ความพร้อมของเมืองพัทยาในการรองรับการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย

THE READINESS OF PATTAYA CITY FOR TOURISM SUPPORTING IN INDIAN TOURISTS GROUP

สุพรรณ ยามาดะ[1*] สุกัลยา ปริญโญกุล[2] และ กิจฐเชต ไกรวาส[3]
[1, 2]หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก ประเทศไทย
[3]สำนักวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ประเทศไทย

Suphan Yamada[1*] Sukulya Parinyokul[2] and Kittachet Krivart[3]
[1, 2]Doctor of Public Administration Program, Faculty of Liberal Arts, Krirk University, Thailand.
[3]School of Political Science, Walailak University, Thailand.

[*]E-mail: suphan.ymd2121@gmail.com

Received: 2025-03-21
Revised: 2025-11-04
Accepted: 2025-12-17

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพร้อมของสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในการรองรับการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย 2) สภาพปัญหา อุปสรรค ผลกระทบและความต้องการของสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย 3) แนวทางและมาตรการส่งเสริมความพร้อมในการรองรับการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดียให้แก่เมืองพัทยา ผลศึกษา พบว่า 1) มีความพร้อมด้านแหล่งท่องเที่ย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโรงแรม/ที่พักในเมืองพัทยา ด้านร้านอาหาร ด้านธุรกิจนำเที่ยวใน และด้านการขนส่งในเมืองพัทยา 2) ปัญหาและอุปสรรคต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาที่ยังมีข้อจำกัด ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกและการขนส่ง และ 3) แนวทางและมาตรการส่งเสริมความพร้อมที่ควรปรับปรุง ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน ความตระหนักรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม อาหารและบริการ การตลาดและการประชาสัมพันธ์ การจัดการปัญหาความปลอดภัย การสนับสนุนด้านข้อมูล เครือข่ายการท่องเที่ยว กิจกรรมพิเศษ การปรับตัวต่อความต้องการเฉพาะ การสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร และการใช้เทคโนโลยี

คำสำคัญ: เมืองพัทยา การรองรับการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวอินเดีย

ABSTRACT

The purposes of this research were to study 1) readiness of public and private tourism establishments agencies to support tourism for Indian tourist group, 2) problems, obstacles, impacts and tourism establishments needs, public and private agencies for tourism supporting in Indian tourist groups and 3) guidelines and measures to promote readiness to support tourism in Indian tourist groups to Pattaya city. The results of this research were as follows: 1) Pattaya's tourist attractions are ready, facilities are complete, hotels/ accommodations are ready, restaurants are ready, tourism business is ready,

and transportation is ready, 2) problems and obstacles to tourism in Pattaya include Pattaya's tourist attractions, facilities, and transportation and 3) guidelines and measures to promote readiness that should be improved include infrastructure, cultural awareness, food and services, marketing and public relations, addressing safety issues, information support, tourism networks, special activities, adaptation to specific needs, creating a friendly atmosphere, and using technology.

Keywords: Pattaya City, Tourism Supporting, Indian Tourists.

บทนำ

แนวโน้มนักท่องเที่ยวชาวอินเดียเดินทางเข้าประเทศไทยในปี 2567 มากถึง 2 ล้านคน และมีอัตราที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องจากปี 2566 ก่อให้เกิดรายได้เข้าประเทศไทย โดยโครงสร้างตลาดนักท่องเที่ยวอินเดียเดินทางเข้าประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มจัดการเดินทางด้วยตัวเองมากกว่าการเดินทางแบบกลุ่มทัวร์ และส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาไทยครั้งแรกมากกว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวซ้ำ ขณะที่กิจกรรมยอดนิยมสำหรับนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย ได้แก่ การบริโภคอาหารไทย การชมแสงสียามค่ำคืน การเที่ยวชายหาด การนวดและสปา และชมสถานที่ทางประวัติศาสตร์ ตามลำดับ ส่วนหนึ่งในแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวอินเดียคือ จังหวัดชลบุรี (Bangkokbiznews, 2024)

จังหวัดชลบุรีเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ชาวอินเดียให้ความสนใจเดินทางมาท่องเที่ยว โดยเฉพาะในพื้นที่เมืองพัทยา ซึ่งถือเป็นเป้าหมายหลักที่นักท่องเที่ยวชาวอินเดียต้องการมาเยือน เพราะเมืองพัทยาเป็นเมืองที่มีคุณลักษณะพิเศษที่มีความแตกต่างไปจากแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ในหลายด้าน (วัชรวิชญ์ วิยาภรณ์, 2563) อาทิ ภูมิทัศน์ สิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมการท่องเที่ยว (Pattaya City, 2024) ถือเป็นข้อได้เปรียบที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองการบริหาร ซึ่งจุดเด่นหรือศักยภาพของเมืองพัทยาหลัก ๆ ได้แก่ 1) เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีความธรรมชาติ โดยมีแนวชายหาดที่ใช้เป็นสถานที่ตากอากาศยาวติดต่อกันถึง 15 กิโลเมตร 2) เป็นเมืองศูนย์กลางด้านเศรษฐกิจ การธนาคาร ธุรกิจบริการ และพาณิชยกรรม ระดับภูมิภาคตะวันออก 3) เป็นเมืองศูนย์กลางการบริการและท่องเที่ยวสำหรับโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก (Eastern seaboard of Thailand) 4) เป็นเมืองศูนย์กลางทางการคมนาคมและโทรคมนาคมระดับภาค 5) เป็นเมืองศูนย์กลางทางการศึกษาทุกระดับ 6) เป็นเมืองที่มีระบบสาธารณูปโภค ที่สมบูรณ์แบบเอื้อประโยชน์ต่อการผลิตการลงทุนและการท่องเที่ยว 7) เป็นเมืองที่มีระบบการบำบัดน้ำเสียและการกำจัดขยะที่มีประสิทธิภาพ 8) เป็นเมืองที่มีรูปแบบและระบบการปกครองที่เอื้อต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนอย่างชัดเจน และ 9) เป็นเมืองที่เป็นศูนย์กีฬาและศูนย์การแข่งขันกีฬาทางน้ำทั้งในระดับประเทศและระดับโลก (Pattaya City, 2024)

ขณะเดียวกันเมืองพัทยามีความพิเศษในด้านการบริหารจัดการเพราะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งมีลักษณะเด่นดังนี้ 1) โครงสร้างการบริหาร เพื่อให้การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดความเหมาะสมกับสภาพและปัญหาของพื้นที่ 2) ที่มาของผู้บริหาร โดยกฎหมายได้กำหนดให้ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง 3) อำนาจหน้าที่ที่สามารถให้บริการสาธารณะที่มีลักษณะเฉพาะได้ 4) ที่มาของรายได้ มีอิสระทางการคลังและมีแหล่งที่มารายได้เพียงพอ 5) การบริหารงานบุคคล มีการแยกออกจากระบบบริหารบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป 6) วิธีการจัดทำบริการสาธารณะ มีการเพิ่มวิธีการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป และ 7) การกำกับดูแลจากรัฐบาล อาจจะมีความเหมือนหรือแตกต่างจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ตามลักษณะการบริหารงานของเมืองพัทยา (Kayanha, 2022)

ด้วยลักษณะพิเศษดังกล่าว ส่งผลให้เมืองพัทยามีลักษณะที่โดดเด่นและมีความคล่องตัวมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบทั่วไป และอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้เมืองพัทยามีความพร้อมในการรองรับการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย ซึ่งถือเป็นประเด็นที่มีความสำคัญที่จะช่วยสร้างรายได้ให้กับสังคมและประเทศชาติได้

อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติต่อการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดียเป็นประเด็นใหม่สำหรับเมืองพัทยา อาจมีข้อจำกัดบางประการในการเตรียมความพร้อมที่จำเป็นต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว เนื่องด้วยนักท่องเที่ยวชาวอินเดียมีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ศาสนา ความเชื่อหรือแนวปฏิบัติที่อาจแตกต่างจากวิถีของคนไทยในฐานะเจ้าบ้าน จึงนำมาสู่ประเด็นคำถามที่สำคัญในงานวิจัยนี้คือ 1) ความพร้อมของสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในการรองรับการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดียควรเป็นอย่างไรบ้าง และ 2) สภาพปัญหา อุปสรรค ผลกระทบ และความต้องการของสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับนักท่องเที่ยวชาวอินเดียของเมืองพัทยามีด้านใดบ้างและมีลักษณะอย่างไร

จากประเด็นคำถามของงานวิจัยจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำการวิจัยด้านความพร้อมหรือศักยภาพด้านต่าง ๆ ของเมืองพัทยาถึงความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวในการที่รองรับการท่องเที่ยวของกลุ่มนักท่องเที่ยวอินเดีย อาทิ ด้านสถานประกอบการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของพี่พัก/โรงแรม ร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจขนส่งในเขตเมืองพัทยา รวมทั้งศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอินเดีย ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการกำหนดและขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาศักยภาพของเมืองพัทยา ซึ่งเป็นแหล่งเศรษฐกิจสำคัญของประเทศไทยสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวอินเดียในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกตามแนวนโยบายของรัฐบาลต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพร้อมของสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในการรองรับการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค ผลกระทบ และความต้องการของสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับนักท่องเที่ยวชาวอินเดียของเมืองพัทยา
3. เพื่อศึกษาแนวทางและมาตรการส่งเสริมความพร้อมในการรองรับการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดียให้แก่เมืองพัทยา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมของสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับนักท่องเที่ยวของเมืองพัทยา
2. ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหา ผลกระทบ และความต้องการของสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับนักท่องเที่ยวของเมืองพัทยา
3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา เมืองพัทยาสามารถนำไปใช้ในการกำหนดแนวทางตัดสินใจในการกำหนดและขับเคลื่อนนโยบายการเปิดรับนักท่องเที่ยว รวมถึงกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดชลบุรี สามารถนำไปใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การเปิดรับนักท่องเที่ยวอินเดีย

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: ศึกษาความพร้อม ปัญหาและอุปสรรค รวมถึงแนวทางและมาตรการส่งเสริมความพร้อมในการรองรับการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดียให้แก่เมืองพัทยา ในประเด็นโรงแรม/ที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว รวมถึงธุรกิจขนส่ง

ขอบเขตด้านพื้นที่: ศึกษาในพื้นที่ของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ตำบลหนองปรือ ตำบลหนองปลาไหล ตำบลห้วยใหญ่ ตำบลนาเกลือ

ขอบเขตด้านประชากร: 1) การสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกในกลุ่มประชากรผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหารสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยว จำนวน 10 คน หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 5 คน ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวจำนวน 10 คน และนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย จำนวน 10 คน 2) แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหารสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยว หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย จำนวน 100 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา งานวิจัยนี้ทำการศึกษา ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2566 –- มิถุนายน 2567

ทบทวนแนวคิด

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

เมื่อกล่าวถึงการท่องเที่ยวสิ่งที่จะต้องทำความเข้าใจคือ นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่เดินทางอยู่ในประเทศหนึ่งประเทศใดที่มิใช่บ้านเมืองที่อาศัยอยู่เป็นประจำ เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง โดยบุคคลที่นับเป็นนักท่องเที่ยว ได้แก่ (1) ผู้ที่เดินทางเพื่อพักผ่อนใจหรือเพื่อสุขภาพ (2) ผู้ที่เดินทางไปประชุมหรือประกอบภารกิจอย่างใดอย่างหนึ่ง (3) ผู้ที่เดินทางเพื่อทำธุรกิจการค้าบางประการ และ (4) ผู้ที่เดินทางมากับเรือที่เพลินตากับทิวทัศน์สองฝั่งน้ำ แม้จะแวะพักอยู่น้อยกว่า 24 ชั่วโมงก็ตาม (The League of Nations, 1937)

ในขณะที่พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2522 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายของนักท่องเที่ยวไว้ว่า หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากท้องถิ่นอันเป็นถิ่นที่อยู่โดยปกติของตนไปยังท้องถิ่นอื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจและด้วยวัตถุประสงค์ที่มิใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ (Tourism Authority of Thailand Act B.E. 2522 (1979), 1979)

ความหมายข้างต้น มีความคล้ายคลึงกับทัศนะของนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของนักท่องเที่ยวไว้อย่าง Maneenet (2010) Jutakorn and Charoensuksai (2009) Suwanphimon (2005) กล่าวว่า นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เดินทางจากถิ่นพำนักที่อาศัยไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราวเป็นเวลาอย่างน้อย 24 ชั่วโมงขึ้นไป ด้วยความสมัครใจและมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกัน แต่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ที่จุดหมายปลายทาง ซึ่งนักท่องเที่ยวถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว โดยองค์กรการท่องเที่ยวโลกได้ให้ความหมายของนักท่องเที่ยวโดยเสนอแนะให้ประเทศสมาชิกใช้คำว่า ผู้มาเยือน (Visitor)

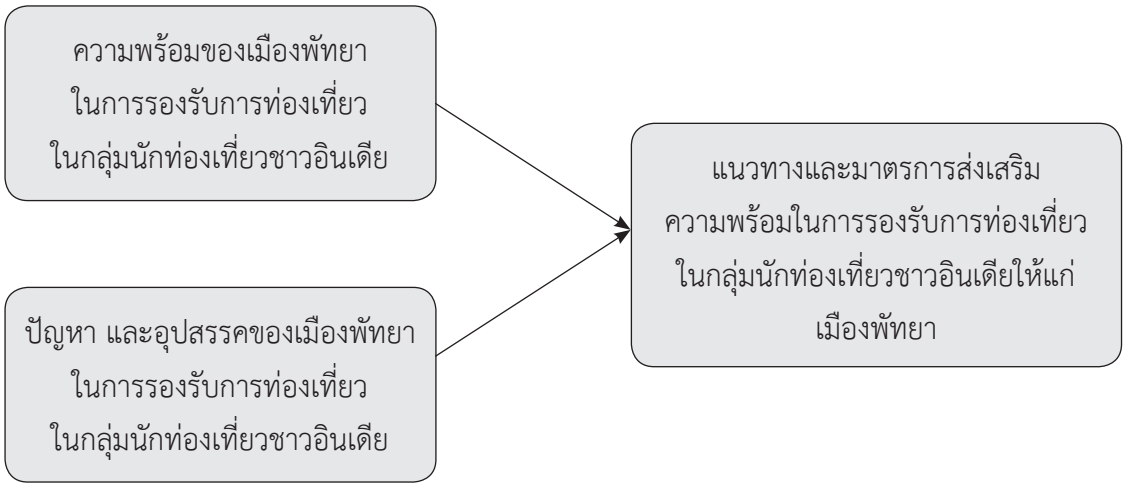
อำนาจหน้าที่เมืองพัทยา

เมืองพัทยามีลักษณะของการปกครองคล้ายคลึงกันกับการปกครองรูปแบบเทศบาลนครที่ มีลักษณะของความเป็นชุมชนเมืองขนาดใหญ่ภายในเขตจังหวัดและภายในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้วยเหตุผลของการเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของประเทศไทยกฎหมายจัดตั้งเมืองพัทยา จึงได้กำหนดอำนาจหน้าที่บางประการไว้เป็นการเฉพาะสำหรับเมืองพัทยา เพื่อให้เหมาะสมกับเจตนารมณ์ของกฎหมายที่ต้องการจัดตั้งเมืองพัทยา รวมถึงให้มีอำนาจหน้าที่บางประการซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันกับอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครตามที่กฎหมายจัดตั้งกรุงเทพมหานครได้กำหนดไว้ (Kayanha, 2022)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยาให้มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการในเขตเมืองพัทยา สามารถสรุปในภาพรวมได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ การคุ้มครองและดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม การจัดการจราจร การส่งเสริมและสนับสนุนสถานีตำรวจและหน่วยงานอื่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและการบำบัดน้ำเสีย การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา การจัดให้มีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือและที่จอดรถ การควบคุมอนามัยและความปลอดภัยในร้านจำหน่ายอาหารโรงมหรสพและสถานบริการอื่น การควบคุมและส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว การบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น อำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของเทศบาลนครหรือของเมืองพัทยา (Pattaya City Administration Act B.E. 2542 (1999), 1999)

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว อำนาจหน้าที่เมืองพัทยา สามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์

ระเบียบวิธีวิจัย

แนวทางการศึกษา: การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อม ปัญหา และอุปสรรค รวมถึงแนวทางและมาตรการส่งเสริมความพร้อมในการรองรับการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดียให้แก่เมืองพัทยา เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-methods Research) 1) เชิงคุณภาพ ใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และ 2) เชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเข้ามาเสริมการอธิบายในการวิจัยครั้งนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง: ประชากรกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยว จำนวน 10 คน หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 5 คน ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวจำนวน 10 คน และนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย จำนวน 10 คน

การตรวจสอบเครื่องมือ: แบบสัมภาษณ์ รวมถึงแบบสอบถาม มีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ผู้เชี่ยวชาญ 4 ท่าน ให้มีความตรงเชิงเนื้อหาและมีความครบถ้วนสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหาตามวิธีการของ Rovinelli and Hambleton (1976)

การวิเคราะห์ข้อมูล: ทำการวิเคราะห์ความพร้อมของเมืองพัทยาในการรองรับการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย 1) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการจำแนกประเภทข้อมูล (Typological Analysis) โดยจำแนกประเภทข้อมูลออกเป็นประเด็นย่อย ๆ ในเรื่องการนำนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดียไปปฏิบัติ 2) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของเมืองพัทยาในการรองรับการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการจำแนกประเภทข้อมูลปัญหา และอุปสรรคในการนำนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดียไปปฏิบัติ ทำให้ได้ประเภทของปัญหา และอุปสรรคในการนำนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดียไปปฏิบัติ 3) วิเคราะห์แนวทางและมาตรการส่งเสริมความพร้อมในการรองรับการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดียให้แก่เมืองพัทยาใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการจำแนกประเภทข้อมูล แนวทางพัฒนาประสิทธิผลการนำนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดียไปปฏิบัติในเมืองพัทยา

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. พร้อมของเมืองพัทยาในการรองรับการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย

สถานประกอบการที่มีความพร้อมส่วนใหญ่เป็นประเภทร้านอาหาร รองลงมาเป็นโรงแรม/ ที่พัก โดยตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ รองลงมาคือ ผู้จัดการ ประสบการณ์การทำงานกับสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ 6–10 ปี รองลงมามีประสบการณ์ 11–15 ปี

กลุ่มผู้ประกอบการและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือกลุ่มผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ด้านแหล่งท่องเที่ยวในเมืองพัทยามีความพร้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพร้อม ด้านโรงแรม/ที่พักในเมืองพัทยามีความพร้อม ด้านร้านอาหารในเมืองพัทยาในภาพรวมมีความพร้อม ด้านธุรกิจนำเที่ยวในเมืองพัทยามีความพร้อม และด้านการขนส่งในเมืองพัทยามีความพร้อม และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

1) ความพร้อมด้านแหล่งท่องเที่ยวในเมืองพัทยา อันดับแรกคือ หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวดำเนินการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวให้สวยงามอยู่เสมอ รองลงมาคือ ในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญมีบุคลากร ผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยว หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบการท่องเที่ยว ได้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาท่องเที่ยวอยู่เสมอ หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบการท่องเที่ยวมีการวางแผนระยะยาวในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบริเวณแหล่งท่องเที่ยว และอันดับสุดท้าย คือ แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดมีความปลอดภัยและไม่มีมลพิษ

2) ความพร้อมด้านโรงแรม/ที่พักในเมืองพัทยา อันดับแรกคือ โรงแรม/ที่พักไม่มีกิจกรรมการพนัน เช่น คาสิโน ตู้สล็อต เป็นต้น ภายในที่พัก/โรงแรม รองลงมาคือ โรงแรม/ที่พักมีการจัดบริการอาหารอินเดียสำหรับนักท่องเที่ยว และอันดับสุดท้ายคือ โรงแรม/ที่พักมีการแยกสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับให้บริการนักท่องเที่ยวชาย-หญิง เช่น สระว่ายน้ำ สปา ฟิตเนส เป็นต้น

3) ความพร้อมด้านร้านอาหารในเมืองพัทยา อันดับแรกคือ ร้านอาหารไม่มีวัสดุ/อุปกรณ์ที่เป็นอันตรายอยู่ภายในครัว รองลงมาคือ ภาชนะสำหรับใช้ในการปรุงอาหาร และจัดเก็บอาหารที่ปรุงเสร็จแล้วในร้านอาหารเป็นไปตามมาตรฐาน และอันดับสุดท้ายคือ ร้านอาหารมีกระบวนการผลิตอาหารที่ถูกต้องตามหลักมาตรฐาน

4) ความพร้อมการนำเที่ยวในเมืองพัทยา ที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็น อันดับแรกคือ ธุรกิจนำเที่ยวของท่านมีพนักงานที่มีความ สามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ดี รองลงมาคือ ธุรกิจนำเที่ยวของท่านมีการใช้พนักงานที่เป็นคนอินเดียมาให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวอินเดีย และอันดับสุดท้ายคือ ธุรกิจนำของท่านมีการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับนักท่องเที่ยวอินเดีย

5) ความพร้อมด้านการขนส่งในเมืองพัทยา อันดับแรกคือ ท่านได้มีการจัดยานพาหนะ เช่น เครื่องบินโดยสาร รถยนต์โดยสาร และเรือโดยสาร เป็นต้น ที่เหมาะสมไว้ให้บริการนักท่องเที่ยวอินเดีย รองลงมาคือ ธุรกิจขนส่ง มีการจัดตารางเวลาการเดินทางที่แน่นอน และอันดับสุดท้ายคือ ท่านได้จัดให้มีสื่อบันเทิงแบ ไว้ให้บริการนักท่องเที่ยวอินเดียบนยานพาหนะในช่วงระหว่างการเดินทาง

2. ปัญหาและอุปสรรคของเมืองพัทยาในการรองรับการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย

พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของเมืองพัทยามี 6 ด้านที่สำคัญคือ 1) ด้านแหล่งท่องเที่ยว 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านร้านอาหาร 4) ด้านธุรกิจนำเที่ยว และ 5) ด้านการขนส่ง กล่าวคือ

1) ด้านแหล่งท่องเที่ยว “...ยังขาดแคลนบุคลากรที่มีความเข้าใจในหลักการทางศาสนาฮินดูที่ถูกต้อง ขาดบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ ขาดหน่วยงานที่สนับสนุนในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวอินเดีย ขาดหน่วยงานที่มีความรู้ความสามารถและความเข้าใจในในการให้ความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับหลักปฏิบัติตามหลักอินเดีย ขาดการจัดการงบประมาณในการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการจัดการท่องเที่ยวให้เป็นมิตรหรือสอดคล้องกับการท่องเที่ยวอินเดีย ขาดการจัดการงบประมาณในการจัดการพื้นที่บริเวณแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวอินเดีย และ ขาดการจัดการงบประมาณในพัฒนาบุคลากรด้านภาษา และความเข้าใจในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวอินเดียได้อย่างถูกต้อง...” (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 24 กุมภาพันธ์ 2567)

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก “...โรงแรม/ ที่พักขาดความเข้าใจในการจัดการพื้นที่โรงแรม/ ที่พัก ที่ถูกต้องตามหลักการอินเดีย มีพื้นที่จำกัดในการปรับปรุงเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอินเดีย มีสถาปัตยกรรมที่เน้นเชิงศาสนาและมีรูปปั้นที่ขัดต่อหลักการอินเดีย มีสถานบันเทิงภายในบริเวณที่พัก และยังขาดประสบการณ์และความเข้าใจในการจัดการสถานที่ให้เป็นมิตรกับชาวอินเดีย...” (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 24 กุมภาพันธ์ 2567)

3) ด้านร้านอาหาร “...บุคลากรที่ให้บริการในร้านอาหารที่ไม่ใช่ชาวอินเดียยังมีความเข้าใจในหลักการให้บริการตามหลักการอินเดียน้อย บางส่วนยังมองว่ามีความยุ่งยากในการให้บริการและการจัดการร้านอาหารให้เป็นไปตามหลักการอินเดีย การจัดหาพ่อครัว/ แม่ครัว ผู้จัดการ หรือพนักงานที่เป็นชาวอินเดียเป็นเรื่องยาก ร้านอาหารยังขาดความเข้าใจในการจัดการครัวอินเดีย หรือการจัดการร้านอาหารให้เป็นไปตามหลักการอินเดีย ร้านอาหารยังรู้สึกถึงกระบวนการและการจัดการที่ยุ่งยากในการปรับเปลี่ยนร้านอาหารให้เป็นร้านอาหารอินเดีย ต้นทุนของวัตถุดิบที่เป็นอินเดียมีราคาสูงกว่าวัตถุดิบทั่วไป ขาดหน่วยงานที่ส่งเสริมและให้ความรู้เรื่องการจัดการร้านอาหารอินเดียที่ชัดเจน (9) ขาดหน่วยงานหรือผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในการปรับปรุงวัตถุดิบอาหารพื้นเมืองเหนือให้คงความเป็นอัตลักษณ์และเป็นไปตามหลักการอินเดีย...”

4) ด้านธุรกิจนำเที่ยว “...บริษัทนำเที่ยวขาดประสบการณ์ในการให้บริการนำเที่ยว หรือจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวสำหรับชาวอินเดีย ขาดหน่วยงานที่มีความรู้ความเข้าใจที่สามารถให้คำแนะนำในการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย ขาดการจัดการภาคีเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวอินเดียทั้งระดับจังหวัด และระดับประเทศ ขาดข้อมูล

ในการสนับสนุนให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวอินเดียที่ถูกต้อง ขาดข้อมูลการเข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดียที่มีความสนใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวยังเมืองพัทยา และขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐทั้งการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร บุคลากร (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 24 กุมภาพันธ์ 2567)

5) ปัญหาและอุปสรรคด้านการขนส่ง “...บุคลากรที่ให้บริการสถานีขนส่งโดยสารสาธารณะสาธารณะทางบก ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวหลักปฏิบัติของชาวอินเดียที่ถูกต้อง บุคลากรที่ให้บริการสถานีขนส่งโดยสารสาธารณะสาธารณะทางรถไฟ ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวหลักปฏิบัติของชาวอินเดียที่ถูกต้อง และบุคลากรที่ให้บริการบริเวณสถานีขนส่งทางบก และสถานีรถไฟยังสื่อสารภาษาต่างประเทศได้น้อย (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 24 กุมภาพันธ์ 2567)

3. แนวทางและมาตรการส่งเสริมความพร้อมในการรองรับการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย

1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ในประเด็นการขนส่งควรปรับปรุงระบบการขนส่งสาธารณะ เช่น รถบัสหรือรถสองแถวให้สะดวกและปลอดภัย รวมถึงการเพิ่มเส้นทางเชื่อมต่อจากสนามบินถึงพัทยา ส่วนประเด็นที่พักควรส่งเสริมการสร้างโรงแรมหรือที่พักที่ตอบโจทย์ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย เช่น ห้องอาหารอินเดีย หรือบริการที่เป็นเอกลักษณ์

2) การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ในประเด็นกิจกรรมทางวัฒนธรรม จัดกิจกรรมหรือเทศกาลที่แสดงถึงวัฒนธรรมอินเดีย เช่น การแสดงดนตรี การเต้นรำ หรือเทศกาลสำคัญของอินเดีย ส่วนประเด็นการอบรมเจ้าหน้าที่ควรจัดอบรมให้กับพนักงานในอุตสาหกรรมการบริการ เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวอินเดีย

3) การส่งเสริมอาหารและบริการอาหารอินเดีย ส่งเสริมให้ร้านอาหารในพัทยาเสนออาหารอินเดียที่หลากหลายและมีคุณภาพ เช่น การใช้วัตถุดิบสดใหม่ ส่วนด้านบริการที่เป็นมิตรควรส่งเสริมให้ร้านค้าและโรงแรมมีบริการที่เป็นมิตรและเข้าใจในวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวอินเดีย

4) การตลาดและการประชาสัมพันธ์ การโฆษณาและการส่งเสริมการขาย ควรใช้สื่อสังคมออนไลน์และแพลตฟอร์มออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์เมืองพัทยาให้กับนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย การร่วมมือกับบริษัททัวร์ผ่านสร้างความร่วมมือกับบริษัททัวร์ในอินเดียเพื่อเสนอแพ็กเก็จทัวร์ที่ดึงดูด

5) การจัดการปัญหาความปลอดภัย ควรส่งเสริมมาตรการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ท่องเที่ยว เช่น การจัดตั้งจุดตรวจสอบความปลอดภัย หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม

6) การสนับสนุนด้านข้อมูล เช่น แผนที่และข้อมูลท่องเที่ยวควรจัดทำแผนที่และข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในพัทยาในภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น ภาษาอังกฤษและภาษาฮินดี ขณะที่ศูนย์ข้อมูลนักท่องเที่ยวควรสร้างศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในพัทยา

7) การสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวควรสร้างความร่วมมือผ่านส่งเสริมการสร้างเครือข่ายระหว่างธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ร้านอาหาร และสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและโปรโมชัน

8) การจัดกิจกรรมพิเศษ ควรจัดเวิร์คชอปสอนทำอาหารอินเดียหรือการแสดงศิลปะพื้นบ้าน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้วัฒนธรรมอินเดียในขณะที่เที่ยวชมพัทยา ส่วนการจัดทัวร์พิเศษควรเสนอตัวเลือกทัวร์ที่เน้นประสบการณ์เฉพาะ เช่น ทัวร์ชิมอาหารอินเดียหรือทัวร์วัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับอินเดีย

9) การปรับตัวต่อความต้องการเฉพาะ ควรให้บริการพิเศษด้วยการเสนอเมนูอาหารมังสวิรัติหรืออาหารฮาลาล เพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวอินเดียที่มีข้อจำกัดในการกิน พร้อมบริการต้อนรับพิเศษด้วยจัดเตรียมบริการต้อนรับพิเศษ เช่น การให้คำแนะนำในภาษาท้องถิ่นหรือภาษาฮินดี

10) การสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร การสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวและชุมชนท้องถิ่น เช่น การตลาดแบบชุมชน

11) การใช้เทคโนโลยี แอปพลิเคชันท่องเที่ยว พัฒนาแอปพลิเคชันที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว เช่น แผนที่ร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว และการจองที่พัก การตลาดออนไลน์ ใช้การโฆษณาออนไลน์ที่เน้นกลุ่มเป้าหมายชาวอินเดีย เช่น ผ่าน Google Ads หรือ Facebook Ads

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพร้อมของเมืองพัทยาในการรองรับการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย มีความพร้อมทั้งแหล่งท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวก ขัดแย้งกับงานวิจัยของ Wankrairung (2018) ที่พบว่า แม้ว่าการบริการในพัทยาจะมีคุณภาพ แต่ยังมีข้อบกพร่องในเรื่องการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวชาวอินเดียที่ต้องการบริการเฉพาะด้าน เช่น ความรู้เรื่องอาหารฮาลาลและการให้บริการที่เป็นมิตรต่อครอบครัว และขัดแย้งกับงานวิจัยของ Sanedee (2022) ที่พบว่า พัทยามีโครงสร้างพื้นฐานที่ดี แต่ยังขาดการเข้าถึงสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวเฉพาะ เช่น ผู้สูงอายุและผู้มีความต้องการพิเศษ โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับเมืองท่องเที่ยวอื่น ๆ ในภูมิภาค แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Aroman (2023) ที่พบว่าความหลากหลายของอาหารเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย โดยพัทยายังมีร้านอาหารอินเดียน้อยกว่าที่ควรจะเป็น ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้เต็มที่เมื่อเปรียบเทียบกับเมืองใหญ่เช่น กรุงเทพฯ และยังสอดคล้องกับ Hirunlertteeratorn et al. (2024) ที่พบว่า แม้ว่าพัทยาจะมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ แต่การเข้าถึงและการตลาดที่มุ่งเน้นไปยังนักท่องเที่ยวชาวอินเดียยังไม่เพียงพอ ซึ่งควรพัฒนากลยุทธ์ที่เน้นกลุ่มนี้โดยเฉพาะ และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Kongjanand and Kaewnuch (2024) ที่พบว่า มาตรการความปลอดภัยในพัทยาเป็นที่น่าพอใจ แต่ยังต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจนเกี่ยวกับความปลอดภัยเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย

2. ปัญหาและอุปสรรคของเมืองพัทยาในการรองรับการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดียยังคงมีปัญหาในส่วนของบุคลากรและกระบวนการจัดการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dangkhaw and Langprasert (2021) ที่พบว่าปัญหาการบริการที่ยังไม่เข้าถึงความต้องการเฉพาะของนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย เช่น การขาดความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและความต้องการด้านอาหาร โดยเฉพาะในร้านอาหารที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการอาหารฮาลาลได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wankrairung (2018) ที่พบว่า พัทยามีปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การขนส่งที่ไม่สะดวก ทำให้เกิดความยุ่งยากในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Aroman, (2023) ที่พบว่า อุปสรรคทางวัฒนธรรมที่ทำให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวอินเดียไม่เต็มที่ เช่น ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่าง และการขาดข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phumiworramunee and Thammabutr (2021) ที่พบว่า การตลาดในพัทยายังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดียได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะการใช้สื่อที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งส่งผลให้พลาดโอกาสในการดึงดูดนักท่องเที่ยว

3. แนวทางและมาตรการส่งเสริมความพร้อมในการรองรับการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดียให้แก่เมืองพัทยา เมืองพัทยามีการกำหนดแนวทางมาตรการในการรองรับนักท่องเที่ยวอินเดีย ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน การตลาด การประชาสัมพันธ์ ความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่บริการต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wiyaporn (2020) ที่พบว่า เมืองพัทยามีการฝึกอบรมพนักงานในภาคการบริการเพื่อให้เข้าใจวัฒนธรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย โดยยกตัวอย่างการสร้างโปรแกรมอบรมที่เน้นการให้บริการที่ตอบโจทย์เฉพาะกลุ่ม และสอดคล้องกับงานวิจัย

ของ Wankrairung (2018) ที่พบว่า เมืองพัทยามีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การขนส่งและการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้มีความสะดวกและปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวอินเดีย โดยมีการเสนอแนวทางในการจัดทำเส้นทางรถบัสที่เชื่อมโยงสถานที่สำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bunrangsee and Pasunon (2024) ที่พบว่า การมีอาหารที่หลากหลายเป็นสิ่งสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย และเสนอแนวทางให้มีการส่งเสริมอาหารอินเดียในร้านอาหารและจัดกิจกรรม เช่นเทศกาลอาหารอินเดียเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wiyaporn (2020) ที่พบว่า เมืองพัทยามีการใช้โซเชียลมีเดียและการตลาดดิจิทัลเพื่อเข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย โดยเน้นการสร้างเนื้อหาที่ตรงกับความสนใจและวัฒนธรรมของกลุ่มเป้าหมาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Punthung (2018) ที่พบว่า ความสำคัญของมาตรการด้านความปลอดภัย โดยเสนอให้มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนและทันสมัยเกี่ยวกับความปลอดภัยในพัทยา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เมืองพัทยาควรสร้างโปรแกรมอบรมสำหรับพนักงานในอุตสาหกรรมการบริการ โดยเน้นการให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย

2. เมืองพัทยาควรสร้างทีมบริการที่สามารถสื่อสารภาษาฮินดีหรือภาษาท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อช่วยให้การต้อนรับมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. เมืองพัทยาควรปรับปรุงระบบขนส่งสาธารณะ เช่น รถบัสที่เชื่อมต่อสถานที่ท่องเที่ยวหลัก รวมถึงการจัดทำแผนที่และสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่าย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. สร้างหลักสูตรอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับพนักงานในภาคบริการ เพื่อให้เข้าใจวัฒนธรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย รวมถึงการเรียนรู้ภาษาเบื้องต้น

2. สนับสนุนการพัฒนาร้านอาหารที่เสนออาหารไทย-อินเดียที่ผสมผสานกัน เพื่อสร้างความหลากหลายในการเลือกอาหาร

3. สร้างแอปพลิเคชันที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร และกิจกรรม พร้อมฟังก์ชันแปลภาษา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จัดทำแบบสอบถามหรือสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวอินเดียเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในพัทยา

2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอความต้องการเฉพาะของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ เช่น อาหาร วัฒนธรรม และกิจกรรมที่สนใจ

3. ทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพร้อมของพัทยากับเมืองท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่มีนักท่องเที่ยวชาวอินเดียเข้ามา เช่น กรุงเทพฯ หรือภูเก็ต เพื่อหาจุดแข็งและจุดอ่อน

REFFERENCES

Act on Rules for Public Administration of Pattaya City B.E. 2542 (1997). https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2542/A/120/21.PDF

Aroman, B. (2023). Approaches for supporting to South Asian tourists in less visited provinces: Case studies in Chanthaburi, Trat, Phatthalung and Trang. **Journal of Thai Hospitality and Tourism, 18**(2), 62-74.

Bangkokbiznews. (2024). **Tourist groups in Thailand in 2024 new high 2 million people**. https://www.bangkokbiznews.com/business/business/1134443

Bunrangsee P., & Pasunon P. (2024). Food tourism and experience economy through food festival: A documentary research for proposing a research framework. **Journal of Roi Kaensarn Academi, 9**(11), 83-105.

Dangkhaw, N. & Langprasert, S. (2021). The development Thai food to halal food standards. **Journal of Yala Rajabhat University, 18**(1), 12-23.

Hirunlertteeratorn, P., Phorkarthong, S., & Naigowit, T. (2024). Corporate image and corporate reputation perceptions toward Pattaya City Hall of the population in Pattaya and Thai tourists. **The Journal of Accounting Review Chiang Rai Rajabhat University, 9**(2), 58-76.

Jutakorn, S., & Charoensuksai, J. (2009). **Tourists** (2nd Ed.). Thammasat University Press.

Kayanha, A. (2022). **Local government**. Naphat Copy.

Kongjanand, S., & Kaewnuch, K. (2024). Safety image, perception of safety and security in life and property among Thai yourists in Pattaya, Chonburi. **Journal of Roi Kaensarn Academi, 9**(11), 106-117

Krungsribizonline. (2024). **The arrival of Indian tourists and opportunities for the Thai tourism sector**. https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/indian-tourist-and-thailands-tourism-opportunity

Maneenet, T. (2010). **Thai studies for tourism**. Klang Nana Wittaya.

Ministry of Tourism and Sports. (2560). **Ministry of Tourism and Sports strategies no.4 (B.E. 2017–2021)**. Ministry of Tourism and Sports.

Ministry of Tourism and Sports. (2558). **Tourism statistics**. https://www.mots.go.th/

Ministry of Tourism and Sports. (2567). **Tourism statistics in 2017**. https://www.mots.go.th

Pattaya City. (2024). **Pattaya city information**. https://pattaya.go.th

Phumiworramunee, S., & Thammabutr, A. (2021). Marketing mix factors community-based tourism a case study of elephant village Krapho sub-district Surin province. **Journal of Liberal Art of Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, 3**(3), 226-240.

Punthung, J. (2018). Tourism safety management in Pattaya city area. **Journal of Politics,Administration and Law, 11**(2), 509-534

Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1976). **On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity**. Paper presented at the annual meeting of the American Educational Research Association: California. April 19–23, 1976. https://files.eric.ed.gov/fultlext/ED121845.pdf.

Suwanphimon, K. (2005). **Tourists meaning**. Bangkok: Pearson Education Indo-China. **The League of Nations**. (1937). https://www.britannica.com/topic/League-of-Nations

Tourism Authority of Thailand. (2024). **Tourism statistics in 2024**. https://www.tat.or.th/th

Tourism Authority of Thailand Act B.E. 2522. (1979) . https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2522/A/072/1.PDF

Wiyaporn, W. (2020). Guildlines for development Pattaya to sustainable shopping tourism city of mainland Chinese Tourist. **Rajabhat Chiang Mai Research Journal, 21**(3), 228-249.

Wankrairung, K. (2018). **Factors affecting the sustainable tourism development of Pattaya city**. [Master of political science] Thammasat University.

Sanedee, P. (2022). “Pataya City”: Challenges in tourism development under Covid-19 pandemic. **Area Based Development University Journal, 1**(2), 1-10.