

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของทั้งฝ่ายลูกค้า ฝ่ายผู้ประกอบการ และฝ่ายเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในการจัดการท่องเที่ยว เพื่อกำหนดนโยบายและแผนปฏิบัติการด้านการตลาดและการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อการท่องเที่ยวจังหวัดอุดรดิตถ์ แพร่ และน่าน

การศึกษาความต้องการของทั้งฝ่ายลูกค้า ฝ่ายผู้ประกอบการ และฝ่ายเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในการจัดการท่องเที่ยว ในจังหวัดอุดรดิตถ์ แพร่ และน่าน จากการสำรวจความพึงพอใจนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาเที่ยวเป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี และสถานะแต่งงานแล้ว อาชีพส่วนใหญ่ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวทั้ง 3 จังหวัด คือ พนักงานบริษัท รายได้ของนักท่องเที่ยวเฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาท นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากภาคกลาง เดินทางมาเอง เลือกพักโรงแรมและบ้านญาติ แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยม ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เหตุผลที่นักท่องเที่ยวเลือกที่จะมาท่องเที่ยว 3 จังหวัด เพื่อมาพักผ่อนและท่องเที่ยวทั่ว ๆ ไป ส่วนใหญ่แหล่งข้อมูลที่นักท่องเที่ยวได้รับ มาจากญาติพี่น้องและผ่านปาก ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจร้านอาหารมากที่สุดนักท่องเที่ยวใช้จ่ายสินค้า/บริการต่อการมาท่องเที่ยว 1 ครั้ง ประมาณ 2,000-4,000 บาท สิ่งที่นักท่องเที่ยวสอบถามเพิ่มเติมมากที่สุด คือ ของฝาก/ของที่ระลึก และร้านอาหารพื้นบ้าน ช่วงวันในสัปดาห์ที่นักท่องเที่ยวมาอุดหนุนสินค้า/บริการมากที่สุดคือ ในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ (วันเสาร์-อาทิตย์) ช่วงเดือนที่นักท่องเที่ยวมาอุดหนุนสินค้า/บริการมากที่สุดคือ เดือนธันวาคม มกราคม และกุมภาพันธ์ สิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังจะได้รับจากการท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์ แพร่ และน่าน ที่มีต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจ และโดยภาพรวมแล้วนักท่องเที่ยวพอใจต่อการมาใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก สิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับจากการท่องเที่ยวมากที่สุดคือ ได้พักผ่อนในบรรยากาศที่ดีอากาศสดชื่น

จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการทั้ง 3 จังหวัด คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประชุมระดมสมองผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวทั้ง 3 จังหวัด และได้กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การท่องเที่ยว ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันตลาดเชิงรุกทั้งในและต่างประเทศ กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมให้จังหวัดอุดรดิตถ์ แพร่ และน่าน เป็น Gateway ในการท่องเที่ยวประเทศเพื่อนบ้าน และกลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาระบบสารสนเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 1 สร้างพัฒนาฟื้นฟูและเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยว กลยุทธ์ที่ 2 ยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการ กลยุทธ์ที่ 3 เพิ่มมาตรฐานการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว และกลยุทธ์ที่ 4 พัฒนามาตรฐานการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว และยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการแบบบูรณาการ ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 1 เพิ่มขีดความสามารถของกระทรวงฯ เพื่อให้เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหาร

จัดการท่องเที่ยวแบบบูรณาการในทุกระดับ ทั้งภาครัฐ เอกชน และชุมชนในต่างประเทศและต่างประเทศ และกลยุทธ์ที่ 3 การปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว

จากการศึกษาปัญหาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์ แพร่ และน่าน ที่เกิดขึ้นในด้านทรัพยากรมนุษย์นั้นคณะผู้วิจัยมีการแก้ไขปัญหาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์ แพร่ และน่าน ดังนี้คือ จัดการฝึกอบรมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้กับผู้ประกอบการ ในเรื่อง การบริหารการตลาดและการจัดการการท่องเที่ยว การเตรียมความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยว (ร้านอาหาร/ที่พัก) การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สินค้า/ผลิตภัณฑ์ ของฝาก/ของที่ระลึก เป็นต้น รวมถึงการบรรยายให้ผู้ประกอบการคำนึงถึงคุณค่าทางประวัติศาสตร์ของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดของตนเอง สิ่งที่ได้คาดว่าจะได้รับการฝึกอบรมในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการประหยัดเวลาในการลองผิดลองถูกในการพัฒนากิจการ มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และสามารถนำสิ่งที่อบรมไปปรับปรุง/ประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการตลาดและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์ แพร่ และน่าน

สรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ด้านการจัดการท่องเที่ยว

การจัดการท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์ แพร่ และน่าน ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน พร้อมทั้งพัฒนาสินค้าและบริการ ปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยวในแต่ละจังหวัด จัดให้มีการส่งเสริมการตลาดเชิงรุก สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ และส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ เช่น การสื่อสาร การบริการ การจัดการ การใช้ภาษาอังกฤษและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้ประกอบการในการจัดทำกรวิจัยด้านท่องเที่ยว ได้แก่ พฤติกรรมนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การบริการ และการร้องเรียน

ด้านศักยภาพการพัฒนาการท่องเที่ยว

ศักยภาพด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์ แพร่ และน่าน ภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร่วมกันสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยวด้วยการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวตลอดทั้งปี ส่งเสริมการลงทุนด้านการท่องเที่ยวให้กับผู้ประกอบการรายเล็ก จัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการในเรื่องของการลงทุนด้านการท่องเที่ยว ควบคุมคุณภาพการบริการนักท่องเที่ยวให้เกิดมาตรฐาน และความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยร่วมมือกับตำรวจท่องเที่ยวในแต่ละจังหวัด เพื่อเป็นการพัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยว และฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน โดยมีหน่วยงานทะเบียนด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ ช่วยจัดทำใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ให้กับประชาชนผู้ที่สนใจ

ด้านแผนการตลาดการท่องเที่ยว

แผนการตลาดการท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์ แพร่ และน่าน ควรมีการจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวในประเทศ ให้เป็นไปตามกรอบนโยบายและกลยุทธ์ที่กำหนด เช่น ปฏิทินการท่องเที่ยวประจำปีของแต่ละจังหวัด เป็นต้น จัดทำแผนการจัดเตรียมสินค้าการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ความต้องการของตลาดตลอดจนการส่งเสริมการวางแผนการตลาดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดำเนินงาน พร้อมทั้งสร้างเครือข่ายการวิจัยด้านการตลาดการท่องเที่ยว และแสวงหาทิศทางในการส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อการวิจัยด้านการตลาดการท่องเที่ยวร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่มีส่วนร่วมของทางภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นข้อมูลที่จะเกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินงานด้านการตลาด และการส่งเสริมการท่องเที่ยว