นักท่องเที่ยวเลือกมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยผลักดันที่ทำให้ท่านเลือกมาเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การหาประสบการณ์ในต่างแดน					
2. อาหารไทยฮาลาล					
3. การเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่					
4. การพักผ่อนในต่างแดน					
5. ความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่					
6. ความสนใจในวัฒนธรรมไทย					
7. หลบหนีจากชีวิตประจำวัน					
8. เพลิดเพลินกับกิจกรรมการท่องเที่ยว					
9. กิจกรรมการผจญภัย					
10. สภาพภูมิอากาศที่ดี					
11. สนใจในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ					
12. มาพบปะหุ้นส่วนชาวไทย					
13. มาท่องเที่ยวตามภาพยนตร์					
อื่น ๆ					

ตอนที่ 5: ปัจจัยที่ท่านคิดว่ามีอิทธิพลในการดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเลือกมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยดึงดูดที่ทำให้ท่านเลือกมาเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. อาหารไทยฮาลาล					
2. วัฒนธรรมล้านนา					
3. สภาพภูมิอากาศที่ดี					
4. ภูเขาและน้ำตก					
5. การบริการที่ดี					
6. โบราณสถาน					
7. การหาซื้อสินค้าราคาถูก					
8. มัศจรรย์ในจังหวัดเชียงใหม่					
9. ตลาดกลางคืน					
10. สถานที่ท่องเที่ยวมีความหลากหลาย					
11. เทศกาล/งานประเพณีของเชียงใหม่					
12. การนวดสปา					
13. ห้างสรรพสินค้า					
14. สถาบันเทียงยามคำคืน					
15. ของที่ระลึกและงานฝีมือ					
16. การประชุมและสัมมนา					
17. กีฬาและการแข่งขัน					
18. การรับบริการทางการแพทย์					
อื่น ๆ					









การจัดการอบรมวันที่ 28-29 เมษายน 2558



การจัดการอบรมวันที่ 28-29 เมษายน 2558



ภาพกิจกรรมวันที่ 14 กรกฎาคม 2558



ภาพกิจกรรมวันที่ 14 กรกฎาคม 2558



ภาพกิจกรรมวันที่ 14 กรกฎาคม 2558