



อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และโรงแรม

: งานวิจัย

โดย *สมพงษ์ พุฒิวิสารทภักย์



อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่ทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นอันดับหนึ่งในห้ารายการ ที่สามารถทำรายได้ให้แก่ประเทศไทยมาหลายปี นับตั้งแต่ปีพ.ศ. 2521 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบันนี้ ซึ่งสามารถช่วยลดดุลย์การค้าที่ประเทศไทยขาดดุลย์ได้เป็นอย่างดี และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แสดงให้เห็นว่าเป็นการค้าที่มีการลงทุนที่ต่ำ แต่มีผลตอบแทนคือกำไรที่สูงมาก จึงทำให้บุคคลต่าง ๆ สนใจมาลงทุนในธุรกิจประเภทนี้ ฉะนั้นจึงเป็นการถูกต้องอย่างยิ่งที่จะมีการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เจริญก้าวหน้าต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง โดยการเผยแพร่ชื่อเสียงให้ชาวต่างชาติทราบถึงคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่จะพัฒนาขึ้นมาใหม่ให้เป็นที่น่าประจักษ์ เพื่อเป็นการชักจูงนักท่องเที่ยวให้เกิดความสนใจในการที่จะมาเที่ยวชม

ในการเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ นั้น สิ่งที่จะขาดเสียมิได้ก็คือธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งมีบทบาทสำคัญมากในการเป็นสื่อกลางในการนำนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยมีมีคฤหบดีที่มีความสามารถเฉพาะเป็นผู้นำไป เพราะว่าบุคคลเหล่านี้เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี

จากการวิจัยเรื่อง “การศึกษาการดำเนินงานของธุรกิจท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร” (ร.ต.ท.สุทิน อรุณวัฒนางค์กุล 2524) ได้สรุปว่าธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่มีขนาดไม่ใหญ่โตนัก มีการลงทุนไม่มากเหมือนอุตสาหกรรมอื่น ๆ จำนวนพนักงานไม่มากแต่มีแนวโน้มในอนาคตที่แจ่มใสสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ เพราะจำนวนนักท่องเที่ยวที่ผ่านมามีแนวโน้มที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ เป็นการแสดงให้เห็นว่าธุรกิจประเภทนี้สามารถดำเนินกิจการได้ต่อไป ถ้า

สามารถจัดอุปสรรคต่าง ๆ เหล่านี้ได้ ได้แก่ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ปรับปรุงพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้อยู่ในสภาพเดิมได้ตลอดไป ขจัดธุรกิจท่องเที่ยวที่ด้อยขึ้นมาเพื่อหลอกลวงนักท่องเที่ยว และพยายามผลิตมีคฤหบดีที่มีคุณภาพ และมีปริมาณที่มากพอกับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

และผลการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และทัศนคติต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่” (สุนิสา พักตร์เพียงจันทร์ : 2530) พบว่า

1. ปริมาณการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ยกเว้นปริมาณการเปิดรับข่าวสารประเภทเกร็ดความรู้และสารคดี

* บรรณาธิการแผนกบริการสนเทศ หอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

จากวิทยุโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นอกจากนี้ความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปริมาณ การเปิดรับข่าวสารประเภทข่าวสารบ้านเมืองจากสื่อบุคคล

2. ปริมาณการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว เฉพาะปริมาณการเปิดรับข่าวสารจากโทรทัศน์และสื่อบุคคล นอกจากนี้เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปริมาณการเปิดรับข่าวสารประเภทต่าง ๆ จากสื่อมวลชนและสื่อบุคคลกับทัศนคติต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวพบว่าทัศนคติต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปริมาณการเปิดรับข่าวสารประเภทเกร็ดความรู้และสารคดีจากโทรทัศน์และประเภทข่าวสารบ้านเมืองจากสื่อบุคคล

3. ความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ยกเว้นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ได้รับจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว

4. ผลประโยชน์ที่ครอบครัวได้รับจากการประกอบกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว

สำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมก็เป็น

อุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่สามารถที่จะพัฒนาได้ดีถ้าหากอุตสาหกรรมโรงแรมไม่ได้รับการพัฒนาให้ดีพอ ซึ่งในช่วงระยะเวลาสิบกว่าปีที่ผ่านมา เป็นช่วงระยะเวลาที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว มีผลทำให้ธุรกิจโรงแรมช่วงนั้นเป็นธุรกิจหนึ่งที่สามารถทำกำไรอย่างดีมากธุรกิจหนึ่งของประเทศจากแนวโน้มอันนี้เป็นสิ่งกระตุ้นให้นักลงทุนสนใจที่จะลงทุนสร้างโรงแรมใหม่ ๆ หลายแห่งโดยอาศัยขอการส่งเสริมการลงทุนจากรัฐ ซึ่งก็มีโรงแรมใหม่หลายแห่งได้รับการลงทุน อันมีผลทำให้การเพิ่มจำนวนห้องพักอย่างมากของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จะมีมากเกินกว่าการเพิ่มของนักท่องเที่ยวจากสภาวะการณ์ดังกล่าวข้างต้นมีผลทำให้ผู้ประกอบการโรงแรมเริ่มตระหนักเห็นถึงสภาวะธุรกิจโรงแรมที่จะมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากยิ่งขึ้นกว่าแต่ก่อน ๆ

จึงได้มีการวิจัยเรื่อง “การศึกษาแนวโน้มของการประยุกต์ ใช้แนวความคิดทางการตลาดในธุรกิจโรงแรม” (ศุภสิทธิ์ ศรีสะอาดวิทย์ : 2527) กล่าวว่าในอดีตที่ผ่านมา ธุรกิจโรงแรมมีการประยุกต์ใช้การตลาดในการดำเนินธุรกิจโรงแรมน้อยกว่าที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และในอนาคตธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มที่จะประยุกต์ใช้แนวความคิดการตลาดในการดำเนินธุรกิจโรงแรมเพิ่มมากขึ้น

กว่าที่ใช้ในปัจจุบัน ทั้งนี้เนื่องจากว่าธุรกิจโรงแรมในอนาคตมีแนวโน้มที่จะมีกลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ หลายประเภทและธุรกิจโรงแรมจำเป็นที่จะต้องดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตอบสนองตรงกับความต้องการและรสนิยมของตลาดต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้การตลาดจะมีบทบาทสำคัญมากขึ้นในการดำเนินงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งการบริการของโรงแรมในอนาคตจะต้องตอบสนองให้สอดคล้องกับความต้องการและความชอบของลูกค้า นอกจากนั้นปัญหาต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรมที่ไม่ได้รับการเหลียวแลสนใจในอดีตที่ผ่านมาควรจะนำมาทบทวนพิจารณาเสียใหม่ทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐบาล ปัญหาที่ควรเร่งรีบทบทวนพิจารณา มี อาทิ เช่น ปัญหาอัตราการเพิ่มจำนวนของกิจการโรงแรมอย่างไม่สมดุลง, ปัญหาอัตราภาษีโรงแรมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่สูง การประชาสัมพันธ์ในต่างประเทศ, ปัญหาความปลอดภัยและปัญหาการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ สำหรับนักท่องเที่ยว

จากการแข่งขันในธุรกิจโรงแรมที่เกิดขึ้นใหม่และโรงแรมที่มีอยู่เดิม จึงจำเป็นต้องมีการแสวงหาลูกการเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการสำหรับธุรกิจโรงแรมแต่ละแห่งด้วย ซึ่งผลการวิจัยเรื่อง “ความต้องการและวิธีการแสวงหาลูกการในอุตสาหกรรมโรงแรมของกรุงเทพมหานคร” (พรเพ็ญ จักษ์ตรีมงคล : 2523) สรุปได้ว่า จากผลการพยากรณ์ความต้องการลูกการในช่วง พ.ศ. 2523 - 2525 หรือนัยหนึ่งอุปสงค์

ของอุตสาหกรรมโรงแรมนั้นไม่สอดคล้องกับการสนองตอบหรืออุปทานของสถาบันการศึกษา สำหรับอีกวิธีการที่ใช้ในการแสวงหาบุคลากรนั้นโดยเฉพาะนโยบายที่ใช้ในวงการแสวงหาบุคลากรทั้งในระดับพนักงานปฏิบัติการและระดับพนักงานบริหารนั้นสอดคล้องกันในทางทฤษฎีและมุ่งเฉพาะแหล่งกำลังคนจากภายในอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการที่ใช้ในการแสวงหาจากแหล่งภายนอกโรงแรมนั้นในระดับพนักงานบริหารนั้นส่วนใหญ่นิยมใช้การประกาศรับสมัครโดยทั่วไปก่อนจะใช้วิธีการอื่นต่อไป ในระดับพนักงานปฏิบัติการก็นิยมใช้วิธีคัดเลือกจากบุคคลที่อาสาสมัครก่อน การเสนอแนะได้กระทำต่อบุคคลทั้งสามฝ่ายคือ ฝ่ายรัฐบาล ฝ่ายบริหารอุตสาหกรรมโรงแรม และฝ่ายสถาบันการศึกษาที่สอนวิชาเกี่ยวกับการโรงแรม ซึ่งประกอบทั้งฝ่ายผู้บริหารอุตสาหกรรมโรงแรมและสถาบันการศึกษา ก็ต้องร่วมมือประสานประโยชน์ซึ่งกันและกันด้วย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมมีความสัมพันธ์ต้องพึ่งพาอาศัยกันและกันด้วย จึงจะพัฒนาเพิ่มรายได้มากยิ่งขึ้น แต่ก็มีมักมีปัญหาคล้ายคลึงกัน จากผลการวิจัยข้างต้น คือ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และการปรับปรุงพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เพิ่มมากยิ่งขึ้นและให้อยู่ในสภาพเดิมของธรรมชาติมากที่สุด ซึ่งทางฝ่ายรัฐบาลน่าที่จะคำนึงถึงปัญหาดังกล่าวโดยกวดขันป้องกันอาชญากรรมให้แก่นักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

และแต่ละจังหวัดควรสำรวจและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น ผลจากปีท่องเที่ยวไทย 2530 แสดงให้เห็นชัดแล้วว่ารายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้แก่ประเทศไทย เป็นจำนวนเงิน 50,024 ล้านบาทและได้เปรียบเทียบกับรายได้จากสินค้าออกที่สำคัญของประเทศไทยในปีเดียวกันก็มาเป็นอันดับหนึ่งรองลงมา ผลิตรถยนต์สีทอง 48,555 ล้านบาท ข้าว 22,703 ล้านบาท มันสำปะหลัง 20,661 ล้านบาท และยาง 20,539 บาท ตามลำดับ ส่วนสาเหตุที่ทำให้ปีท่องเที่ยวไทย ประสบผลสำเร็จอย่างมากนั้นคงจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่สภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมระหว่างประเทศ สภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมโดยทั่วไปภายในประเทศ การสนับสนุนของภาครัฐบาล การสนับสนุนของภาคเอกชน และการดำเนินงานของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นต้น

แนวโน้มการขยายตัวทางการท่องเที่ยวในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530 - 2534) ในช่วงปี 2530 ซึ่งเป็นปีท่องเที่ยวไทยและเป็นปีแรกของแผนฯ 6 ประเทศไทยประสบความสำเร็จในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก และจากการสำรวจการขยายตัวของการท่องเที่ยวในช่วงไตรมาสแรกของปี 2531 จำนวนนักท่องเที่ยวมีอัตราการเติบโตถึงร้อยละ 26.03 ซึ่งสูงกว่าอัตราการเติบโตของไตรมาสแรกของปี 2530 ซึ่งมีอัตราการเติบโตเพียงร้อยละ 19 ดังนั้นจึง

คาดการณ์ได้ว่าเมื่อสิ้นปี 2531 การขยายตัวด้านจำนวนนักท่องเที่ยว คงจะอยู่ในเกณฑ์ที่สูงใกล้เคียงกับอัตราการขยายตัวของปี 2530 นอกจากนี้ในปี 2531 ต่อเนื่องกับปี 2532 รัฐบาลได้ประกาศให้เป็นปีศิลปหัตถกรรมไทย 2531-2532 เพื่อให้ต่อเนื่องกับปีท่องเที่ยวไทย ซึ่งสามารถใช้เป็นปัจจัยดึงดูดและส่งเสริมการท่องเที่ยวได้อีกประการหนึ่ง เมื่อประกอบกับภาวะเศรษฐกิจของโลกโดยเฉพาะประเทศที่เป็นตลาดนักท่องเที่ยวของไทย จะมีการขยายตัวประมาณร้อยละ 2 และระดับของราคาน้ำมันในระยะ 4-5 ปี ข้างหน้ามีแนวโน้มที่จะลดลง ดังนั้นคงกล่าวได้ว่าเป้าหมายในการพัฒนาการท่องเที่ยวในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530 - 2534) ที่ต้องการให้มีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยปีละ 7.5% คงจะเป็นไปได้ไม่ยากนัก ทั้งนี้คงจะต้องไม่มีเหตุการณ์รุนแรงทางการเมืองและเศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศที่จะมีผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อกระแสการเดินทางของนักท่องเที่ยวของโลกให้เปลี่ยนแปลงไปจากแนวโน้มในปัจจุบัน ■

บรรณานุกรม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รายงานประจำปี 2530 กรุงเทพมหานคร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2532.

พรเพ็ญ จักร์ตรีมงคล “ความต้องการและวิธีการแสวงหาบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมของกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาพาณิชยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2523.

ศุภสิทธิ์ ศรีสอาดรักษ์ “การศึกษาแนวโน้มของการประยุกต์ใช้แนวความคิดทางการตลาดในธุรกิจโรงแรม” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2527.

สุทิน อรุณวัฒน์วงศ์กุล “การศึกษาการดำเนินงานของธุรกิจท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาพาณิชยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2524.

สุนิสา พักตร์เพียงจันทร์ “การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และทัศนคติต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2530.

มิตรภาพการพิมพ์

รับสั่งพิมพ์ สั่งพิมพ์ทุกชนิด

108-109 หน้าโรงพยาบาลนครพิราม
ถ. มิตรภาพ อ. ปากช่อง
จ. นครราชสีมา โทร. (044) 311-085

