

## การพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

### Coherence Development of Thailand Tourism Business Standard Towards ASEAN Economic Community (AEC)

นายณรงค์ศักดิ์ จิตณรงค์รัตน์  
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสำรวจความคิดเห็นผู้ที่เกี่ยวข้องในประชาคมอาเซียนครอบคลุมประเด็น (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานการท่องเที่ยวอาเซียน มาตรฐานด้านอาหารและเครื่องดื่ม มาตรฐานด้านห้องน้ำสาธารณะ มาตรฐานที่พักแบบสัมผัสวัฒนธรรมชนบท มาตรฐานการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และมาตรฐานสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความโดดเด่นเป็นพิเศษ (2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานการท่องเที่ยวไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (3) รูปแบบมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวที่สอดคล้องตามแนวคิดการพัฒนามาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (4) ความสอดคล้องและความแตกต่างของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศต่าง ๆ ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (5) รูปแบบการปฏิบัติตามมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวที่เหมาะสมและแนวนโยบายในการพัฒนามาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และ (6) ความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนา

มาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศสมาชิกในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ต้องมีการ (1) สร้างความแตกต่างในสินค้าและบริการให้มีเอกลักษณ์และความเป็นพิเศษ (2) เป็นผู้นำด้านราคา (3) กำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจน (4) มีทิศทางในการพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (5) จัดการเพื่อให้เกิดความน่าสนใจที่หลากหลาย (6) มีสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการท่องเที่ยวที่ปลอดภัย (7) สร้างและรักษาความสามารถในการแข่งขัน (8) สร้างคุณค่าและความพอใจ และ (9) สร้างแนวความคิดการเปรียบเทียบเพื่อการแข่งขัน และพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนามาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดย (1) การเพิ่มศักยภาพที่อาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (2) ภาครัฐมีความจริงจังให้ความสำคัญทุก ๆ ด้านทุกระดับ เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (3) การปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ การอบรมคุณธรรม จริยธรรม การสร้างจิตสำนึกในความรับผิดชอบ (4) การร่วมมือประชาสัมพันธที่ง่ายต่อการเข้าถึง สร้างความรู้ ความเข้าใจอย่างทั่วถึง (5) มีนโยบายและมาตรการเพื่อส่งเสริมการลงทุนในประเทศสมาชิกอาเซียน (6) มาตรการเพื่อรองรับผลกระทบจากการท่องเที่ยว เร่งปรับปรุงและพัฒนาระบบต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยสำคัญ เพื่อให้เอื้อประโยชน์ต่อธุรกิจท่องเที่ยว (7) เพิ่มความ

เข้มงวดด้านการตรวจสอบด้วยการพัฒนาระบบมาตรฐานทางการท่องเที่ยว (8) การจัดทำกลยุทธ์และการวางแผนแก้ปัญหามาตรฐานการท่องเที่ยว และ (9) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อให้เกิดความคล่องตัว

**คำสำคัญ :** ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาหารและเครื่องดื่ม ห้องน้ำสาธารณะ ที่พักแบบสัมผัสวัฒนธรรมชนบท การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

## ABSTRACT

This research has been systemically conducted by mixed methods ; qualitative and quantitative, with interview and survey in order to collect data covering the research content.

The content of analytical study consists of (1) comment on the establishing of ASEAN tourism standard and standardization of food and beverages services public restroom home stay ecotourism and tourism heritage (2) conformity development of Thailand tourism standard towards AEC (3) tourism business standard model conforming to the concept of tourism business standard development towards AEC (4) comparison of the difference and conformity of AEC tourism business standard (5) feasible application of tourism business standard and development policy towards AEC (6) other comments on conformity development.

The research result on Thailand and ASEAN Tourism business standard reveals that (1) differentiation of focused group (2) overall cost leadership (3) identification of target and action plan (4) provision for confirming development strategy of Thailand tourism business standard towards AEC (5) management to promote multiple attractions (6) safety stable environment (7) to promote and maintain competent capability (8) promote satisfaction and value (9) promote benchmarking competitiveness and business development.

On the development of Thailand tourism business standard towards AEC it states that (1) co-operation among public, private and relevant sectors to increase competition potential (2) attention of public sector in all aspects including sustainable tourism development (3) amendment of law, regulations to cultivate ethics and service mind (4) knowledge distribution, public relations through media (5) measures to promote investment in ASEAN country member (6) domestic measures to cope with impact on free trade zone regulation development to facilitate tourism business (7) more stringent supervision and tourism system development (8) strategy to manage various measures and plan to solve standard problem and (9) to strengthen competency by development of infrastructure and improvement of public service to enhance private sector.

**KEYWORDS :** ASEAN Economic Community, Green Hotel, Food and Beverage Services, Public Rest room, Home Stay, Ecotourism, Tourism Heritage

## บทนำ

ภาคการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจอาเซียน จากรายงานเกี่ยวกับความสามารถในการแข่งขันของการเดินทางและธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศในอาเซียน ประจำปี ค.ศ. 2012 (The ASEAN Travel and Tourism Competitiveness Report 2012) ประเมินการว่าภาคการท่องเที่ยวทำรายได้ให้แก่อาเซียนเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 4.6 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product : GDP) และก่อให้เกิดการจ้างงานถึง 9.3 ล้านตำแหน่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.2 ของการจ้างงานทั้งหมดในอาเซียน อย่างไรก็ตาม ภาคการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศในอาเซียน ยังมีความแตกต่างกันมาก จากดัชนีความสามารถในการแข่งขันด้านการเดินทางและธุรกิจท่องเที่ยว (Travel and Tourism Competitiveness Index : TTCI) ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดการพัฒนาภาคการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศโดยเวทีเศรษฐกิจโลก (World Economic Forum) และประเทศสมาชิกอาเซียนเพียง 3 ประเทศ ได้แก่ สิงคโปร์ มาเลเซีย และไทย ที่มีดัชนีดังกล่าวอยู่ใน 50 อันดับแรกจากการจัดอันดับทั้งหมด 139 ประเทศ ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งความท้าทายในการเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวในอาเซียนโดยมาตรการการส่งเสริมการตลาดร่วมกันเพื่อประชาสัมพันธ์อาเซียนในฐานะแหล่งท่องเที่ยวร่วมกัน (Single Destination) อาเซียนจึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวอาเซียนปี 2554-2558 (ASEAN Tourism Strategic Plan 2011-2015) เพื่อส่งเสริมการเชื่อมโยง แหล่งท่องเที่ยวในอาเซียน โดยมียุทธศาสตร์สำคัญ คือ การจัดทำมาตรฐานการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Standards) เพื่อยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศในอาเซียน ให้มีความใกล้เคียงกันและมีความเป็นสากลมากขึ้น ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวของไทยต้องเร่งพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพธุรกิจของตนให้สอดคล้องกับการสร้างความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย, 2556) มีการสร้างความเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจและความมั่นคงในภูมิภาค สร้างความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยผลักดันให้ไทยมีบทบาทในการสร้างสรรค์ในเวทีระหว่างประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่ต้องมีการเตรียมการ ในด้าน (1) พัฒนาบุคลากรในทุกภาคส่วนเศรษฐกิจ (2) ยกระดับการให้บริการด้านสุขภาพและบริการ (3) เสริมสร้างความเข้มแข็งให้สถาบันการศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล (4) กำหนดมาตรฐานขั้นพื้นฐานของคุณภาพสินค้าและบริการ (ปัทมทิพย์ เปลียน โมพี, 2556)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย อยู่ในระดับต้นๆ ของภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก แสดงให้เห็นว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีศักยภาพเพียงพอที่จะผลักดันส่งเสริมธุรกิจให้มีความเข้มแข็งสามารถแข่งขันได้ การเปิดเสรีทางการบริการด้านการท่องเที่ยวประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นโอกาสที่สำคัญที่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวมีการเตรียมตัวในแนวโน้มการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงขึ้น โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้อาเซียนก้าวขึ้นเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวยอดนิยมของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก สอดคล้องกับการคาดการณ์ขององค์การการท่องเที่ยวโลก และเป็นแรงดึงดูดนักลงทุนจากต่างประเทศ หากผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวไทยมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สินค้าท่องเที่ยวของไทยมีความโดดเด่น ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและศิลปวัฒนธรรม มาตรฐานระดับสากลของโรงแรมและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เอกอัครราชทูตทางด้านอาหารและการให้บริการ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวของไทยมีความน่าสนใจ มีแนวโน้มนายขยตัวสูงขึ้น ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวของไทยจึงควรเร่งพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพธุรกิจของตนให้สอดคล้องกับแนวทางการจัดทำมาตรฐานการท่องเที่ยวอาเซียน (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย, 2556) ซึ่งแบ่งเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่

1. มาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) อาทิ การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การใช้ระบบบริหารจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพ การใช้อุปกรณ์ที่ช่วยประหยัดพลังงาน การแยกพื้นที่สำหรับผู้สูบบุหรี่ เป็นต้น

2. มาตรฐานด้านอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverages Services) อาทิ การออกแบบพื้นที่และการใช้วัสดุที่สามารถทำความสะอาดได้ง่าย การแยกการจัดเก็บอาหารสด (Fresh Food) ออกจากอาหารพร้อมรับประทาน การจัดหาอุปกรณ์ทำความสะอาด อาทิ สบู่ ผ้าเช็ดมือ ให้แก่ผู้ประกอบอาหาร เป็นต้น

3. มาตรฐานด้านห้องน้ำสาธารณะ (Public Restroom) อาทิ การใช้ระบบจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพ การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการและผู้สูงอายุ การรักษาพื้นห้องน้ำให้แห้งและสะอาดอยู่เสมอ เป็นต้น

4. มาตรฐานที่พักแบบสัมผัสวัฒนธรรมชนบท (Home Stay) อาทิ การออกแบบและตกแต่งห้องพักโดยใช้วัสดุท้องถิ่น การจัดหากุญแจให้แก่นักท่องเที่ยวสำหรับปิดห้องพักหรือหน้าต่างเพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว การจัดกิจกรรมแบบท้องถิ่นให้นักท่องเที่ยวเข้าร่วม อาทิ การประดิษฐ์งานฝีมือแบบท้องถิ่น การร้องรำทำเพลงแบบท้องถิ่น เป็นต้น

5. มาตรฐานการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) อาทิ การทำป้ายบอกเส้นทางท่องเที่ยวที่ชัดเจน การจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับพื้นที่และระบบนิเวศ อันก่อให้เกิดผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด เป็นต้น

6. มาตรฐานสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความโดดเด่นเป็นพิเศษ (Tourism Heritage) อาทิ การจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับสถานที่ การจัดทำสื่อหรือกิจกรรมเพื่อให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว การติดตามและประเมินผลกระทบจากการท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยวดังกล่าว เป็นต้น

### วัตถุประสงค์

1. ศึกษาถึงสภาพและบทบาทความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในด้านมาตรฐานการท่องเที่ยวของประเทศในอาเซียน ได้แก่ ความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการ ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศไทยและประเทศต่าง ๆ ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2. ศึกษารูปแบบความสอดคล้องและความแตกต่างของมาตรฐานการท่องเที่ยวของประเทศไทยและประเทศต่าง ๆ ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

3. เสนอรูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เข้าใจถึงสภาพและบทบาทความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในด้านมาตรฐานการท่องเที่ยวของประเทศในอาเซียน ได้แก่ ความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการ ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศไทยและประเทศต่าง ๆ ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2. เข้าใจรูปแบบ ความสอดคล้องและความแตกต่างของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศไทย

และประเทศต่าง ๆ ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

3. มีรูปแบบในการพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาเอกสาร (Documentary) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 53 ท่าน โดยสัมภาษณ์บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญและรอบรู้ในการปฏิบัติงานในการพัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยวไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งมีประเด็นในการสัมภาษณ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยชิ้นนี้ โดยผู้วิจัย นำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร (Documentary Study) มาเป็นแนวทางในการกำหนดโครงสร้างสัมภาษณ์ แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงให้ครบถ้วนสมบูรณ์ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง หลังจากนั้น ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และเพิ่มเติมรายละเอียดให้สมบูรณ์ ครบถ้วนมากที่สุด นำสู่การสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามที่ได้กำหนดไว้ โดยขออนุญาตบันทึกเสียงและบันทึกภาพหนึ่งระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) อย่างเป็นทางการ จำนวน 7 ท่าน

ชื่อ นามสกุล	ตำแหน่ง
1. Prapawadee Powtongchin	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงาน Jakarta Indonesia
2. นายคมกริช ดั่งเงิน	ผู้อำนวยการกองธุรกิจ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)
3. Ir. Basuki Tjahaja Purnama, MM	Wakil Gubernur, Provinsi Daerah Khusus Ibukata Jakarta, Indonesia
4. Mr. Eddy Krismeidi Soemawilaga	Senior Officer, Infrastructure Division, ASEAN Secretary, ประเทศอินโดนีเซีย
5. Ms. Dory Widyanasari	Technical Officer for Tourism, Infrastructure Division, ASEAN Secretary, ประเทศอินโดนีเซีย
6. Dr. Arie Budhiman, Msi.	Executive Director of The Jakarta City Government, Tourism and Culture Office.
7. Dr. Jajang Gunawijaya, MA	Ketua Program Studi Pariwisata Universitas Indonesia ประเทศอินโดนีเซีย(ที่ปรึกษาด้านยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของรัฐบาลอินโดนีเซีย)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) อย่างไม่เป็นทางการ จำนวน 46 ท่าน ประกอบไปด้วย

1. ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ตัวแทน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐกิจและการท่องเที่ยวในภาครัฐทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่เกี่ยวข้องของประเทศไทย 17 ท่าน
2. ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ตัวแทน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐกิจและการท่องเที่ยวในภาคเอกชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่เกี่ยวข้องของประเทศไทย 13 ท่าน
3. ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ตัวแทน ของประเทศต่าง ๆ ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐกิจและการท่องเที่ยวทั้งในภาครัฐและเอกชน ของประเทศ มาเลเซีย 2 ท่าน สิงคโปร์ 3 ท่าน เวียดนาม 2 ท่าน กัมพูชา 4 ท่าน เมียนมาร์ 3 ท่าน ลาว 1 ท่าน ฟิลิปปินส์ 1 ท่าน

หมายเหตุ การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักอย่างไม่เป็นทางการ ผู้วิจัยได้ขออนุญาตสัมภาษณ์ในงานออกนุสรการท่องเที่ยว AEC ที่อินโดนีเซียเป็นครั้งแรก “Jakarta International Festival” ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 15-16 มิถุนายน 2556 อุปสรรคที่เกิดจากการสัมภาษณ์ก็คือความต่อเนื่องของการให้สัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ติดภารกิจกะทันหัน และ มิได้มอบหมายผู้แทนในการให้สัมภาษณ์ไว้

### การวิจัยเชิงปริมาณ

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เพื่อให้มีความชัดเจน โดยประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยทั้ง 10 ประเทศ ที่มาท่องเที่ยวและมีความเกี่ยวข้องกับมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว แบบสอบถามจำนวน 512 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ในเรื่องการพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศไทยและประเทศต่าง ๆ ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประเด็นเกี่ยวกับ (1) การพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานการท่องเที่ยว (2) การพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ไทย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย สิงคโปร์ บรูไน ลาว กัมพูชา เวียดนาม และพม่า) (3) รูปแบบมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวที่สอดคล้องตามแนวคิดการพัฒนามาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (4) การเปรียบเทียบ ความสอดคล้องและความแตกต่างของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศไทยและประเทศต่าง ๆ ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (5) รูปแบบการปฏิบัติตามมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวที่เหมาะสม และแนวนโยบายในการพัฒนามาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (6) ความคิดเห็นอื่น ๆ ต่อการพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2. การวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลข้อมูล คือ นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ตรวจสอบให้คะแนน และเลือกใช้เทคนิคการวิเคราะห์ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ หาค่าร้อยละ (Percentage) ของแบบสอบถามในส่วนที่ 1 และ หาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, s.d.) และค่า t-test ของแบบสอบถามในส่วนที่ 2

3. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้หาค่าสถิติพื้นฐานและค่าสถิติที่ใช้เสนอในลักษณะทั่วไปเป็นสถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์สถิติ t-test โดยกำหนดนัยสำคัญที่ 0.05 และผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นของประชาชน โดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546) ข้อมูลที่แสดงระดับความคิดเห็นการพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้กับการวัดมาตราตามวิธีของไลเกิร์ต (Likert Scale) ซึ่งเป็นการวัดทัศนคติที่มีต่อรูปแบบ โดยแบ่งเป็น 5 อันดับ และให้คะแนนจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

ระดับคะแนน	5 หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
	4 หมายถึง	เห็นด้วยมาก
	3 หมายถึง	ค่อนข้างเห็นด้วย
	2 หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
	1 หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้แบ่งเป็นช่วงชั้นเท่า ๆ กัน โดยแบ่งระดับค่าเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์สำหรับการแปลความหมายค่าเฉลี่ย มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	เห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	ค่อนข้างเห็นด้วย
1.81 – 2.60	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความสำคัญต่อการทำงาน	3 หมายถึง	สำคัญมาก
	2 หมายถึง	สำคัญ
	1 หมายถึง	ไม่สำคัญ

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{3 - 1}{3} = 0.7$$

ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์สำหรับการแปลความหมายค่าเฉลี่ย มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
2.31 – 3.00	สำคัญมาก
1.71 – 2.30	สำคัญ
1.00 – 1.70	ไม่สำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) อย่างไม่เป็นทางการ จำนวน 46 ท่าน ประกอบไปด้วย

1. ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ตัวแทน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐกิจและการท่องเที่ยวในภาครัฐทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่เกี่ยวข้องของประเทศไทย 17 ท่าน
2. ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ตัวแทน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐกิจและการท่องเที่ยวในภาคเอกชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่เกี่ยวข้องของประเทศไทย 13 ท่าน
3. ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ตัวแทน ของประเทศต่าง ๆ ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐกิจและการท่องเที่ยวทั้งในภาครัฐและเอกชน ของประเทศ มาเลเซีย 2 ท่าน สิงคโปร์ 3 ท่าน เวียดนาม 2 ท่าน กัมพูชา 4 ท่าน เมียนมาร์ 3 ท่าน ลาว 1 ท่าน ฟิลิปปินส์ 1 ท่าน

หมายเหตุ การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักอย่างไม่เป็นทางการ ผู้วิจัยได้ขอนัดหมายสัมภาษณ์ในงานออกนุชการท่องเที่ยว AEC ที่อินโดนีเซียเป็นครั้งแรก “Jakarta International Festival” ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 15-16 มิถุนายน 2556 อุปสรรคที่เกิดจากการสัมภาษณ์ก็คือความต่อเนื่องของการให้สัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ดีดการกิจกะทันหัน และ มิได้มอบหมายผู้แทนในการให้สัมภาษณ์ไว้

### การวิจัยเชิงปริมาณ

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เพื่อให้มีความชัดเจน โดยประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยทั้งหมดทั้ง 10 ประเทศ ที่มาท่องเที่ยวและมีความเกี่ยวข้องกับมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว แบบสอบถามจำนวน 512 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ในเรื่องการพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศไทยและประเทศต่าง ๆ ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประเด็นเกี่ยวกับ (1) การพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานการท่องเที่ยว (2) การพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ไทย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย สิงคโปร์ บรูไน ลาว กัมพูชา เวียดนาม และพม่า) (3) รูปแบบมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวที่สอดคล้องตามแนวคิดการพัฒนามาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (4) การเปรียบเทียบ ความสอดคล้องและความแตกต่างของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศไทยและประเทศต่าง ๆ ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (5) รูปแบบการปฏิบัติตามมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวที่เหมาะสม และแนวนโยบายในการพัฒนามาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (6) ความคิดเห็นอื่น ๆ ต่อการพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2. การวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลข้อมูล คือ นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ตรวจสอบให้คะแนน และเลือกใช้เทคนิคการวิเคราะห์ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ หาค่าร้อยละ (Percentage) ของแบบสอบถามในส่วนที่ 1 และ หาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, s.d.) และค่า t-test ของแบบสอบถามในส่วนที่ 2



ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ประเทศไทย	57	11.1
บรูไนดารุสซาลาม	50	9.8
ราชอาณาจักรกัมพูชา	50	9.8
สาธารณรัฐฟิลิปปินส์	50	9.8
สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม	50	9.8
สาธารณรัฐอินโดนีเซีย	55	10.5
มาเลเซีย	50	9.8
สาธารณรัฐสิงคโปร์	50	9.8
สาธารณรัฐแห่งสหภาพพม่า	50	9.8
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	50	9.8
<b>รวม</b>	<b>512</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
	ชาย	289	56.4
	หญิง	223	43.6
	<b>รวม</b>	<b>512</b>	<b>100.0</b>
อายุ	ต่ำกว่า 21 ปี	15	2.9
	ระหว่าง 21 – 30 ปี	354	69.1
	ระหว่าง 31 – 40 ปี	62	12.1
	ระหว่าง 41 – 50 ปี	40	7.8
	51 ปีขึ้นไป	41	8.0
	(อายุเฉลี่ย 30 ปี) <b>รวม</b>	<b>512</b>	<b>100.0</b>
สถานภาพ	โสด	326	63.7
	สมรส	186	36.3
	<b>รวม</b>	<b>512</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา	124	24.2
	อนุปริญญา/ ประกาศนียบัตร	75	14.6
	ปริญญาตรี	266	52.0
	ปริญญาโท	39	7.6
	ปริญญาเอก	8	1.6
	<b>รวม</b>	<b>512</b>	<b>100.0</b>
อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	77	15.0
	เกษียณ	1	0.2
	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	106	20.7
	พนักงาน / ลูกจ้างบริษัท	236	46.1
	ธุรกิจส่วนตัว	39	7.6
	อื่นๆ เช่น วิศวกร อาชีพอิสระ	53	10.4
	<b>รวม</b>	<b>512</b>	<b>100.0</b>
	รายได้	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	142
10,001 - 30,000 บาท		195	38.1
30,001 - 50,000 บาท		28	5.5
มากกว่า 50,00 บาทขึ้นไป		49	9.6
<b>รายได้เฉลี่ยต่อคน 27,247 บาท รวม</b>		<b>512</b>	<b>100.0</b>
ระยะเวลาในการ	ไปเข้า-กลับเย็น	76	14.8
เดินทาง	2 วัน 1 คืน	119	23.2
	3 วัน 2 คืน	85	16.6
	4 วัน 3 คืน	93	18.2
	มากกว่า 4 วัน 3 คืน	45	8.8
	อื่นๆ (5, 16, 18 วัน, 2, 3, 4 สัปดาห์, 5 เดือน)	94	18.4
	<b>รวม</b>	<b>512</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายโดยประมาณ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000บาท	131	25.6
ในระหว่าง		
5,001 - 10,000บาท	15	2.9
เดินทาง		
10,001 - 15,000บาท	31	6.1
15,001 - 20,000บาท	67	13.1
20,001 - 25,000 บาท	170	33.2
มากกว่า 25,000 ขึ้นไป	98	19.1
<b>รวม</b>	<b>512</b>	<b>100.0</b>
งานอดิเรก		
อ่านหนังสือ	138	27.0
ท่องเที่ยวในประเทศ	88	17.2
ทำอาหาร	137	26.8
ท่องเที่ยวต่างประเทศ	98	19.1
อื่นๆ (ระบุ) ดูหนัง, เล่นกีฬา เช่น กอล์ฟ วิ่ง จักรยาน คีบอร์ด ขับรถ เล่นดนตรี เป็นต้น	51	10.0
<b>รวม</b>	<b>512</b>	<b>100.0</b>

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก สรุปประเด็นได้ว่า

1. บทบาทความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยวของประเทศอาเซียน ทุกประเทศอาเซียนให้ความสำคัญในความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวมาก ประเทศสิงคโปร์ มีบทบาทที่ชัดเจนมากที่สุด ในขณะที่ประเทศอื่น ๆ ความร่วมมือนี้เกิดขึ้นในระดับที่ดี แต่สภาพปัญหาของแต่ละประเทศที่แตกต่างกันทำให้ขาดความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง เช่น ประเทศไทยภาครัฐเป็นผู้นำในการพัฒนานโยบายแต่ข้อจำกัดด้านการเมืองส่งผลกระทบต่อความร่วมมืออย่างต่อเนื่องกับประเทศสมาชิก

ความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการ ในการพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยวของประเทศอาเซียน ด้วยข้อจำกัดของประเทศสมาชิก นักท่องเที่ยวในอาเซียนส่วนใหญ่จะเชื่อมั่นสินค้าและบริการจากไทย มาเลเซีย และสิงคโปร์ มากกว่าประเทศอื่น ๆ ในอาเซียนด้วยกัน

ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประเทศในอาเซียนมีความรู้และความเข้าใจในการพัฒนาระบบ

การบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศตนเองและในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนกันเป็นอย่างดี เนื่องจากมีข้อตกลงกันที่มีความชัดเจน แต่เมื่อนำไปสู่ภาคปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผลขึ้นอยู่กับทักษะความสามารถของแต่ละประเทศ ในขณะนี้ประเทศที่นำไปปฏิบัติได้ดีมากที่สุด คือ สิงคโปร์

2. ความสอดคล้องและความแตกต่างของมาตรฐานการท่องเที่ยวของประเทศไทยและประเทศต่าง ๆ ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ธุรกิจท่องเที่ยวไทยภาพรวมมีมาตรฐานค่อนข้างสูง เมื่อเทียบกับประเทศสมาชิกอาเซียนอื่น ๆ และถือเป็นจุดแข็งสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเชื่อมั่นและประทับใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวในไทย มีการกลับมาท่องเที่ยวหลายครั้ง เมื่อประเทศสมาชิกอาเซียนอื่น ๆ เช่น ประเทศในกลุ่มกัมพูชา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พม่า และเวียดนาม (Cambodia-Laos-Myanmar-Vietnam : CLMV) สามารถยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวให้เป็นสากลมากขึ้น เป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่ทำให้การเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวในอาเซียนโดยมาตรการการส่งเสริมการตลาดร่วมกันเพื่อประชาสัมพันธ์อาเซียนในฐานะแหล่งท่องเที่ยวร่วมกัน (Single Destination) ย่อมมีโอกาสประสบผลสำเร็จได้

3. รูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ภาครัฐจำเป็นต้องกำหนดนโยบาย และส่งเสริมอย่างจริงจัง ในการดำเนินการปรับปรุงมาตรฐานธุรกิจการท่องเที่ยวของไทยให้สอดคล้องกับมาตรฐานธุรกิจการท่องเที่ยวของอาเซียน เพื่อให้ภาคเอกชนและผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ สามารถพัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยวของไทยให้สอดคล้องกับมาตรฐานธุรกิจการท่องเที่ยวของอาเซียน ได้ครบทุกมาตรฐาน มีการสร้างฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวในระดับมหภาค สร้างความร่วมมือกันเชิงนโยบายของแต่ละหน่วยงาน มีแผนการดำเนินงานต่าง ๆ ในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกันในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานธุรกิจการท่องเที่ยวของไทยและอาเซียน ในส่วนของภาคเอกชนต้องสร้างความพร้อมในการปรับตัว เพื่อเข้าสู่มาตรฐานการท่องเที่ยวของอาเซียน

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลจากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ความจำเป็น และความสำคัญเกี่ยวกับมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศไทยและประเทศต่างๆ ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของนักท่องเที่ยวในประเทศไทย 10 ประเทศ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างมากกับการกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวของอาเซียนทั้ง 6 มาตรฐาน และประเทศสมาชิกควรพัฒนามาตรฐานธุรกิจการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับมาตรฐานการท่องเที่ยวของอาเซียน ซึ่งมีระดับคะแนนตั้งแต่ 3.70 -3.98 จาก 4.20 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า มีความจำเป็นที่ประเทศสมาชิกควรมีการปรับปรุง พัฒนา มาตรฐานการท่องเที่ยวของอาเซียนทั้ง 6 มาตรฐาน ซึ่งมีระดับคะแนนร้อยละ 57.6-67.0 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับการกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวของอาเซียนทั้ง 6 มาตรฐานและประเทศสมาชิกควรพัฒนามาตรฐานธุรกิจการท่องเที่ยวของตนให้สอดคล้องกับมาตรฐานการท่องเที่ยวของอาเซียน ซึ่งมีระดับซึ่งมีระดับคะแนนตั้งแต่ 2.56 -2.78 จาก 3.00

ในด้านความคิดเห็นอื่นๆ ในการพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เช่น การส่งเสริม อนุรักษ์ ฟื้นฟู แหล่งท่องเที่ยว เพื่อสร้างมาตรฐาน

การรับรองคุณภาพของสินค้าและบริการ มีการบริหารจัดการที่เกิดผลในเชิงปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และต่อเนื่อง เป็นต้น

- เห็นด้วยกับแนวทางในการดำเนินการ ในภาพรวมเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 จาก 4.20
- มีความจำเป็นเกี่ยวกับมีการรับรองคุณภาพของสินค้าและบริการเพื่อสร้างมาตรฐานการท่องเที่ยวมากที่สุด มีค่าคะแนนร้อยละ 67.0
- ให้ความสำคัญกับแนวทางในการดำเนินการ ในภาพรวมให้ความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 2.60 จาก 3.00

ในด้านความพร้อมของบุคลากรในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

- เห็นด้วยที่บุคลากรควรมีความพร้อม ในภาพรวมเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 จาก 4.20
- มีความจำเป็นที่บุคลากรเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี ซึ่งมีความจำเป็นมากที่สุด มีค่า คะแนนร้อยละ 67.0
- ให้ความสำคัญกับความพร้อมของบุคลากรในภาพรวมให้ความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 2.67 จาก 3.00

### สรุปผลการวิจัย

จากข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ จะเห็นได้ว่าการพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Thailand Business Tourist Standard Coherence Development According to ASEAN Economic Community) ทั้ง 6 มาตรฐานคือ (1) มาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) (2) มาตรฐานด้านอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverages Services) (3) มาตรฐานด้านห้องน้ำสาธารณะ (Public Restroom) (4) มาตรฐานที่พักแบบสัมผัสวัฒนธรรมชนบท (Home Stay) (5) มาตรฐานการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) (6) มาตรฐานสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความโดดเด่นเป็นพิเศษ (Tourism Heritage) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกฝ่าย มีความจำเป็นจะต้องปรึกษาหารือร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ ระหว่างผู้ประกอบการ ประชาชนท้องถิ่น องค์กรและสถาบันต่าง ๆ ให้สามารถดำเนินการร่วมงานไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งร่วมแก้ปัญหา และลดข้อขัดแย้งในผลประโยชน์ที่แตกต่างกัน (Consulting Stakeholders and the Public) การฝึกอบรมบุคลากร (Training Staff) โดยสอดแทรกแนวคิดและวิธีปฏิบัติในการพัฒนาแบบยั่งยืนต่อบุคลากรท้องถิ่นทุกระดับ จะช่วยยกระดับการบริการการท่องเที่ยว

ด้วยจุดแข็งของประเทศไทยในหลาย ๆ ด้าน ทั้งการเป็นผู้นำทางการตลาดในภูมิภาคด้วยความเข้มแข็งของตราสินค้า (Brand) ประเทศไทย และความเป็นมิตรไมตรีของผู้คนจนสามารถก้าวสู่การนำเสนอคุณค่าทางจิตใจ (Emotional Value) ที่แตกต่างจากคู่แข่ง รวมถึงความได้เปรียบทางการแข่งขันทั้งตำแหน่งทางภูมิศาสตร์ ความดึงดูดใจในธรรมชาติและวัฒนธรรม เป็นโอกาสที่ประเทศไทยสามารถนำมาแสวงงประโยชน์จากยุทธศาสตร์การตลาดของภูมิภาค (Regional Marketing Strategy) ซึ่งมุ่งเน้นส่งเสริมวัฒนธรรม ธรรมชาติ ท่องเที่ยวชุมชน เป็นจุดขายหลักเชิงสร้างสรรค์ของภูมิภาค

### ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ควรจะได้มีการพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยว โดย

1. การเพิ่มศักยภาพที่อาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยภาครัฐจะเป็นผู้ให้การส่งเสริมสนับสนุน เตรียมบุคลากรให้เพียงพอสามารถรองรับกับความต้องการและสนับสนุนแนวคิดต่าง ๆ ของผู้ประกอบการ

2. ภาครัฐต้องมีความจริงจัง ให้ความสำคัญทุก ๆ ด้านทุกระดับและการพัฒนาแบบยั่งยืนเพื่อการท่องเที่ยว

3. การปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสมบูรณ์ในการดำเนินการพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ครอบคลุม กฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ คุณธรรม จริยธรรม จิตสำนึกในความรับผิดชอบ มีวิธีการที่สร้างสรรค์และเหมาะสม ดำรงรักษามาตรฐานให้คงอยู่เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว

4. การร่วมมือประชาสัมพันธที่ง่ายต่อการเข้าถึง สร้างความรู้ ความเข้าใจอย่างทั่วถึง การประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวภาครัฐร่วมมือกับภาคเอกชน ทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันให้มีความเหมาะสมต่อเนื่อง ร่วมกันอนุรักษ์ สร้างสรรค์วัฒนธรรมให้เป็นที่รู้จักและยอมรับ

5. มีนโยบายมาตรการเพื่อส่งเสริมการลงทุนประเทศสมาชิกอาเซียน มาตรการที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการส่งเสริมการลงทุน มีหน่วยงานส่งเสริมการลงทุน การช่วยเหลือเจรจาต่อรอง การให้ข้อมูลในเชิงลึกด้านการค้า การลงทุน การจ้างงาน การหาผู้ร่วมทุน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ สร้างแรงจูงใจในการลงทุน เช่น การจัดตั้งกองทุน การปล่อยสินเชื่อ

6. มาตรการเพื่อรองรับผลกระทบจากการท่องเที่ยว พัฒนากฎระเบียบ เร่งปรับปรุงและพัฒนาระบบต่างๆ ที่เป็นปัจจัยสำคัญ เพื่อให้เอื้อประโยชน์ต่อธุรกิจท่องเที่ยว

7. เพิ่มความเข้มงวดด้านการตรวจสอบ พัฒนาระบบมาตรฐานทางการท่องเที่ยว การคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่อาจได้รับความเสียหาย ยกเว้นมาตรฐานการท่องเที่ยว กำหนดนโยบายดูแลและป้องกันผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8. การจัดทำกลยุทธ์ที่ชัดเจนและการวางแผนแก้ปัญหามาตรฐานการท่องเที่ยว การมีศูนย์ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน ภาครัฐปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ การรวมตัว การให้ความช่วยเหลือ การกระจายผลประโยชน์อย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ

9. มาตรการเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อให้เกิดความคล่องตัว การปรับปรุงระบบและลดขั้นตอนการให้บริการของภาครัฐ ให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคการผลิตและภาคบริการที่มีศักยภาพ การเรียนรู้วัฒนธรรมขนบธรรมเนียม และประเพณีของประเทศอาเซียน ส่งเสริมให้เกิดเครือข่ายการผลิต (Production Network) เพื่อลดต้นทุนการผลิตและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

### เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2550). **ยุทธศาสตร์การพัฒนการท่องเที่ยวไทย 2551-2554**. กรุงเทพฯ ฯ : กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2540). **หลักสถิติ**. (พิมพ์ครั้งที่5). กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิริรัตน์ คงตระกูล. (2556). **โอกาสทางการตลาดท่องเที่ยวไทยบนความท้าทายกับการก้าวสู่ AEC (ตอนที่2)**. [ออนไลน์]:เข้าถึงได้จาก<http://www.etatjournal.com/web/menu-read-webetatjournal/menu-2013/menu-2013-jul-sep/533-32556-ace>
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์. (2546). **การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ ฯ :มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชลลดา เพียรสุขเวช. (2551). **ปัจจัยความพึงพอใจและความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อโรงแรมห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. (2555). **“ASEAN Tourism Standards คืออะไร ธุรกิจท่องเที่ยวไทยควรปรับตัวอย่างไรให้สอดคล้อง?”** EXIM E-NEW. ปีที่ 7 (ฉบับที่ 12).
- นิสารัตน์ กันทะเครือ. (2549). **ความคิดเห็นต่อการให้บริการธุรกิจโรงแรมมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคเหนือตอนบน**. การค้นคว้าแบบอิสระ, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. (2551). **โครงการศึกษาเพื่อกำหนดแผนที่นำทางการวิจัยด้านการตลาดการท่องเที่ยวสำหรับประเทศไทย**. ปทุมธานี, กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2555). **การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย วิสัยทัศน์**. กรุงเทพฯ ฯ : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2553). **ถนนสู่ AEC เพื่อ SMEs ไทย**. กรุงเทพฯ ฯ:สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.
- สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์และดวงใจ ตั้งกิจวานิชย์. (2549). **นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกับโอกาสในการยกระดับคุณภาพการท่องเที่ยว**. คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัญญา สายบัวทอง. (2550). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมฮิลตัน หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.