

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพของผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว

ทฤษฎีความพึงพอใจ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) อ้างอิงถึงแนวคิดของ Philip Kotler ว่าเกี่ยวข้องกับความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการ ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับความคาดหวังของลูกค้า หากระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญ คือ การสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการโดยรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าพร้อมกับเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวัง ทั้งนี้ คุณภาพของการบริการพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพ ประกอบด้วย

1. ความพึงพาได้ (Reliability) คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ
2. ความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว
3. ความสามารถในการแข่งขัน (Competence) คือ ทักษะและความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
4. การเข้าถึงได้ง่าย (Accessibility) คือ ความสะดวกในการติดต่อและสามารถเข้าพบได้ง่าย
5. การมีมารยาทที่ดี (Courtesy) คือ ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพไม่ถือตัว
6. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Communication) คือ การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ ความสร้างความไว้วางใจ และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า
8. ความปลอดภัย (Security) คือ การปกป้องลูกค้าจากอันตราย จากความเสี่ยงหรือจากข้อสงสัยต่างๆ อีกทั้งยังรักษาความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
9. ความเข้าใจ (Understanding) คือ ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ (Want) และความจำเป็นของลูกค้า (Need) ของลูกค้า
10. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibility) คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์กันระหว่างนักท่องเที่ยว ผู้จัดการท่องเที่ยว หน่วยงานรัฐบาลในท้องถิ่น และประชาชนในแหล่งท่องเที่ยว ได้มีผู้ให้ความหมายในการท่องเที่ยวไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

จริญญา เจริญสุกใส และสุวัฒน์ จูรากรณ์ (2545, หน้า 72) ได้ให้ความหมายการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางของบุคคล จากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ ที่ไม่ใช่เพื่อการหารายได้ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวก่อให้เกิดปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เดินทาง (นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน) ธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ภาครัฐที่ดูแลการท่องเที่ยว และชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยว

McIntosh and Maskens (1984, หน้า 4) ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่าหมายถึง ผลของปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นมาจากปฏิสัมพันธ์ (การกระทำซึ่งกันและกัน) ของนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจ รัฐบาลและชุมชนผู้เป็นเจ้าของบ้าน เป็นการดึงดูดใจและต้อนรับนักท่องเที่ยวและผู้มาเยือนอื่น ๆ

วินิจ วีรยางกูร (2532, หน้า 6) ได้กล่าวถึงนักท่องเที่ยวไว้ว่า นักท่องเที่ยว คือ ผู้มาเยือนชั่วคราว ซึ่งมักจะพักอาศัยอยู่ในประเทศที่มาจากบ้านเกิดตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป และการมาเยือนมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อพักผ่อน เช่น การบันเทิง พักผ่อนในวันหยุด เพื่อสุขภาพ เพื่อการศึกษา เพื่อประกอบศาสนกิจและการกีฬา
2. เพื่อธุรกิจ
3. เพื่อเยี่ยมครอบครัว
4. เพื่อราชการ
5. เพื่อการประชุม

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า คำว่า “การท่องเที่ยว” จึงเป็นคำที่มีความหมายกว้าง มิได้มีความหมายเพียงการเดินทาง เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อความสนุกสนานเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการเคลื่อนย้ายประชากรจากแห่งหนึ่งไปสู่อีกแห่งหนึ่ง รวมทั้งการเดินทางภายในประเทศและเดินทางระหว่างประเทศ การท่องเที่ยวเป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์ต่อกันมีกิจกรรมร่วมกัน มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ได้รับความรู้ ความสนุกสนาน เพลิดเพลิน ฉะนั้น การท่องเที่ยวในปัจจุบันจึงเป็นธุรกิจที่กว้างขวางและสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นอย่างมาก

รูปแบบการจัดการการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวในปัจจุบันสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2540, หน้า 8)

1. การท่องเที่ยวธรรมชาติ (Natural Tourism) เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ความสนุกสนาน ความชื่นชมในแหล่งธรรมชาติเป็นหลัก

2. การท่องเที่ยววัฒนธรรม (Cultural Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นเสนอลักษณะวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ โบราณคดี และสถานที่ต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นและเกี่ยวเนื่องกับความเป็นอยู่ของสังคม เป็นการท่องเที่ยวในเชิงการใช้ความรู้และความภาคภูมิใจ

3. การท่องเที่ยวแบบบันเทิงและกีฬา (Sport and Entertainment Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่สนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการพักผ่อน สนุกสนาน รื่นเริงบันเทิงใจ ที่มุ่งเน้นการได้รับบริการที่เหมาะสม

4. การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมสัมมนา (Business and Convention Tourism) เป็นการเดินทางที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อการประชุมสัมมนาการติดต่อทางธุรกิจ ซึ่งอาจมีหรือไม่มีการศึกษาดูงาน และการทัศนศึกษารวมอยู่ด้วยก็ได้ ถูกจัดให้เป็นการท่องเที่ยวประเภทหนึ่ง

การท่องเที่ยวทั้ง 4 ประเภท อาจแบ่งระดับการท่องเที่ยวได้ 4 แบบที่ต้องการการจัดการที่ต่างกันคือ

1. การท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการอนุรักษ์ รักษาทรัพยากรให้คงไว้ยาวนานที่สุด ครอบคลุมทรัพยากรทุกประเภท เช่น ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ โบราณคดี วัฒนธรรม รวมทั้งวิถีชีวิตของมนุษย์ การท่องเที่ยวเหล่านี้ ควรจัดเป็นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Conservation Tourism) ซึ่งครอบคลุม Natural, Cultural Tourism และ Historical Tourism ทั้งหมด

2. การท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการศึกษาในแหล่งธรรมชาติ เพื่อการรักษาระบบนิเวศโดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นมากเป็นพิเศษ ทั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งหรือบางส่วนของ การท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ที่มีความสำคัญต่อระบบนิเวศของพื้นที่นั้น ๆ จัดเป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Eco Tourism)

3. การจัดการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการนันทนาการ การพักผ่อนหย่อนใจ การทัศนศึกษา การประชุม สัมมนา การติดต่อธุรกิจที่ให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก ยังคงเป็นการท่องเที่ยวแบบประเพณี (Conventional Tourism)

4. การท่องเที่ยวที่ขัดต่อศีลธรรม จริยธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณี ซึ่งยังคงมีแอบแฝงอยู่ในทุกส่วนหรือมีการพัฒนาอย่างถูกกฎหมายในบางพื้นที่ เช่น Sex tour, Casino และเกมส์กีฬา บางประเภทเป็นการท่องเที่ยวที่ขัดต่อศีลธรรม (Immorality Tourism)

องค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยว 3 ด้าน ได้แก่

1. ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว (Tourism Resource)

แหล่งท่องเที่ยวเป็นทรัพยากรที่สำคัญจัดเป็นอุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply) ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแบ่งแหล่งท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท คือ แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ แหล่ง

ท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ โบราณคดี และแหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรม ส่วนแหล่งท่องเที่ยวที่ให้ความบันเทิงนั้นจัดเป็นส่วนหนึ่งในสถานบริการนักท่องเที่ยว

2. บริการท่องเที่ยว (Tourism Service)

บริการที่รองรับการท่องเที่ยวเป็นอุปทานประเภทหนึ่ง ซึ่งมักไม่ได้เป็นจุดหมายปลายทาง ของนักท่องเที่ยว แต่เป็นบริการที่รองรับให้เกิดความสะดวกสบาย และความบันเทิงแก่นักท่องเที่ยวซึ่งในบางโอกาสอาจเป็นตัวดึงดูดใจได้เช่นกัน บริการท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ ที่พัก อาหาร แหล่งจำหน่ายสินค้า แหล่งบันเทิง แหล่งกิจกรรมและบริการอื่น ๆ ทั้งนี้รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่น ๆ ด้วย

3. ตลาดการท่องเที่ยว (Tourism Market or Tourist)

เป็นการแสดงออกของอุปสงค์ (Tourism Demand) ซึ่งมีความปรารถนาในการท่องเที่ยวจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมพักผ่อนหย่อนใจ และเพื่อกิจกรรมอื่น ๆ (ปกติตลาดการท่องเที่ยวมักจะเน้นที่นักท่องเที่ยว) ซึ่งในกระบวนการจัดการได้หมายรวมถึงการส่งเสริมการพัฒนาการขายและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้วย

งานวิจัยนี้ได้นำ แนวคิดทฤษฎีการจัดการการท่องเที่ยว ด้านการวิเคราะห์องค์ประกอบของการท่องเที่ยวมาใช้ในการวิเคราะห์ลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์ แพร่ และน่านว่ามีองค์ประกอบในด้านต่าง ๆ เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือไม่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาศักยภาพทางการท่องเที่ยว

การศึกษาเรื่อง ศักยภาพการท่องเที่ยวของจังหวัดตากเพื่อยกระดับเป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก โดยนายพิเชฐ บัญญัติ และคณะ (2547) มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อการศึกษาข้อมูลพื้นฐานและแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดตาก ตลอดจนปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการยกระดับการท่องเที่ยวจังหวัดตากเป็นเมืองท่องเที่ยวหลักและประเมินปัจจัยดังกล่าว

ผลการศึกษาพบว่า จังหวัดตากเป็นจังหวัดที่มีความโดดเด่นและความหลากหลายในด้านแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่ยังมีความอุดมสมบูรณ์อยู่มาก มีประวัติศาสตร์ความเป็นมายาวนาน แต่จังหวัดตากกลับเป็นที่รู้จักน้อยกว่านักท่องเที่ยว เนื่องจากการบริหารจัดการที่ขาดการบูรณาการในภาพรวมทั้งภาครัฐและเอกชน สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อการรับนักท่องเที่ยว โครงสร้างขั้นพื้นฐานในพื้นที่ท่องเที่ยวสำคัญๆ ซึ่งอยู่ห่างไกลยังไม่พอดี การประชาสัมพันธ์ไม่ต่อเนื่องเพียงพอ ท้องถิ่นและประชาชนยังมีความเข้าใจในการพัฒนาการท่องเที่ยวน้อย มองแต่ด้านรายได้เป็นตัวเงินอย่างเดียว ขาดความรู้และเข้าใจในคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในท้องถิ่น

จากการประเมินปัจจัยด้านศักยภาพทางการท่องเที่ยวพบว่า การยกระดับเป็นเมืองท่องเที่ยวหลักยังห่างไกลแต่สามารถก้าวไปถึงได้ เพราะในด้านแหล่งท่องเที่ยวสามารถที่จะพัฒนาได้ดีและมีจุดเด่น แต่ทางด้านจำนวนนักท่องเที่ยว รายได้ทางการท่องเที่ยวยังต้องการพัฒนาอีกมากจึงจะสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวได้มากขึ้น

ผู้วิจัยได้เสนอแนะในการพัฒนาเพื่อช่วยผลักดันให้ยกระดับจังหวัดตากเป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก ดังนี้ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ควรทำการศึกษาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในจังหวัดเพื่อพิจารณาว่าควรพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่ไหนบ้างจึงจะคุ้มค่าและขายได้ ไม่ควรมุ่งขายสินค้าเดิมที่มีอยู่ในประเทศแล้วมุ่งงบประมาณสนับสนุนแต่ที่นั่นๆ จนทำให้แหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่เกิดและติดตลาดได้ยาก

ข้อเสนอแนะเชิงบริหารจัดการ ควรมีการศึกษาประวัติศาสตร์ ประเพณี วัฒนธรรม ตำนาน เพื่อนำมาทำเป็นเรื่องราวเล่าสู่นักท่องเที่ยว (Story Telling) จัดให้มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ผ่านการอบรมอย่างถูกต้อง สนับสนุนให้ครูอาจารย์ในพื้นที่มีการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น ชีวิตความเป็นอยู่ในท้องถิ่น มีรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมีความต่อเนื่องและเชื่อมโยงกันในทุกภาคส่วน มีคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดตากที่มีการบูรณาการเป็นทีมไตรภาคี ประกอบด้วยตัวแทนจากภาคธุรกิจเอกชน ภาคราชการส่วนภูมิภาค และภาคราชการส่วนท้องถิ่น ควรมาการจัดทำประชาคมด้านการท่องเที่ยว โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมมาร่วมเป็นพี่เลี้ยงด้วย ตั้งพิพิธภัณฑ์เมืองตากขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมและนำเสนอความเป็นมาศิลปวัฒนธรรมเกี่ยวกับเมืองตากตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน จัดระบบเครือข่ายบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวมีการกำหนดประเภทแหล่งท่องเที่ยวพร้อมทั้งมีการพัฒนาแบบเน้นคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวมากกว่าด้านปริมาณและการเลือกแหล่งที่จะพัฒนา ควรมีการศึกษาผลกระทบ ความต้องการตลาดการท่องเที่ยว การสร้างจุดพักรถมาตรฐานทั้งของภาครัฐและเอกชนเพื่อบริการและดูแลเวลาของนักท่องเที่ยว โดยจุดพักรถนี้ต้องประกอบด้วย ห้องน้ำ ร้านขายของสะดวกซื้อ ชุมชนผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ ที่น่าสนใจ

การศึกษาเรื่อง ศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ บ้านวังคำแคน อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ โดยวันชัย อัครทวีทอง (2549) มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวมอหินขาว ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ บ้านวังคำแคน หมู่ที่ 9 ตำบลท่าหินโงม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ โดยใช้แบบประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว ทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกแบบเจาะจง กับบุคคลที่มีความรู้ และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศทั้งทางตรงและทางอ้อม จำนวน 43 คน และทำการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างในการสนทนากลุ่มบริหารการท่องเที่ยวมอหินขาว จำนวน 41 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจัดหมวดหมู่วิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า แหล่งท่องเที่ยวมอหินขาวมีศักยภาพมาก (ร้อยละ 61.76) ตัวชี้วัดศักยภาพที่มีคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. อธิบายของผู้นำชุมชน และชุมชนบ้านวังคำแคน 2. ความพิเศษหรือสิ่งหายาก ไม่เหมือนใคร หาชมได้น้อยมาก และ 3. ความเหมาะสมในการเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง คิดเป็นร้อยละ 79.05, 75.31 และ 74.45 ตามลำดับ ส่วนตัวชี้วัดศักยภาพที่มีคะแนนต่ำสุด 3 อันดับ ได้แก่ 1. โครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนนไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ 2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น

ร้านค้า ร้านอาหาร ที่พัก ที่จอดรถ ห้องสุขา 3. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 31.54, 34.11 และ 41.66 ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรค พบว่า สมาชิกกลุ่มบริหารการท่องเที่ยวมอหินขาวขาดความรู้ ความเข้าใจในการบริหารจัดการท่องเที่ยว เช่น การดูแลนักท่องเที่ยว การกำหนดอัตราค่าบริการแก่นักท่องเที่ยว วัสดุอุปกรณ์ในการประกอบอาหาร พาหนะนำเที่ยว การดูแลรักษาความปลอดภัย การป้องกันรักษาพืชพรรณไม้ธรรมชาติ และการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรจัดทำข้อมูลพื้นที่การท่องเที่ยวด้านธรณีวิทยา โบราณคดี พืชพรรณธรรมชาติ และด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงการปรับปรุงภูมิทัศน์ในพื้นที่ท่องเที่ยวให้เหมาะสม กลมกลืนกับสภาพภูมิประเทศและสอดคล้องกับหลักการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า แหล่งน้ำ ควรจัดทำเท่าที่จำเป็น ในส่วนชุมชนควรจัดเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยจัดฝึกอบรมให้ความรู้ และทัศนศึกษาดูงาน