

องค์ประกอบและบทบาทของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว

1. องค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว

องค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว มี 10 ประการ ดังนี้

1.1 ความรู้ หมายถึงสิ่งที่ได้จากการเรียน การค้นคว้า การได้รับการบอกกล่าว อบรมสั่งสอน และความสามารถในการปฏิบัติ การกระทำกิจกรรมต่างๆ

1.2 ความต้องการหรือเป้าหมาย หมายถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวทุกๆ พฤติกรรมจะต้องมีเป้าหมายในการกระทำ

1.3 ความพร้อม หมายถึงความมีวุฒิภาวะและความสามารถในการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ

1.4 สถานการณ์ หมายถึงเหตุการณ์หรือโอกาสที่เอื้ออำนวยให้เลือกกระทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการ

1.5 การแปลความหมาย หมายถึงวิธีการคิดพิจารณาหรือวินิจฉัยเรื่องราวหรือเหตุการณ์ในรูปแบบวิธีการแบบต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่พอใจมากที่สุด สถานการณ์หนึ่ง

1.6 การตอบสนอง หมายถึงการตัดสินใจกระทำกิจกรรมตามที่ตนได้ตัดสินใจเลือกสรรแล้ว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

1.7 ผลลัพธ์ที่ตามมา หมายถึงผลจากการกระทำหนึ่งๆ อาจได้ผลตามที่คาดหมายไว้ หรืออาจตรงกันข้ามกับความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

1.8 ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่กระทำลงไปไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ จึงต้องกลับมาแปลความหมายใหม่ ไตร่ตรองใหม่ เพื่อเลือกหาวิธีใหม่ๆ มาตอบสนองความต้องการ หรืออาจจะเลิกความต้องการไปเพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่เกินความสามารถ ไม่สามารถทำได้และอาจปรับเปลี่ยนความต้องการใหม่

1.9 ประสบการณ์ เป็นความรู้ที่เกิดจากการกระทำหรือจากสิ่งที่ได้พบมาในอดีตที่จะเก็บไว้ในความทรงจำ เพื่อนำมาใช้กับการดำเนินชีวิตปัจจุบันและการตัดสินใจในอนาคต

1.10 ทศนคติและค่านิยม ทศนคติเป็นความรู้ ความรู้สึกและท่าทีของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อเป็นการแสดงออกของตนว่ารู้สึกอย่างไรต่อสิ่งนั้นสิ่งนี้ เป็นได้ทั้งความรู้สึกด้านบวกและด้านลบ ด้านดี และไม่ดี ส่วนค่านิยมเป็นข้อกำหนดที่สมาชิกของสังคมส่วนใหญ่ยอมรับและยึดถือเป็นเรื่องสำคัญ เป็นพื้นฐานเพื่อใช้ในการพิจารณาเลือกประพฤติปฏิบัติ ไม่ให้ขัดกับค่านิยมของสังคม ไม่ให้เกิดความต่างกับคนในสังคม

ทั้งนี้จากองค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวทั้ง 10 ประการ จะเป็นตัวช่วยให้นักการตลาด หรือธุรกิจท่องเที่ยวนำไปประกอบการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวในแต่ละกลุ่มประเภท แต่ละสถานการณ์ แต่ละช่วงเวลาของนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว เนื่องจากเมื่อวันเวลาเปลี่ยนไปพฤติกรรมนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวก็จะเปลี่ยนแปลงตาม จึงเป็นประเด็นที่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอ

2. บทบาทของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้รับการส่งเสริมและพัฒนาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องมาโดยตลอด จนกลายเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ขยายตัวอย่างมาก สามารถสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับบุคคล สังคมและประเทศชาติ อีกทั้งในช่วงเวลาที่ผ่านมายังเป็นທີ່ประจักษ์ชัดเจนว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีส่วนช่วยสร้างรายได้ แก้ไขปัญหาวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศ ตลอดจนช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของคนในสังคมให้ดีขึ้น ดังนั้น อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงจัดเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญมาก อย่างไรก็ตามการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศยังมีปัญหาอยู่บ้าง โดยเฉพาะด้านการพัฒนาสู่ความเป็นการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism) อันเนื่องมาจากปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านความไม่สงบของบ้านเมือง ปัญหาการเมือง ปัญหาผลกระทบจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ แต่ทั้งนี้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ยังได้มีแผนงานการพัฒนาภาคบริการ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มหาสื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสาขาธุรกิจบริการที่มีศักยภาพ ยกกระดับคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและชุมชนให้เป็น แหล่งรายได้หลักของประเทศ รวมถึงเป็นแหล่งกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการกระจายผลประโยชน์ จากการพัฒนาได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งนี้จะประกอบด้วยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยว การบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้เกิดความสมดุลและยั่งยืน การเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการบนพื้นฐานความเป็นไทย การสร้างนวัตกรรม และต่อยอดองค์ความรู้ การเสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคเอกชน ท้องถิ่น ชุมชน ผู้ประกอบการรายย่อย และวิสาหกิจชุมชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

สำหรับแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวประจำปี พ.ศ. 2555-2560 เป็นแผนที่เน้นกิจกรรมโครงการในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่ ขณะเดียวกันเป็นการยกระดับพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของผู้ประกอบการเอง เพื่อสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งข้อเสนอแนะกิจกรรมต่างๆ ของแผนนี้ได้มาจากการหารือและรับฟังความคิดเห็นจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะจากภาคเอกชน ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ตามแผนนี้จะเน้นการประสานการทำงานร่วมกันกับภาคเอกชน และบูรณาการแผนการทำงานร่วมกับภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเสรีในภาคบริการท่องเที่ยวรวมถึงสถาบันการศึกษา โดยแผนนี้เป็นแผนที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และแผนการพัฒนาฉบับนี้เน้นในด้านการพัฒนาการบริการท่องเที่ยวเป็นหลัก ซึ่งจะมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ภายใต้ยุทธศาสตร์ด้านที่ 4 ว่าด้วยการพัฒนาภาคบริการและแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ (พ.ศ. 2555-2559) ภายใต้การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดังนั้นจะเห็นว่าการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ สังคมและประเทศชาติอย่างมาก บทบาทของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่จะต้องนำมาปรับแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ซึ่งจะนำมาความสำเร็จในการพัฒนาการ

ท่องเที่ยวสู่ความเข้มแข็งและความยั่งยืน ตลอดจนผลที่ตามมาทั้งในด้านเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดรายได้ในรูปแบบของเงินตราต่างประเทศ เกิดการจ้างงาน สร้างอาชีพ เกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชน และด้านสังคม ก่อให้เกิดการพัฒนามาตรฐานการครองชีพ พัฒนาคุณภาพ พัฒนาความเป็นอยู่ พัฒนาระบบสาธารณสุขโลก สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ปลุกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว และเปิดโลกทัศน์ให้นักท่องเที่ยว ซึ่งทั้งหมดนี้จะนำไปสู่การพัฒนาประเทศชาติให้เป็นผู้นำด้านการท่องเที่ยวใน *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน* ต่อไป

ประชาคมอาเซียนและโลกาภิวัตน์ที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย

โลกาภิวัตน์และการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและสร้างผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย ดังต่อไปนี้

1) การขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวโลกาภิวัตน์ จะทำให้เกิดการขยายตัวของการท่องเที่ยวมากขึ้นเช่นเดียวกับ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะนำไปสู่การลดข้อจำกัดในการเคลื่อนย้ายของนักท่องเที่ยว เช่น การออกวีซ่า ASEAN (วีซ่าเดียวเข้าได้ทุกประเทศในอาเซียน) การปรับปรุงระเบียบพิธีการด้านการออกใบอนุญาตเข้าเมือง และการตรวจคนเข้าเมืองให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งภูมิภาค ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยจะขยายตัวสูงขึ้น ซึ่งทั้งภูมิภาคนี้มีประชากรรวมกันมากกว่า 600 ล้านคน โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากอินโดนีเซียที่มีประชากรถึง 240 ล้านคน หากมีการก่อสร้างสะพานเชื่อมระหว่างสิงคโปร์กับอินโดนีเซีย จะทำให้นักท่องเที่ยวอินโดนีเซียเข้ามายังประเทศไทยมากขึ้น ประเทศไทยยังมีโอกาสต้อนรับนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคอาเซียนมากขึ้น เนื่องจากไทยตั้งอยู่ศูนย์กลางของภูมิภาค มีพรมแดนติดกับประเทศเพื่อนบ้านมากที่สุดในภูมิภาค



รูป 1 การท่องเที่ยวโดยไม่ต้องขอ Visa

2) การแข่งขันด้านการท่องเที่ยวรุนแรงขึ้น ถึงแม้ว่าประเทศไทยมีศักยภาพสูงในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว เนื่องจากความได้เปรียบในเชิงภูมิศาสตร์ ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรการท่องเที่ยวและวัฒนธรรม บริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพและราคาเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่เพียงพอ ตลอดจนมีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานในการจัดการประชุม สัมมนาและแสดงสินค้า

อย่างไรก็ดี ประเทศไทยยังต้องแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะสิงคโปร์

ที่พยายามใช้กลยุทธ์พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีมนุษย์สร้างขึ้น เช่น สตูดิโอของยูนิเวอร์ซอล (Universal Studio) สวนพฤกษศาสตร์ “Garden by the bay” การจัดแข่งขันรถสูตรหนึ่ง (Formula one) การดึงดูดการประชุมสัมมนา และแสดงสินค้า และการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับ High End เป็นต้น โดยสิงคโปร์มีความได้เปรียบจากความเป็นศูนย์กลางการคมนาคมทางอากาศและทางน้ำ การเป็นศูนย์กลางการเงินในภูมิภาค การมีสำนักงานสาขาของต่างชาติมาตั้งอยู่จำนวนมาก และการมีสถาบันการศึกษาที่มีคุณภาพในระดับนานาชาติ นอกจากนี้สิงคโปร์แล้ว ไทยยังมีคู่แข่งสำคัญอีกประเทศหนึ่งคือมาเลเซีย ซึ่งมีกลยุทธ์คล้ายคลึงกับสิงคโปร์ นอกจากนี้การเปิดเสรีด้านการบริการและการลงทุนจะทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวไทยต้องแข่งขันกับธุรกิจต่างชาติมากขึ้น และทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยมีต่างชาติเป็นเจ้าของมากขึ้นด้วย



รูป 2 สตูดิโอของยูนิเวอร์ซอล (Universal Studio) ที่สิงคโปร์



รูป 2 สวนพฤกษศาสตร์ “Garden by the bay” ที่สิงคโปร์

3) บริการท่องเที่ยวในภูมิภาคมีความเชื่อมโยงกันมากขึ้น การท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียนมีแนวโน้มเชื่อมโยงกันมากขึ้น เนื่องจากประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความร่วมมือในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในภูมิภาค โดยเฉพาะการลดข้อจำกัดในการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวในภูมิภาค การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมเชื่อมโยงระหว่างประเทศ ข้อตกลงเหล่านี้มีผลทำให้บริการการท่องเที่ยวในอาเซียนมีแนวโน้มเป็นบริการระดับภูมิภาคมากขึ้น ในอนาคตธุรกิจท่องเที่ยวไทยจะต้องสร้างเครือข่ายการให้บริการร่วมกับธุรกิจท่องเที่ยวในต่างประเทศ หรือการเข้าไปลงทุนหรือตั้งสำนักงานในประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างครบวงจร และให้บริการนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการเดินทางท่องเที่ยวหลายประเทศได้ดียิ่งขึ้น



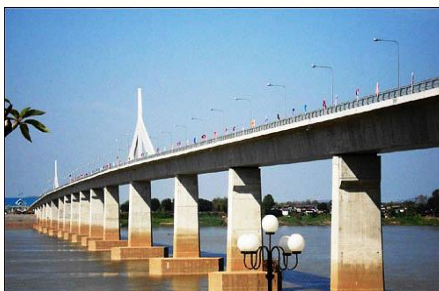
จังหวัดหนองคายเข้ากับกรุงเทพฯ เชียงใหม่



จังหวัดมุกดาหารเข้ากับแขวงสะหวันนะเขต



จังหวัดนครพนมเข้ากับเมืองท่าแขก แขวงคำม่วน



จังหวัดเชียงรายเข้ากับบ้านดอน เมืองห้วยทราย แขวงบ่อแก้ว



จังหวัดบึงกาฬเข้ากับเมืองปากซัน แขวงบอลิคำไซ



จังหวัดอุบลราชธานี เข้ากับเมืองละคอนห่ง

รูป 3 6 สะพานมิตรภาพไทย-ลาว

4) วัตถุประสงค์และรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายมากขึ้น การเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศมีวัตถุประสงค์หลากหลายมากขึ้น เนื่องจากการเปิดเสรีทำให้มีการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ทางธุรกิจมากขึ้น เช่น การเดินทางเพื่อเข้าร่วมงานแสดงสินค้า ดูงาน การเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจ เสนอขายสินค้า การเดินทางเข้ามาศึกษาตลาด (ท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ) การเดินทางเข้ามาซื้อสินค้าหรือรับบริการธุรกิจ เป็นต้น นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารและการเดินทางข้ามประเทศที่สะดวกขึ้นและมีต้นทุนที่ต่ำลง จะทำให้การดำเนินทางเพื่อเข้ามาใช้บริการข้ามประเทศมากขึ้น เช่น การเข้ามาใช้บริการทางการแพทย์ การทำศัลยกรรม การเดินทางเข้ามาฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น หรือศึกษาต่อ การเดินทางเพื่อรับบริการดูแลผู้สูงอายุ (เนื่องจากโลกเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ)



รูป 4 การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ



รูป 5 การท่องเที่ยวเพื่อการทำศัลยกรรม

5) การท่องเที่ยวส่วนบุคคลขยายตัวมากขึ้น การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้คนทั่วโลกเข้าถึงข้อมูลการท่องเที่ยวมากขึ้น ประกอบกับเครือข่ายสังคม (Social network) ยังมีส่วนในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว มีการแบ่งปันข้อมูลจากประสบการณ์การเดินทางไปท่องเที่ยวในที่ต่างๆ สามารถเข้าไปดูแผนที่ หรือภาพถ่ายของเส้นทางการเดินทาง (street view) การพัฒนาเส้นทางคมนาคมระหว่างประเทศและความสะดวกในการข้ามแดน จะทำให้เกิดบริการขนส่งสาธารณะระหว่างประเทศมากขึ้น ทำให้การท่องเที่ยวระหว่างประเทศในลักษณะการท่องเที่ยวส่วนบุคคลเพิ่มมากขึ้น และมีการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศด้วยรถยนต์และระบบรางมากขึ้น ซึ่งเหมือนกับการท่องเที่ยวของคนในประเทศที่ไม่นิยมท่องเที่ยวแบบเป็นกลุ่มใหญ่ (group tour)



รูป 6 Google Map ใช้ในการนำทางแหล่งท่องเที่ยว

6) การพัฒนาและสร้างเส้นทางและแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ การสร้างเส้นทางคมนาคมข้ามประเทศทำให้เกิดเส้นทางและแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ เช่น โครงการพัฒนาเส้นทางรถไฟแพนเอเชียจำนวน 3 เส้นทางเชื่อมโยงระบบรางระหว่างนครคุนหมิงกับประเทศต่างๆ ในอาเซียน กล่าวคือ ผ่านเมียนมาร์ ลาว เวียดนามและกัมพูชา เส้นทางรถไฟจะเชื่อมโยงกับเส้นทางรถไฟในประเทศไทยและเชื่อมโยงไปยังมาเลเซียและสิงคโปร์ หรือแนวพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจตามโครงการเส้นทางระเบียงเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะเป็นระเบียงเศรษฐกิจแนวตะวันออก-ตะวันตก (East-West Economic Corridor) ระเบียงเศรษฐกิจแนวเหนือ-ใต้ (North-South Economic Corridor) หรือระเบียงเศรษฐกิจแนวใต้ (Southern Economic Corridor) พื้นที่ตามแนวเส้นทางเหล่านี้จะได้รับการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวใหม่ โดยเฉพาะพื้นที่บริเวณชายแดนมีโอกาสสูงที่จะได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวใหม่



รูป 7 โครงการพัฒนาเส้นทางรถไฟแพนเอเชียจำนวน 3 เส้นทาง

7) การพัฒนามาตรฐานสากลของบริการท่องเที่ยวในภูมิภาคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทำให้มีการกำหนดมาตรฐานกลางการให้บริการ การท่องเที่ยวด้านต่างๆ ร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกและให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อเป็นหลักประกันและคุ้มครองสิทธิของนักท่องเที่ยวและผู้รับบริการ รวมทั้งเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกรรมและให้บริการข้ามพรมแดน ด้วยเหตุนี้ผู้ประกอบการในธุรกิจท่องเที่ยวจะมีต้นทุนในการปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ซึ่งอาจทำให้ธุรกิจขนาดเล็กประสบปัญหาในการพัฒนามาตรฐาน เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านบุคลากร เงินทุน และเครือข่ายทางธุรกิจ