

## บทที่ 1 บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยว ของประเทศไทยถือเป็นอุตสาหกรรมภาคการบริการที่มีความสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับระบบการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งการลงทุน การจ้างงาน การกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นและชุมชน โดยในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยปี 2558 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาเที่ยวประเทศไทยประมาณ 29.55 ล้านคน ขยายตัวขึ้น ร้อยละ 20.44 สร้างรายได้จากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติรวมกว่า 2.23 ล้านล้านบาท และคาดว่าจะมีรายได้สูงถึง 2.3 ล้านล้านบาท โดยเฉพาะภูมิภาคเอเชียตะวันออก เช่น จีน มาเลเซีย เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น และลาว รวมถึงหลายประเทศในภูมิภาคยุโรป นอกจากนี้ การขยายเส้นทางบินตรงโดยเฉพาะของสายการบินต้นทุนต่ำ ไปยังเมืองท่องเที่ยวหลักและรองในไทย รองรับการเดินทางของตลาดการเดินทางท่องเที่ยวอิสระ และกระแสการเดินทางท่องเที่ยวอย่างประหยัด รวมทั้งการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี 2558 ช่วยให้ผู้คนจากนานาประเทศเดินทางเข้ามาในภูมิภาคอาเซียนมากขึ้น ทั้งเพื่อติดต่อกิจการค้าการลงทุน หรือท่องเที่ยวพักผ่อน ซึ่งรวมถึงการเดินทางท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศที่มีอาณาเขตเชื่อมต่อกัน (หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ, 2559) ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติ ทั้งในด้านการเพิ่มรายได้ให้ประเทศโดยตรง และยังเป็น การกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น ช่วยพัฒนาคุณภาพคนไทย และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการท่องเที่ยวของประเทศไทยอีกด้วย ดังนั้น อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างสูงต่อความมั่นคงแห่งชาติ และมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมสาธารณูปโภค บุคคลากร และกิจการที่เกี่ยวข้องให้มีความเป็นมาตรฐาน มีคุณภาพสูง และเป็นที่น่าสนใจแก่นักท่องเที่ยว ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งจะทำให้เกิดการจ้างงาน การหมุนเวียนของเงิน และเป็นแหล่งดึงดูดเงินตราต่างประเทศได้เป็นอย่างดี

จังหวัดภูเก็ต ตั้งอยู่ชายฝั่งทะเลอันดามัน มีศักยภาพโดดเด่นในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลระดับนานาชาติ มีจุดขายที่สำคัญคือ หาดทรายสวย น้ำทะเลใส มีหมู่เกาะต่างๆ และการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ เช่น ดำน้ำ ปีนหน้าผา มีมนต์เสน่ห์ของความเป็น “Andaman Paradise” โดยจังหวัดภูเก็ตเป็นศูนย์กลางของไข่มุกอันดามัน มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับนานาชาติ เช่น เกาะพีพี เกาะสิมิลัน หมู่เกาะสุรินทร์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีบริการสนับสุนนระดับโลกที่สำคัญ คือ สนามบินนานาชาติ และ ท่าจอดเรือยอร์ช ที่ทันสมัยและสะดวกสบายเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก แต่จากการพัฒนาที่รวดเร็ว การเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวที่ขาดการจัดการที่ดีและเหมาะสมย่อมก่อให้เกิดความเสื่อมโทรมของสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ ซึ่งเมื่อเกิดความเสื่อมโทรมแล้วก็ไม่สามารถแก้ไขฟื้นฟูได้เหมือนเดิม (เสาวลักษณ์ นวเจริญกุล, 2541) จะเห็นได้ว่าการที่แหล่งท่องเที่ยวเกิดความเสื่อมโทรม สาเหตุมาจากนักท่องเที่ยวซึ่งอาจเกิดจากรู้เท่าไม่ถึงการณ์ การขาดจิตสำนึกที่ดี และการไม่มีความรู้ ความเข้าใจในสิ่งที่กระทำก่อให้เกิดความเสียหาย ดังนั้นการให้ความรู้ความเข้าใจในรูปแบบของสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้

บุคคลมีการรับรู้และมีบทบาทที่จะปลูกฝังความรู้สึกรักและหวงแหนทรัพยากรในแหล่งท่องเที่ยว ส่งเสริมให้บุคคลและองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตระหนักและมีความรู้สึก ตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ซึ่งเป้าหมายที่สำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวของไทย คือการทำให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวนานาชาติที่มีการพัฒนาการท่องเที่ยว แบบยั่งยืน และพัฒนาการท่องเที่ยวไปสู่อีกมิติหนึ่ง เป็นการท่องเที่ยวพัฒนาสังคมควบคู่ไปด้วย กล่าวคือสนับสนุนปลูกฝังการท่องเที่ยวที่ถูกต้องและการเป็นนักท่องเที่ยวที่ดีเข้าไปในระบบการศึกษา (สุวรรณชัย ฤทธิรักษ์, 2543)

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยว ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยทางด้านต้นน้ำ ปัจจัยทางด้านกลางน้ำ และ ปัจจัยทางด้านปลายน้ำ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนโดยการจัดการระบบห่วงโซ่ อุปทานการท่องเที่ยว ในจังหวัดภูเก็ต
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร ที่ได้จากการทดสอบความสอดคล้อง ของรูปแบบความสัมพันธ์ และวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุโดยใช้โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง SEM

### ขอบเขตของโครงการวิจัย

#### 1) ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อปัจจัยทางด้าน ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ ในห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในจังหวัดภูเก็ต โดยศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการ และการให้บริการในระบบห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวข้างต้นดังนี้

- ปัจจัยทางด้านต้นน้ำ (ด้านผู้ให้บริการ) ได้แก่ 1. แหล่งทรัพยากร 2. คุณลักษณะขององค์กร 3. การไหลของข้อมูล 4. วัฒนธรรมองค์กร 5. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 6. ประสิทธิภาพในการทำงาน

- ปัจจัยทางด้านกลางน้ำ (ด้านการให้บริการ) ได้แก่ 1. ที่พัก 2. การคมนาคมขนส่ง 3. สถานที่ท่องเที่ยว 4. อาหาร 5. สินค้าท้องถิ่น และ 6. วิถีชีวิตชุมชน

- ปัจจัยทางด้านปลายน้ำ (ด้านผู้ใช้บริการ) ได้แก่ 1. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ 2. การกลับมาเที่ยวอีกในอนาคต และ 3. เกิดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

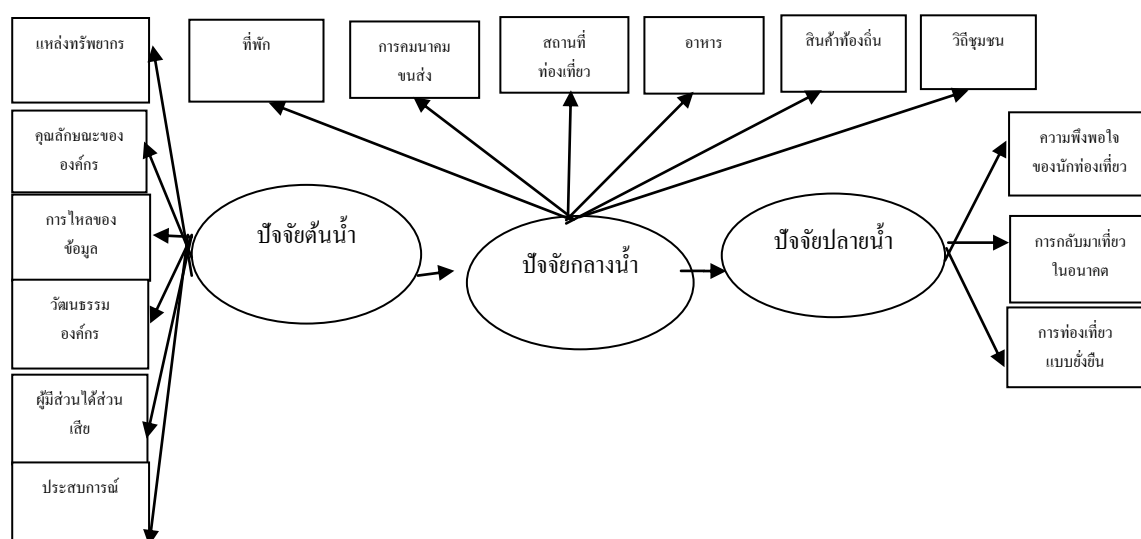
#### 2) ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัย เป็นการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิง ปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับวิเคราะห์โดยใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจ ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต และ สัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) ด้านผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริการ การท่องเที่ยวภายในจังหวัดภูเก็ต

### 3) ขอบเขตด้านพื้นที่ สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

#### กรอบแนวคิดของการวิจัย

แนวคิดเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนโดยการจัดการระบบห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนของนักท่องเที่ยว ทราบถึงความสัมพันธ์ภายในห่วงโซ่อุปทานของการจัดการการท่องเที่ยวทางด้านต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต นำผลการวิจัยไปเผยแพร่ นำความรู้จากผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและจังหวัดใกล้เคียง ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทางของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนท้องถิ่นให้มีรายได้เพิ่มขึ้น มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เกิดความเข้มแข็งในชุมชน และเกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ห่วงโซ่อุปทาน หมายถึง เครือข่ายขององค์กรด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตที่มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์กิจกรรมและผลิตภัณฑ์สำหรับการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ที่ต้องการส่งมอบสินค้าและบริการให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ปัจจัยทางด้านต้นทุน (ด้านผู้ให้บริการ) หมายถึง ระบบที่สะท้อนถึงภาพรวมการจัดการกระบวนการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการ โดยการปฏิสัมพันธ์จะมีลักษณะเชิงบูรณาการของห่วงโซ่อุปทานที่ประกอบไปด้วย

แหล่งทรัพยากร หมายถึง การนำจุดเด่นด้านทรัพยากรธรรมชาติ หรือความงามที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวการฟื้นฟู/บำรุงรักษาทรัพยากรอย่างต่อเนื่อง การสร้างมูลค่าเพิ่มจากทรัพยากรที่มีอยู่ และมีการใช้อย่างยั่งยืน การใช้พลังงานทดแทนทรัพยากรธรรมชาติ วิธีการผลิตที่พึ่งพาทรัพยากรธรรมชาติและมีการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน

คุณลักษณะขององค์กร หมายถึง องค์กรมีระบบสังคมที่เป็นเอกภาพ/มีความเข้าใจกัน มีความองคกรมีความสามัคคี ร่วมมือใช้ประโยชน์หรือผู้มีความรู้ทักษะที่หลากหลายการรวมกลุ่มการทำงานที่หลากหลาย ผู้นำที่มีความรู้/ความสามารถ มีภาวะผู้นำและได้รับการยอมรับในหมู่บ้าน

การไหลของข้อมูล หมายถึง องค์กรมีการให้ข้อมูลอย่างรวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ มีระบบการสืบค้นข้อมูลอย่างรวดเร็วมีวัสดุ อุปกรณ์ในการบริหารข้อมูล และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน มีความเป็นมาทางด้านประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณีที่ สืบค้นได้ มีความงดงามด้านศิลปวัฒนธรรม และเปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้วิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรม มีความร่วมมือภายในองค์กรด้วยความยินดี

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตมีกลุ่มอนุรักษ์ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น. เปิดโอกาสให้องค์กรภายนอกเข้ามามีบทบาทสนับสนุนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการมีการประชุมร่วมกันเพื่อรับฟังความคิดเห็นได้รับประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมของชุมชน

ประสพการณ์ในการทำงาน หมายถึง ผู้ให้บริการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถตามประสพการณ์มีการเตรียมพร้อมรับมือเหตุการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้นและมีการแก้ปัญหาในการทำงาน ตระหนักรู้ได้อย่างชัดเจนว่าจะมีเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นต่อไป

ปัจจัยทางด้านกลางน้ำ (ด้านการให้บริการ) หมายถึง ระบบที่สะท้อนถึงภาพรวมการจัดการกระบวนการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการ โดยการปฏิสัมพันธ์จะมีลักษณะเชิงบูรณาการของห่วงโซ่อุปทานที่ประกอบไปด้วย

ที่พัก หมายถึง สถานที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ที่ให้บริการนักท่องเที่ยวในด้านความสะดวกสบายโดยรวมของห้องพัก ผนัง เพดาน พื้นห้อง ความสะอาดของผนัง ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม คุณภาพของอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าในห้องพักและความสะอาดภายในห้องน้ำ

การคมนาคมขนส่ง หมายถึง การคมนาคมขนส่งของการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ที่ประกอบด้วย มีความสะดวกสบายรวดเร็ว ความปลอดภัย ความเชื่อถือได้ ในการใช้บริการ และระยะเวลาในการเดินทางที่เหมาะสม

สถานที่ท่องเที่ยว หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต มีการอนุรักษ์ฟื้นฟูและพัฒนา กิจกรรมการแหล่งท่องเที่ยว มีความสวยงามตามธรรมชาติ ทำให้ระลึกถึงอดีต และเป็นแหล่งสังคม แห่งการเรียนรู้ต้นแบบ

อาหาร หมายถึง รสชาติ ความสะอาด ความเพียงพอ ปริมาณและราคาที่เหมาะสมและชนิดที่หลากหลายของอาหารที่ใช้ในการให้บริการนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

สินค้าท้องถิ่น หมายถึง มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น ระหว่างผู้ประกอบการ OTOP มีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ ตามมาตรฐานราคาของผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสม

วิถีชีวิตชุมชน หมายถึง มีการใช้ชีวิตอย่างเรียบง่าย พอเพียง อยู่กับธรรมชาติมีความสุข สบายใจมีการวิถีชีวิตชุมชนนำไปผสมผสานกับกิจกรรมในบ้านใต้วิถีชีวิตชาวบ้าน และชุมชนกับการอยู่อาศัยพอเพียง มีการพัฒนาสิ่งที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้นนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

ปัจจัยทางด้านปลายน้ำ (ด้านผู้ใช้บริการ) หมายถึง ระบบที่สะท้อนถึงภาพรวมการจัดการ กระบวนการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการ โดยการปฏิสัมพันธ์จะมีลักษณะเชิงบูรณาการของ ห่วงโซ่อุปทานที่ประกอบไปด้วย

ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ระดับภาวะจิตใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อการมา เที่ยวจังหวัดภูเก็ต ในด้านการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะ ให้บริการ มีความรู้ วามสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสมขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก

การกลับมาเที่ยวอีกในอนาคต หมายถึง ความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านการ สื่อสาร ด้านความปลอดภัย ด้านความประทับใจในการกลับมาเที่ยวอีกในอนาคต

การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตมีการวางแผนกลยุทธ์ ในการพัฒนาการท่องเที่ยวการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาการท่องเที่ยว มีการสำรวจทัศนคติ ความ พึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีการศึกษาและวิจัยการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนการประเมินอุปทานทางการ ท่องเที่ยวด้านต่างๆการดำเนินการทางด้านการตลาด เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมและ เผยแพร่การท่องเที่ยว

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสัญชาติ