

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในระยะเวลาที่ผ่านมาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยมีอัตราการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว สืบเนื่องจากนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของหน่วยงานภาครัฐในการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อกระตุ้นตลาด โดยทั้งภาครรัฐและภาคเอกชนได้ร่วมกันพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและพัฒนากิจกรรมทางการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามแม้ว่าการเติบโตทางการท่องเที่ยวจะอยู่ในอัตราที่น่าพอใจแต่สภาวะการแข่งขันในภูมิภาคกลับทวีความรุนแรงมากขึ้น ประเทศต่างๆ ในเอเชียแปซิฟิก เช่น มาเลเซีย สิงคโปร์ ออสเตรเลีย ฮองกง เวียดนามและจีน ล้วนให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวและดำเนินงานด้านการตลาดอย่างเข้มข้นโดยใช้กลยุทธ์ต่างๆ ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้ไปท่องเที่ยวในประเทศของตนอย่างมาก

เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจึงต้องนำกลยุทธ์ในการส่งเสริมสินค้าการท่องเที่ยว โดยใช้การตลาดนำ โดยใช้กลยุทธ์สร้างแบรนด์ประเทศไทยให้เป็นที่ประทับใจและจดจำ เพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยว โดยการเจาะพื้นที่ใหม่ในตลาดหลัก รักษาส่วนแบ่งตลาดโดยการนำเสนอแหล่งท่องเที่ยว บริการและกิจกรรมท่องเที่ยวใหม่ และเสริมสร้างศักยภาพ และขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยพัฒนาระบบการตลาดออนไลน์ ทำการตลาดร่วมกับพันธมิตร (บิสิเนสไทย, 2550)

ประเทศไทยได้พัฒนาการคมนาคมขนส่งเพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการคมนาคมทางการค้าและการท่องเที่ยวในภูมิภาค ปัจจุบันได้มีการสร้างถนนสาย R3E จากนครคุนหมิงผ่านแขวงบ่อแก้ว สปป. ลาว มาถึงอำเภอเชียงของจังหวัดเชียงราย ซึ่งส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจะเดินทางต่อไปยังอำเภอเชียงแสนและอำเภอแม่สายผ่านตำบลบ้านแซวเนื่องจากระยะทางไม่ไกลมากและเป็นเส้นทางเลียบบไปกับแม่น้ำโขงที่ตลอดสองข้างทางมีทัศนียภาพที่สวยงาม ปัจจุบันจึงมีนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางผ่านเส้นทางนี้เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นจึงเป็นไปได้อย่างมากว่าบนเส้นทางอำเภอเชียงแสนและอำเภอเชียงของจะเป็นเส้นทางท่องเที่ยวที่เชื่อมต่อกับสามเหลี่ยมทองคำกับเส้นทาง R3E ที่สำคัญในอนาคต

ดังนั้นนอกจากใช้กลยุทธ์การตลาดดึงดูดนักท่องเที่ยวแล้วยังไม่เพียงพอ ความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวจำเป็นต้องทำควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านอื่นๆ โดยเฉพาะการพัฒนาทรัพยากรบุคคล บุคลากรด้านการท่องเที่ยวของท้องถิ่นมีความสำคัญที่จะทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าการเดินทางท่องเที่ยวในแต่ละครั้งนั้นมีความคุ้มค่า เนื่องจากมีสัมพันธภาพอันดีกับชุมชนท้องถิ่นและเดินทางกลับภูมิลำเนาไปด้วยความประทับใจ และเกิดการบอกเล่าต่อกันไปในที่สุด บุคลากร

เหล่านี้เป็นผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ในการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและสิ่งแวดล้อมและให้บริการคำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวในฐานะผู้เป็นเจ้าของบ้านที่ดี จึงจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความรู้เรื่องการท่องเที่ยวและมีจิตสำนึกในการบริการที่ดีเพื่อรองรับการท่องเที่ยวที่กำลังเติบโตในพื้นที่

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการของชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนาศักยภาพเพื่อรองรับการท่องเที่ยว
2. เพื่อพัฒนาหลักสูตรและคู่มือการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยว
3. เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรท้องถิ่นด้านการท่องเที่ยว
4. เพื่อประเมินศักยภาพการบริหารทางการท่องเที่ยวของชุมชนท้องถิ่น โดยพิจารณาคุณภาพจากการบริหารการท่องเที่ยว

### ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยครั้งนี้คณะวิจัยได้กำหนดให้พื้นที่ที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวตำบลบ้านแซวเป็นพื้นที่วิจัย โดยมีหมู่บ้านเป้าหมาย 5 หมู่บ้านคือหมู่บ้านสันทรายทองงาม บ้านสบกก บ้านแซว บ้านท่าขันทอง และบ้านสวนดอกเป็นพื้นที่วิจัยหลักและเปิดโอกาสให้ประชาชนหมู่บ้านอื่นเข้าร่วมกิจกรรมวิจัยตามความสนใจและความต้องการของประชาชน

ขอบเขตด้านประชากรได้แก่ ผู้นำของทุกหมู่บ้าน ผู้แทนกลุ่มอาชีพต่างๆ ในชุมชน อย่างน้อย 4 กลุ่ม และประชาชนที่สนใจเข้าร่วมโครงการพัฒนาบุคลากร

ขอบเขตด้านเนื้อหาได้แก่ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ในด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการท่องเที่ยวและการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการ บริหารและการบริการ