

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

1.1 ความนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจหลายประเภท ทั้งการเดินทาง ที่พัก อาหาร การคมนาคม การจําหน่าย การจําดิจิกรรณนันทนาการ ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงและโดยอ้อม

ลักษณะสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคือ **เป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับคนจำนวนมากและเชื่อมโยงหลายภาคส่วน** นักท่องเที่ยวหนึ่งคนเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางแห่งหนึ่งอาจใช้บริการสายการบิน โรงแรม ร้านอาหาร บริษัทนำเที่ยว รถเช่า แหล่งท่องเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก และกิจกรรมต่าง ๆ ดังนั้น การพัฒนาการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน และผู้ประกอบการในหลายสาขา

1.2 ความหมายของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง การเดินทางของบุคคลจากสถานที่อยู่อาศัยตามปกติไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราว โดยมีวัตถุประสงค์ เช่น การพักผ่อน การเรียนรู้ การเยี่ยมเยือน การประกอบธุรกิจ หรือวัตถุประสงค์อื่น ๆ โดยไม่ใช่การย้ายถิ่นฐานเพื่ออยู่อาศัยอย่างถาวร

องค์ประกอบสำคัญของการท่องเที่ยวจึงประกอบด้วย

- นักท่องเที่ยว (Tourist/Visitor)
- การเดินทาง (Travel)
- จุดหมายปลายทาง (Destination)
- ระยะเวลา (Duration)
- วัตถุประสงค์ของการเดินทาง
- กิจกรรมและประสบการณ์ (Activities and Experiences)

การท่องเที่ยวจึงไม่ได้หมายถึงเพียงการเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง แต่ครอบคลุมถึงประสบการณ์และกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการเดินทางด้วย

1.3 ความหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry) หมายถึง กลุ่มธุรกิจและกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ทั้งธุรกิจที่ให้บริการโดยตรงและธุรกิจที่สนับสนุนการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีลักษณะเป็น **อุตสาหกรรมบริการ (Service Industry)** เนื่องจากสิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับส่วนใหญ่เป็นบริการและประสบการณ์ เช่น การบริการของโรงแรม การบริการบนเครื่องบิน การนำเที่ยว และการบริการอาหาร

นอกจากนี้ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังเป็น **อุตสาหกรรมที่เชื่อมโยง (Interconnected Industry)** เพราะธุรกิจแต่ละประเภทมีความสัมพันธ์และพึ่งพาซึ่งกันและกัน

ตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวเดินทางไปเที่ยวจังหวัดหนึ่ง อาจต้องใช้บริการ

สายการบิน → รถรับส่ง → โรงแรม → ร้านอาหาร → แหล่งท่องเที่ยว → ร้านค้า/ของที่ระลึก → บริษัทนำเที่ยว

ดังนั้น หากส่วนใดส่วนหนึ่งมีปัญหา ก็อาจส่งผลกระทบต่อประสบการณ์โดยรวมของนักท่องเที่ยวได้

1.4 ความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อประเทศและชุมชนในหลายด้าน ดังนี้

1. ด้านเศรษฐกิจ

การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้จากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ และช่วยสร้างรายได้ให้แก่ธุรกิจหลายประเภท เช่น โรงแรม ร้านอาหาร การขนส่ง และธุรกิจนำเที่ยว

นอกจากนี้ยังช่วยกระจายรายได้จากเมืองหลักไปยังจังหวัดและชุมชนต่าง ๆ

2. ด้านการจ้างงาน

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นแหล่งสร้างงานจำนวนมาก เช่น พนักงานโรงแรม พนักงานสายการบิน มัคคุเทศก์ พนักงานร้านอาหาร พนักงานบริษัทนำเที่ยว และผู้ประกอบการท้องถิ่น

3. ด้านสังคมและวัฒนธรรม

การท่องเที่ยวเปิดโอกาสให้ผู้คนจากต่างพื้นที่และต่างวัฒนธรรมได้พบปะและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมถึงช่วยสร้างความภาคภูมิใจในวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

4. ด้านการพัฒนาพื้นที่

การพัฒนาการท่องเที่ยวอาจนำไปสู่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน สนามบิน ระบบขนส่ง ระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

5. ด้านการอนุรักษ์

หากมีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม การท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้เพื่อสนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม เช่น อุทยาน แหล่งประวัติศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น

1.5 องค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวประกอบด้วยธุรกิจและกิจกรรมหลายประเภท โดยสามารถสรุปองค์ประกอบสำคัญได้ดังนี้

1. ธุรกิจที่พักแรม เป็นธุรกิจที่ให้บริการที่พักแก่นักท่องเที่ยว เช่น

- โรงแรม
- รีสอร์ท
- โฮสเทล
- โฮมสเตย์
- เกสต์เฮาส์
- ที่พักรูปแบบอื่น ๆ

ธุรกิจที่พักไม่ได้ให้บริการเฉพาะห้องพัก แต่ยังอาจมีบริการอาหาร ห้องประชุม สปา สระว่ายน้ำ และกิจกรรมนันทนาการ

2. ธุรกิจนำเที่ยวและตัวแทนการท่องเที่ยว เป็นธุรกิจที่ทำหน้าที่จัดและจำหน่ายบริการด้านการท่องเที่ยว เช่น

- การจัดโปรแกรมนำเที่ยว

- การจองโรงแรม
- การจองบัตรโดยสาร
- การจัดรถรับส่ง
- การจัดกิจกรรมท่องเที่ยว
- การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเดินทาง

ปัจจุบันธุรกิจนำเที่ยวมีการปรับตัวเข้าสู่ระบบดิจิทัลมากขึ้น เช่น การจองผ่านเว็บไซต์และแพลตฟอร์มออนไลน์

3. ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง

เป็นธุรกิจที่ทำหน้าที่นำพานักท่องเที่ยวจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดหมายปลายทาง เช่น

- สายการบิน
- รถโดยสาร
- รถไฟ
- เรือ
- รถเช่า
- รถรับส่งนักท่องเที่ยว

การคมนาคมที่สะดวก ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพมีผลต่อการตัดสินใจเดินทางและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

4. ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม

ได้แก่ ร้านอาหาร ภัตตาคาร คาเฟ่ ร้านอาหารในโรงแรม และธุรกิจอาหารรูปแบบต่าง ๆ

อาหารยังสามารถเป็น **ทรัพยากรการท่องเที่ยว** ที่สร้างเอกลักษณ์ให้แก่จุดหมายปลายทาง เช่น อาหารไทย อาหารพื้นถิ่น และอาหารที่สะท้อนภูมิปัญญาของชุมชน

5. ธุรกิจและแหล่งท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมายังพื้นที่นั้น ๆ สามารถแบ่งได้ เช่น

- แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ
- แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์
- แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

- แหล่งท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ
- แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น

6. ธุรกิจนันทนาการและกิจกรรม

เป็นกิจกรรมที่สร้างความสนุกสนานและประสบการณ์ให้นักท่องเที่ยว เช่น

- สวนสนุก
- กิจกรรมกีฬา
- สปาและสุขภาพ
- การแสดง
- กิจกรรมผจญภัย
- กิจกรรมเชิงสร้างสรรค์

7. ธุรกิจสินค้าที่ระลึกและผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น

เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายสินค้าให้นักท่องเที่ยว เช่น งานหัตถกรรม เสื้อผ้า อาหาร ผลิตภัณฑ์ชุมชน และของที่ระลึก

ธุรกิจประเภทนี้มีส่วนช่วยสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนและสะท้อนอัตลักษณ์ของพื้นที่

1.6 องค์ประกอบของการท่องเที่ยวตามแนวคิด 6A

เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจระบบการท่องเที่ยวได้ง่าย สามารถพิจารณาผ่านองค์ประกอบ 6A ได้แก่

องค์ประกอบ	ความหมาย	ตัวอย่าง
Attraction	สิ่งดึงดูดใจ	ธรรมชาติ วัฒนธรรม แหล่งประวัติศาสตร์
Accessibility	การเข้าถึง	ถนน สนามบิน รถไฟ
Amenities	สิ่งอำนวยความสะดวก	ห้องน้ำ ร้านอาหาร ศูนย์ข้อมูล
Accommodation	ที่พัก	โรงแรม รีสอร์ท โฮมสเตย์
Activities	กิจกรรม	ทำอาหาร นวดไทย ล่องเรือ
Ancillary Services	บริการสนับสนุน	ธนาคาร โรงพยาบาล ระบบรักษาความปลอดภัย

ตัวอย่าง: หากชุมชนแห่งหนึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม แต่เดินทางเข้าถึงยาก ไม่มีที่พัก ไม่มีร้านอาหาร และไม่มีกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวทำ ชุมชนนั้นอาจยังไม่สามารถพัฒนาเป็นจุดหมายปลายทางที่มีศักยภาพได้อย่างเต็มที่

1.7 ประเภทของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวสามารถจำแนกได้หลายลักษณะตามวัตถุประสงค์ของนักท่องเที่ยว เช่น

1. การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนเน้นการพักผ่อนและความสนุกสนาน เช่น ทะเล รีสอร์ท และแหล่งธรรมชาติ
2. การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมุ่งเรียนรู้ศิลปะ ประเพณี วิถีชีวิต และมรดกทางวัฒนธรรม
3. การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติเน้นการเรียนรู้และสัมผัสทรัพยากรธรรมชาติ เช่น ป่า ภูเขา น้ำตก และระบบนิเวศ
4. การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมุ่งส่งเสริมสุขภาพกายและจิต เช่น สปา การนวด การทำสมาธิ และกิจกรรมเพื่อสุขภาพ
5. การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจเกี่ยวข้องกับการประชุม การเดินทางเพื่อธุรกิจ นิทรรศการ และกิจกรรม MICE
6. การท่องเที่ยวเชิงชุมชนเน้นการเรียนรู้วิถีชีวิต ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมของคนในชุมชน โดยชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการ
7. การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์ เช่น การทำอาหาร งานหัตถกรรม หรือกิจกรรมทางศิลปวัฒนธรรม

1.8 นักท่องเที่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวแต่ละคนมีความต้องการและพฤติกรรมแตกต่างกัน การเข้าใจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจึงเป็นพื้นฐานสำคัญของการจัดการท่องเที่ยว ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ได้แก่

- อายุ
- รายได้
- อาชีพ

- การศึกษา
- ครอบครัว
- บุคลิกภาพ
- ความสนใจ
- ประสบการณ์การเดินทาง
- วัฒนธรรม
- เทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์

ตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวรุ่นใหม่อาจให้ความสำคัญกับการถ่ายภาพ การแชร์ประสบการณ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และกิจกรรมที่มีความแปลกใหม่ ขณะที่นักท่องเที่ยวสูงอายุอาจให้ความสำคัญกับความปลอดภัย ความสะดวกสบาย สุขภาพ และการบริการที่เหมาะสม

ดังนั้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องเข้าใจ **ความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม** เพื่อออกแบบสินค้าและบริการให้เหมาะสม

1.9 ผลกระทบจากการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวสามารถสร้างทั้งผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบ

ผลกระทบเชิงบวก

ด้านเศรษฐกิจ

- สร้างรายได้
- สร้างอาชีพ
- กระจายรายได้สู่ท้องถิ่น

ด้านสังคม

- เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- พัฒนาคุณภาพชีวิต
- เกิดความร่วมมือในชุมชน

ด้านวัฒนธรรม

- ส่งเสริมการอนุรักษ์ประเพณี
- สร้างความภาคภูมิใจในท้องถิ่น

ผลกระทบเชิงลบ

- ปัญหาขยะและมลพิษ
- ความแออัด
- การใช้ทรัพยากรเกินขีดความสามารถ
- การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต
- การพาณิชย์ของวัฒนธรรม
- ราคาสินค้าและที่ดินเพิ่มสูงขึ้น

ดังนั้น การพัฒนาการท่องเที่ยวจึงควรให้ความสำคัญกับ การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบและยั่งยืน

1.10 แนวโน้มอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในปัจจุบัน

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เทคโนโลยี และสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคม แนวโน้มสำคัญ ได้แก่

1. การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism)
2. การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism)
3. การท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์ (Experiential Tourism)
4. การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism)
5. การใช้เทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์ (AI)
6. การจองและซื้อบริการผ่านระบบดิจิทัล
7. การท่องเที่ยวของผู้สูงอายุและตลาด Silver Economy
8. การท่องเที่ยวแบบเฉพาะกลุ่ม (Niche Tourism)
9. การเดินทางที่ให้ความสำคัญกับสุขภาพและความปลอดภัย
10. การท่องเที่ยวที่เน้นความรับผิดชอบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม

1.11 บทบาทของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

บุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญของอุตสาหกรรมบริการ เนื่องจากคุณภาพของการบริการมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว

บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรมีคุณสมบัติสำคัญ ได้แก่

- มีใจรักการบริการ (Service Mind)

- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- มีทักษะการสื่อสาร
- มีความรู้ด้านการท่องเที่ยว
- สามารถใช้ภาษาต่างประเทศ
- มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา
- มีความรับผิดชอบ
- มีบุคลิกภาพเหมาะสม
- มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี
- มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ

โดยเฉพาะในยุคปัจจุบัน บุคลากรไม่ควรมีเพียงทักษะด้านการบริการ แต่ควรมี **Digital Skills, Communication Skills, Problem-solving Skills และ Intercultural Skills** เพื่อรองรับความหลากหลายของนักท่องเที่ยว

1.12 สรุปท้ายบท

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีความซับซ้อนและเชื่อมโยงกับธุรกิจหลายประเภท ตั้งแต่การคมนาคม ที่พัก อาหาร ธุรกิจนำเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมนันทนาการ และบริการสนับสนุนต่าง ๆ

การทำความเข้าใจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องมอง “การท่องเที่ยวเป็นระบบ” ไม่ใช่พิจารณาเฉพาะธุรกิจใดธุรกิจหนึ่ง เพราะประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวเกิดจากการทำงานร่วมกันของหลายองค์ประกอบ

ดังนั้น ผู้ที่ศึกษาและทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรมีทั้งความรู้ด้านธุรกิจ การบริการ การสื่อสาร การจัดการทรัพยากร การใช้เทคโนโลยี และความเข้าใจในความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อสามารถพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ และเติบโตอย่างยั่งยืน

คำถามทบทวนท้ายบท

1. จงอธิบายความหมายของ “การท่องเที่ยว” และ “อุตสาหกรรมท่องเที่ยว”
2. เพราะเหตุใดอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีความเชื่อมโยงกับธุรกิจหลายประเภท
3. จงอธิบายองค์ประกอบ 6A ของการท่องเที่ยว พร้อมยกตัวอย่าง
4. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมอย่างไร

5. จงยกตัวอย่างผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบจากการท่องเที่ยว
6. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวได้รับอิทธิพลจากปัจจัยใดบ้าง
7. นักศึกษาคิดว่า “บุคลากรที่ดีในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรมีคุณสมบัติอย่างไร”
8. แนวโน้มการท่องเที่ยวในอนาคตจะส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างไร

