

บทที่ 4

การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวและการสำรวจทัศนคติ/พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ศึกษา

เพื่อที่จะให้การพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่ศึกษามีความเป็นจริงได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยว การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงได้ทำการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่ศึกษาอย่างหลากหลาย เพื่อให้ทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบและความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับการพัฒนาการท่องเที่ยวขององค์กรต่างๆเหล่านั้น เพื่อนำมาประมวลและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการพัฒนาในขั้นตอนต่อไปรวมทั้งยังใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ศึกษาในขั้นตอนต่อไปอีกด้วย ซึ่งผลที่ได้จากการสัมภาษณ์และทัศนคติของนักท่องเที่ยวดังกล่าวสามารถนำมาใช้เป็นฐานของแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของพื้นที่ศึกษาได้เป็นอย่างดี

4.1 การเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยวิธีการสัมภาษณ์

เพื่อที่จะให้แนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองภูเก็ตและพื้นที่เกี่ยวเนื่องมีความสมบูรณ์ครบถ้วนและเป็นไปได้จริงในทางปฏิบัติ จึงได้ทำการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาการท่องเที่ยวของพื้นที่ศึกษาอย่างหลากหลาย ได้แก่ เทศบาลเมืองภูเก็ต สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคใต้ เขต 4 จังหวัดภูเก็ต สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดภูเก็ต สำนักงานโบราณคดีและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติที่ 12 ภูเก็ต สมาคมการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต องค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎา สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต และ หอการค้าจังหวัดภูเก็ต เนื่องจากองค์กรต่างๆดังกล่าวล้วนแล้วแต่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองภูเก็ตและพื้นที่เกี่ยวเนื่องซึ่งเป็นพื้นที่ศึกษาในครั้งนี้ โดยมีประเด็นหลักในการสัมภาษณ์ คือ บทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง แผนงานโครงการ และแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละองค์กร ซึ่งผลที่ได้จากขั้นตอนนี้ยังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามที่จะใช้กับนักท่องเที่ยวต่อไป

4.1.1 เทศบาลเมืองภูเก็ต

เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทต่อการพัฒนาในระดับปฏิบัติการ และการวางแผนพัฒนาในด้านต่างๆในระดับปฏิบัติการ โดยทำการสัมภาษณ์นายกเทศมนตรี : ร้อยโท ภูมิศักดิ์ หงษ์หยก, ผู้อำนวยการกองวิชาการ : นางศิริ วีระจามร และผู้อำนวยการสำนักการช่าง : นายฝน บุตรกตัญญู ซึ่งผลการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1.1.1 การพัฒนาการท่องเที่ยว เป็นภารกิจหลักที่สำคัญยิ่งของเทศบาลเมืองภูเก็ต เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่จะส่งผลต่อรายได้ของเทศบาลในรูปของภาษีประเภทต่างๆ

4.1.1.2 เทศบาลมีบทบาทหน้าที่โดยตรงในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง ซึ่งประกอบด้วย ระบบทางสัญจร ไฟฟ้า ประปา ระบายน้ำ และบำบัดน้ำเสีย การกำจัดขยะ ส่วนประกอบของถนนและทางเท้า รวมทั้งการอนุญาต ควบคุมสิ่งปลูกสร้างและการใช้อาคารต่างๆภายในเขตเทศบาลทั้งหมด ซึ่งล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการท่องเที่ยวของเมืองภูเก็ตทั้งสิ้น ในกรณีนี้เทศบาลได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ซึ่งทำให้มีสภาพโดยรวมของเมืองภูเก็ตมีความสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อยขึ้นตามลำดับ

4.1.1.3 ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของการท่องเที่ยวในเมืองภูเก็ต คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามามักมีเป้าหมายหลักที่การท่องเที่ยวชมธรรมชาติ ทำให้การท่องเที่ยวในเมืองมีความสำคัญเป็นอันดับรองลงไป แต่เทศบาลก็มีความพยายามในการที่จะปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในเมืองให้มีความดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาพัก และเดินทางท่องเที่ยวภายในเมืองเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในช่วงเวลาที่ผ่านมาก็เห็นว่าเห็นผลเป็นรูปธรรมในระดับหนึ่ง

4.1.1.4 ปัญหาการประสานแผนและการปฏิบัติงาน ระหว่างหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ รวมทั้งปัญหาขอบเขตของพื้นที่ในความรับผิดชอบของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมีพื้นที่ต่อเนื่องกัน (อบต.รัชฎา) ก็นับว่าเป็นปัญหาที่ส่งผลต่อการดำเนินการและวางแผนพัฒนาของเทศบาลเป็นอย่างมาก

4.1.1.5 โครงการพัฒนาเร่งด่วนของเทศบาลในขณะนี้ ได้แก่ การปรับปรุงพื้นที่สวนสาธารณะต่างๆที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีความร่มรื่น สวยงาม และดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้เข้ามาใช้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้น

4.1.2 สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคใต้ เขต 4 จังหวัดภูเก็ต

เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่หลักในการให้การสนับสนุน และส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดใกล้เคียง โดยเริ่มตั้งแต่งานศึกษาวิจัยตลาดการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ การขยายตลาดและบุกเบิกตลาดการท่องเที่ยวใหม่ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ด้วยการเผยแพร่บริการข่าวสาร การยกมาตรฐานธุรกิจและกำลังคนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการอนุรักษ์และจัดให้มีแหล่งท่องเที่ยวใหม่เพิ่มขึ้น รวมทั้งการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเดิมและการร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการผลิตของที่ระลึก และการจัดงานประเพณีท้องถิ่น เพื่อเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามามากยิ่งขึ้น

แนวความคิด และทัศนคติในการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองภูเก็ตที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของสำนักงานการท่องเที่ยว ได้แก่

4.1.2.1 ควรมีการกำหนดเส้นทางเดินเท้าเพื่อการท่องเที่ยวภายในพื้นที่เมืองภูเก็ต เนื่องจากสถานที่นำท่องเที่ยวต่างๆอยู่ในระยะที่ไม่ไกลกันจนเกินไปนัก โดยเส้นทางที่กำหนดขึ้นนี้ควรครอบคลุมพื้นที่ที่มีความน่าสนใจทั้งหมดที่มีในพื้นที่เมือง เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสกับบรรยากาศ ที่มีความน่าสนใจดังกล่าวได้อย่างครบถ้วนและทั่วถึง

4.1.2.2 ควรมีการจัดทำแผนป้ายสัญลักษณ์ แผนที่ และส่วนประกอบอื่นๆเพื่อเป็นการบ่งบอกทิศทางให้แก่นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวทั้งในพื้นที่เมืองและพื้นที่อื่นๆ

4.1.2.3 ควรมีการจัดกิจกรรมต่างๆภายในพื้นที่เมืองเพิ่มขึ้นรวมทั้งการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวาง เพื่อเป็นการดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมีความสนใจที่จะเดินทางเข้ามาในพื้นที่เมืองเพิ่มมากขึ้น

4.1.2.4 อาจมีการนำเสนอเส้นทางจักรยานเพื่อการเดินทางท่องเที่ยวภายในพื้นที่เมืองเนื่องจากวิธีการนี้เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยเฉพาะชาวยุโรป

4.1.2.5 การเน้นการมีส่วนร่วมของทุกๆฝ่ายทั้งจากภาครัฐ เอกชน และกลุ่มบุคคลต่างๆ เพื่อให้มีการประสานงานและร่วมมือกันอย่างแท้จริงในการพัฒนาการท่องเที่ยวของเมืองภูเก็ต

4.1.3 สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดภูเก็ต

เป็นหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรงในการวางผังการใช้ที่ดินของชุมชนต่างๆในเกาะภูเก็ต ซึ่งในขณะนี้กำลังอยู่ในระหว่างการปรับปรุงผังเมืองรวมภูเก็ตทั้งหมด ซึ่งเดิมมี 8 ผัง โดยให้รวมเป็นผังเดียวกันและมีพื้นที่ครอบคลุมทั่วทั้งเกาะ ซึ่งโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดภูเก็ตได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในพื้นที่เมืองภูเก็ตไว้ดังต่อไปนี้

4.1.3.1 พื้นที่ศูนย์กลางเมืองนับเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพในการพัฒนาเชิงอนุรักษ์เพื่อการท่องเที่ยวอยู่สูงมาก เนื่องจากมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เหมาะสม มีโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดี มีโครงสร้างชุมชนและกิจกรรมต่างๆที่แสดงถึงความร่วมมือกันเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามปัญหาก็คือไม่มีการจัดระบบที่โล่งกว้างที่ดีทำให้เกิดปัญหาจราจรในระดับหนึ่ง

4.1.3.2 ควรมีการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์แก่ชุมชนเมืองโดยจะต้องมีการประสานการพัฒนาเชิงอนุรักษ์ระหว่างนักวิชาการ นักวางผัง ผู้นำ หรือผู้แทนประชาชน และหน่วยงานต่างๆที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

4.1.3.3 ควรมีการนำเสนอข้อมูล การเดินทางท่องเที่ยวภายในตัวเมืองอย่างหลากหลายให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งการแจกจ่ายเอกสารคู่มือการเดินทางภายในพื้นที่อย่างครบถ้วน

4.1.3.4 ควรมีการจัดเตรียมพื้นที่จอดรถ ถนน และทางเท้าอย่างเป็นระบบ เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางท่องเที่ยวภายในพื้นที่เมืองได้อย่างสะดวกและปลอดภัย

4.1.4 สำนักโบราณคดีและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติที่ 12 ภูเก็ต

เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมศิลปากร ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการสำรวจพื้นที่และอาคารต่างๆ ที่มีคุณค่าควรแก่การอนุรักษ์ หรือการประกาศเป็นเขตโบราณสถาน รวมทั้งการขึ้นทะเบียนโบราณสถาน และการปฏิบัติต่างๆ ให้เป็นไปเพื่อการอนุรักษ์ตามพระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พ.ศ.2540

4.1.4.1 พื้นที่จังหวัดภูเก็ตมีโบราณสถาน ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนแล้ว 9 แห่ง ในจำนวนนี้หลายแห่งนับเป็นโบราณสถานที่มีคุณค่ายิ่งต่อการท่องเที่ยวของเมืองภูเก็ต ซึ่งโบราณสถานทั้ง 9 แห่งของจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ 1) บ้านพระยาศรีสุนทรโวหาร 2) สำนักงานที่ดินจังหวัด 3) อาคารโปรชนีย์โทรเลข 4) อาคารการบินไทย 5) อาคารศาลจังหวัด 6) อาคารศาลากลางจังหวัด 7) วัดฉลอง 8) วัดมงคลนิมิตร และ 9) วัดพระนางสร้าง

4.1.4.2 กลุ่มอาคารเก่าแก่ต่างๆ ที่อยู่ในเขตเมืองชั้นในนั้นมีจำนวนมาก แม้ว่าจะไม่ได้มีการขึ้นทะเบียนเป็นโบราณสถานแต่นับเป็นทรัพยากรที่มีค่าต่อการท่องเที่ยวเช่นเดียวกัน ซึ่งควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมการอนุรักษ์และใช้อาคารอย่างเหมาะสม เพื่อให้คงสภาพให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้

4.1.4.3 การจัดเส้นทางท่องเที่ยวภายในเมืองควรพิจารณาถึงความเชื่อมโยงกับสถานที่ท่องเที่ยวนอกเมืองอย่างเหมาะสม โดยมีการจัดเตรียมพื้นที่จอดรถรับส่ง และ ที่นั่งพักสำหรับนักท่องเที่ยวในแต่ละแหล่งอย่างเหมาะสม

4.1.5 สมาคมการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

สมาคมการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตนับเป็นสมาคมที่มีบทบาทสูงมากในการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต เนื่องจากสมาชิกของสมาคมนี้เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงจากกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของจังหวัด ในอดีตสมาคมนี้มักจะมุ่งเน้นในส่วนของแหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ ซึ่งส่วนใหญ่จะตั้งอยู่บริเวณพื้นที่รอบนอกของเกาะ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันนับได้ว่าเริ่มมีการตระหนักถึงคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวภายในพื้นที่เมืองเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ซึ่งข้อคิดเห็นต่างๆ เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเมืองภูเก็ตที่ได้จากสมาคมการท่องเที่ยวนั้นได้แก่

4.1.5.1 ควรมีการจัดระบบการจราจรภายในเมืองให้มีความสะดวกคล่องตัวกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และควรมีการจำกัดความเร็วของขบวนยานเพื่อความปลอดภัยของผู้อยู่อาศัยและนักท่องเที่ยว รวมทั้งการจัดพื้นที่จอดรถนอกพื้นที่ผิวจราจรอย่างเป็นระบบ

4.1.5.2 ควรส่งเสริมให้มีกิจกรรมการใช้พื้นที่ภายในเมืองมีความหลากหลาย ซึ่งควรเป็นกิจกรรมที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มีความต้องการใช้จ่ายใช้สอยมากขึ้น และจะเป็นการช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มีความก้าวหน้ามากขึ้นด้วย

4.1.5.3 ทางราชการควรมีส่วนในการจัดอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องแก่ภาคเอกชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความรู้ที่ถูกต้อง และสามารถนำไปถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.5.4 ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ครอบครองอาคารเก่าแก่ทั้งหลายเล็งเห็นถึงคุณค่าของอาคารเหล่านั้นในการที่จะช่วยพัฒนาการท่องเที่ยวของเมืองภูเก็ต เช่น การใช้มาตรการด้านภาษีที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ เป็นต้น

4.1.5.5 การจัดเส้นทางเดินเท้าเพื่อชมเมืองควรพิจารณาถึงผลกระทบทางด้านลบที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจต่างๆที่อาจเป็นไปได้ เนื่องจากความสะดวกในการเข้าถึงที่ลดลง

4.1.6 องค์การบริหารส่วนตำบลรัชฎา

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลรัชฎาสามารถสรุปได้ว่า บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอาจจำแนกได้เป็น 5 ประเด็นหลัก ได้แก่

4.1.6.1 ทำการสำรวจค้นหาสถานที่และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรการท่องเที่ยว ซึ่งต้องพยายามหาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ในชุมชน โดยเริ่มจากทำการรวบรวมข้อมูลเส้นทาง ประวัติความเป็นมา ตลอดจนความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ เพื่อเอาไว้ประชาสัมพันธ์แก่ผู้มาเยือน หากแหล่งท่องเที่ยวใดกำลังทรุดโทรมก็ต้องทำการซ่อมแซมเพื่อรักษาสภาพนั้นๆให้คงอยู่ต่อไป

4.1.6.2 ร่วมกันวางแผนพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว โดยการสร้างจิตสำนึกร่วมกันในการจัดทำแผนการพัฒนาเพื่อปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ โดยเน้นการอนุรักษ์ การป้องกันทรัพยากรการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมสนับสนุนการตามแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนการบริหารและพัฒนาบุคลากร

4.1.6.3 จัดให้มีการดูแลรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว โดยการวางระบบในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งสุขอนามัยทางด้านที่พักอาหาร และเครื่องดื่มอย่างเหมาะสม

4.1.6.4 การบริหารและจัดการแหล่งท่องเที่ยว ทำการตรวจสอบบริการสาธารณะที่มีอยู่ว่าต้องสร้างใหม่ ปรับปรุง หรือควรเพิ่มบริการสาธารณะใหม่ๆในชุมชน ทั้งเรื่องไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ระบบการจัดเก็บและการทำลายขยะ การบำบัดน้ำเสีย การจัดเก็บผลประโยชน์

ในรูปแบบต่างๆ เช่น ค่าผ่านทางเข้าชมในพิพิธภัณฑ์ การจัดทำของที่ระลึกโดยชุมชน และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว เช่น การจัดหาไกด์นำเที่ยวประจำท้องถิ่น เป็นต้น

4.1.6.5 การจัดทำโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการตลาดการท่องเที่ยว โดยการเผยแพร่ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวต่างๆแก่สาธารณชนผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ จดหมาย และ แผ่นพับ เป็นต้น

บทบาททั้งหมดนี้จะทำให้ชุมชนบรรลุวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว 3 ประการด้วยกัน คือ สามารถสร้างนักท่องเที่ยวให้เกิดขึ้น รักษานักท่องเที่ยวให้คงอยู่ และสร้างรายได้หรือกำไรจากการท่องเที่ยวแก่ท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี

4.1.7 สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวภูเก็ตสามารถสรุปได้ดังนี้

4.1.7.1 การกำหนดให้ภูเก็ตเป็นเมืองปลอดภาษี (Duty Free) บริเวณตัวเมืองภูเก็ตจะเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับแหล่งท่องเที่ยวของภูเก็ตและยังช่วยทำให้เพิ่มโอกาสในการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทาง เข้ามาเพื่อจับจ่ายสินค้าอีกด้วย ซึ่งจะเป็นการเพิ่มรายได้ของจังหวัดให้มากขึ้นได้

4.1.7.2 ด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เป็นสิ่งสำคัญที่ควรมีมาตรการควบคุมที่ได้มาตรฐาน รวมทั้งการแก้ไขปัญหานักท่องเที่ยวถูกรบกวนจากชาวบ้านที่มาจำหน่ายสินค้า เนื่องจากชาวบ้านต้องการรายได้ แต่นักท่องเที่ยวต้องการพักผ่อน ทำให้มีการร้องเรียนเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นการลดคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวลงไป

4.1.8 หอการค้าจังหวัดภูเก็ต

ความคิดเห็นที่ได้จากหอการค้าจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ ความคิดเห็นที่ว่า โอกาสในการพัฒนาของภูเก็ตมักมองไปที่การท่องเที่ยว แต่จริงๆแล้วตัวกำหนดการพัฒนาทั้งหมดอยู่ที่การค้า และเศรษฐกิจ จึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจด้านอื่นที่นอกเหนือจากการท่องเที่ยวด้วย โดยพิจารณาจากศักยภาพที่ภูเก็ตมีทั้งสนามบินนานาชาติ ท่าเรือน้ำลึก การเชื่อมต่อแผ่นดินใหญ่ด้วยสะพานสารสิน/สะพานเทพกษัตรี ประกอบกับความชำนาญในการติดต่อกับต่างประเทศของชาวภูเก็ต ดังนั้นธุรกิจการค้าและการส่งออกระหว่างประเทศน่าจะเป็นโอกาสของการพัฒนาภูเก็ตด้วยเช่นกัน ทั้งนี้คนภูเก็ตควรร่วมมือกันในการตัดสินใจเลือกแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมที่สุด ซึ่งหมายถึง จะต้องเคารพกติกาของสังคมมีสำนึกในการเคารพกฎหมาย และการบังคับใช้กฎหมาย เพราะปัจจุบันสังคมขาดระเบียบและมีการจกฉวยผลประโยชน์กันมาก มีการบุกรุกพื้นที่สาธารณะ กฎหมายไม่ศักดิ์สิทธิ์ การบังคับใช้หย่อนยาน ทั้งนี้ภูเก็ตควรมีการพัฒนา 4 ประเด็นหลัก คือ การท่องเที่ยว การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาคน/สังคม และการบริหารจัดการ โดยคำนึงถึงการรักษาสมดุลทางธรรมชาติ

4.2 การเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

จากข้อคิดเห็นที่ได้จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆข้างต้น จึงได้นำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่อไป

4.2.1 โครงสร้างแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจจำแนกเป็น 3 ส่วน คือ 1) ประวัติผู้ให้สัมภาษณ์ 2) พฤติกรรมการท่องเที่ยว 3) ความคิดเห็นและทัศนคติต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองภูเก็ตและพื้นที่เกี่ยวเนื่อง โดยที่

4.2.1.1 ประวัติผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นการสอบถามข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ แหล่งที่มา และ อาชีพ เป็นต้น

4.2.1.2 พฤติกรรมการท่องเที่ยว เป็นการสอบถามข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการท่องเที่ยวของกลุ่มเป้าหมาย นับตั้งแต่จุดประสงค์ของการเดินทาง เหตุผลการพักผ่อน ประเภที่พัก จำนวนบุคคลที่ร่วมเดินทาง ลักษณะการใช้บริการ บริษัทนำเที่ยว หรือ การเดินทางมาเอง ตลอดจนสิ่งดึงดูดใจในการเดินทางท่องเที่ยว เป็นต้น

4.2.1.3 ความคิดเห็นและทัศนคติ เป็นการสอบถามข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการบริการท่องเที่ยวในเมืองรวมทั้งสิ่งที่นักท่องเที่ยวสนใจ และได้ตั้งหัวข้อเรื่องการบริการต่างๆ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในเรื่องของการบริการนำเที่ยว และข่าวสารการท่องเที่ยว เส้นทางคมนาคมและพาหนะโดยสาร ที่พักแรม ที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมทั่วไป ความปลอดภัย และปัญหาในการเดินทาง ตลอดจนปัญหาในด้านการบริการ ซึ่งผลที่ได้จากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเหล่านี้จะนำไปวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับความต้องการได้ต่อไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4.2.2 การสำรวจพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวโดยแบบสอบถาม

เพื่อที่จะให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองภูเก็ตและพื้นที่เกี่ยวเนื่องจากนักท่องเที่ยวที่สามารถเป็นตัวแทนของนักท่องเที่ยวทั้งหมดที่เดินทางมายังจังหวัดภูเก็ตอย่างแท้จริง จึงได้พิจารณาจากจำนวนและประเภทของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีจำนวนรวมทั้งสิ้นเฉลี่ยปีละ 3,426,230 คน ในจำนวนนี้เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยประมาณ 1,032,511 คน ซึ่งจำแนกออกเป็นภูมิภาคย่อย 7 ภูมิภาค ได้แก่ กรุงเทพฯ 280,171 คน ภาคกลาง 67,013 คน ภาคตะวันตก 36,324 คน ภาคตะวันออก 117,361 คน ภาคเหนือ 136,257 คน ภาคใต้ 343,484 คน และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 51,901 คน

ในขณะเดียวกันได้ทำการจำแนกนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศออกเป็นภูมิภาคต่างๆ ได้ 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอเมริกา 184,594 คน กลุ่มยุโรป 1,089,336 คน กลุ่มโอเชียเนีย 186,636 คน กลุ่มเอเชีย 826,832 คน และกลุ่มอื่นๆอีก 129,821 คน จากจำนวนรวมทั้งหมดของนักท่องเที่ยวดังกล่าวเมื่อนำไปคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวที่จะใช้ในการศึกษาค้นคว้าหาความต้องการความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 จะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นรวม 400 ตัวอย่าง (Yamane,1967) ซึ่งทำให้ได้จำนวนแบบสอบถามที่ใช้กับนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มดังนี้ ยุโรป 127 ชุด เอเชีย 97 ชุด และอื่นๆอีก 56 ชุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยประกอบด้วย กรุงเทพฯ 33 ชุด ภาคใต้ 40 ชุด และอื่นๆอีก 48 ชุด ซึ่งผลที่ได้จากแบบสอบถามดังกล่าวได้นำมาวิเคราะห์ ในขั้นตอนต่อไป

ตารางที่ 4.1 การกระจายกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติในการสำรวจแบบสอบถาม : ภูเก็ต

นักท่องเที่ยวไทย			นักท่องเที่ยวต่างชาติ		
แหล่งที่มา	จำนวน	แบบสอบถาม	แหล่งที่มา	จำนวน	แบบสอบถาม
ภาคใต้	343,484	40	ยุโรป	1,089,336	127
กรุงเทพฯ	280,171	33	เอเชีย	826,832	96
ภาคเหนือ	136,257	48	โอเชียเนีย	186,636	56
ภาคตะวันออก	117,361		อเมริกา	184,594	
ภาคกลาง	67,013		แอฟริกา	63,809	
ภาคอีสาน	51,901		ตะวันออกกลาง	42,512	
ภาคตะวันตก	36,324		รวม	2,393,719	279
รวม	1,032,511	121			

ที่มา : กองสถิติและวิจัยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และการคำนวณ

4.2.3 ผลการสำรวจทัศนคติของนักท่องเที่ยวจากแบบสอบถาม

4.2.3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการนำเที่ยวและชาวสารถการท่องเที่ยว

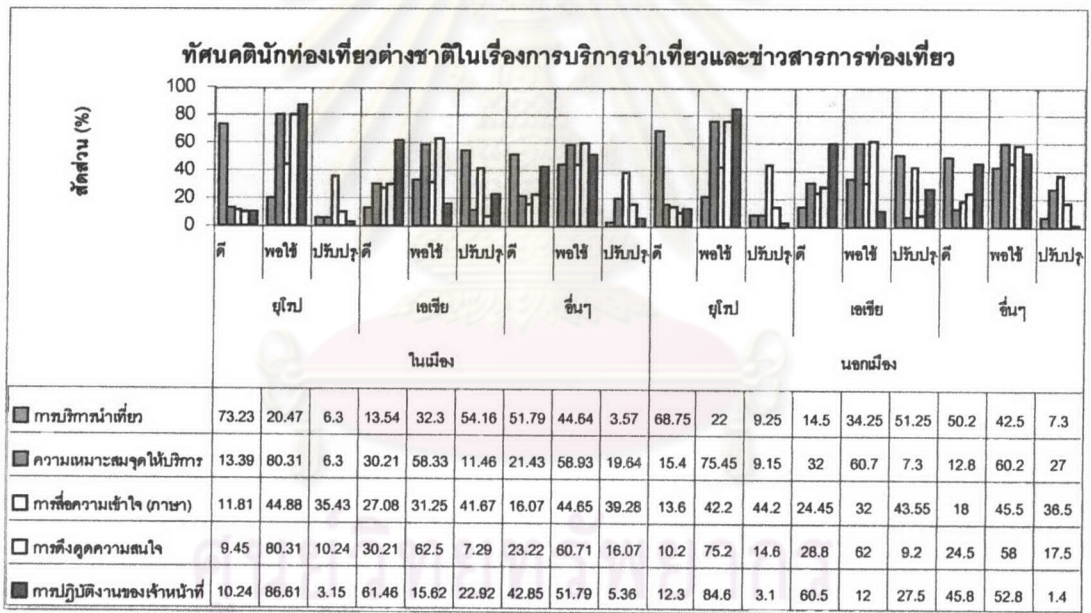
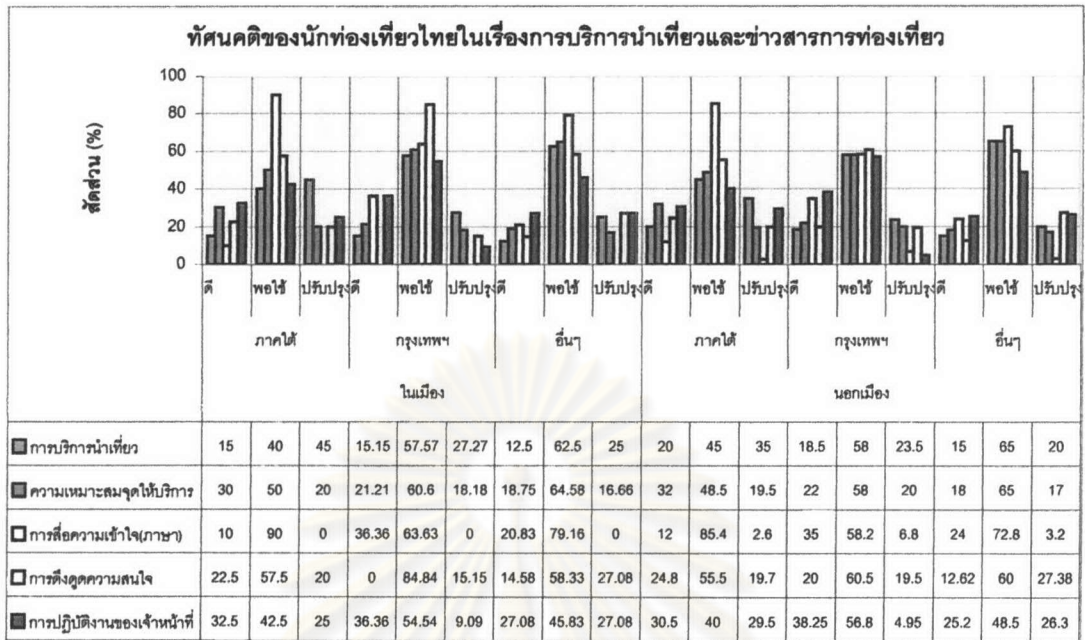
นักท่องเที่ยวชาวไทย ร้อยละ 58 มีความเห็นว่า การบริการนำเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ โดยมีความเห็นเชิงบวกต่อบริการนำเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวนอกเมืองสูงกว่าในเมือง ซึ่งอาจเนื่องจากพื้นที่นอกเมืองมีบริการที่หลากหลายกว่ามากนั่นเอง ในขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณร้อยละ 50 มีความเห็นว่า บริการนำเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีทัศนคติที่ดีต่อบริการนำเที่ยวนอกเมืองมากกว่าในเมืองเช่นกัน ข้อที่น่าสังเกต คือ นักท่องเที่ยวชาวยุโรปมีความคิดเห็นในแง่บวกสูงกว่านักท่องเที่ยวชาวเอเชียในสัดส่วนสูงพอควร ซึ่งอาจเกิดได้จากความคาดหวังที่แตกต่างกัน

สำหรับความเหมาะสมของจุดให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่คือประมาณร้อยละ 63 เห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับพอใช้ทั้งพื้นที่ในเมืองและนอกเมืองในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากจุดให้บริการต่างๆดังกล่าวมีอยู่น้อยแต่อยู่ในตำแหน่งที่มีความเหมาะสมก็อาจเป็นได้ ในขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ก็เห็นว่าความเหมาะสมของจุดให้บริการอยู่ในระดับพอใช้เช่นเดียวกัน

สำหรับกรณีของการสื่อความเข้าใจ ซึ่งหมายถึงการใช้ภาษาของผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้ทั้งพื้นที่ในเมืองและนอกเมือง โดยไม่มีผู้ใดเลยที่ให้ความเห็นว่าควรต้องมีการปรับปรุงในประเด็นนี้ แต่สำหรับความเห็นที่ได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณร้อยละ 60 เห็นว่า ควรต้องมีการปรับปรุงโดยเฉพาะพื้นที่ในเมืองที่มีความเห็นเชิงลบสูงกว่าพื้นที่นอกเมืองเนื่องมาจากความสามารถที่มีจำกัดของบุคลากรที่ให้บริการ

ส่วนความเห็นเกี่ยวกับการดึงดูดความสนใจของการให้บริการนำเที่ยวและชาวสารถการท่องเที่ยวนั้น พบว่า ประมาณร้อยละ 70 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด เห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้ทั้งในเมืองและนอกเมืองในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ส่วนในประเด็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ เห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้ทั้งในเมืองและนอกเมือง นักท่องเที่ยวต่างชาติกลับมีความเห็นในเชิงบวกสูงกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่อยู่นอกเมือง ทั้งนี้อาจเนื่องจากคุณภาพของบุคลากรที่แตกต่างกัน

แผนภูมิที่ 4.1 ทักษะคตินักท่องเที่ยวไทยในเรื่องการบริการนำเที่ยวและข่าวสารการท่องเที่ยว

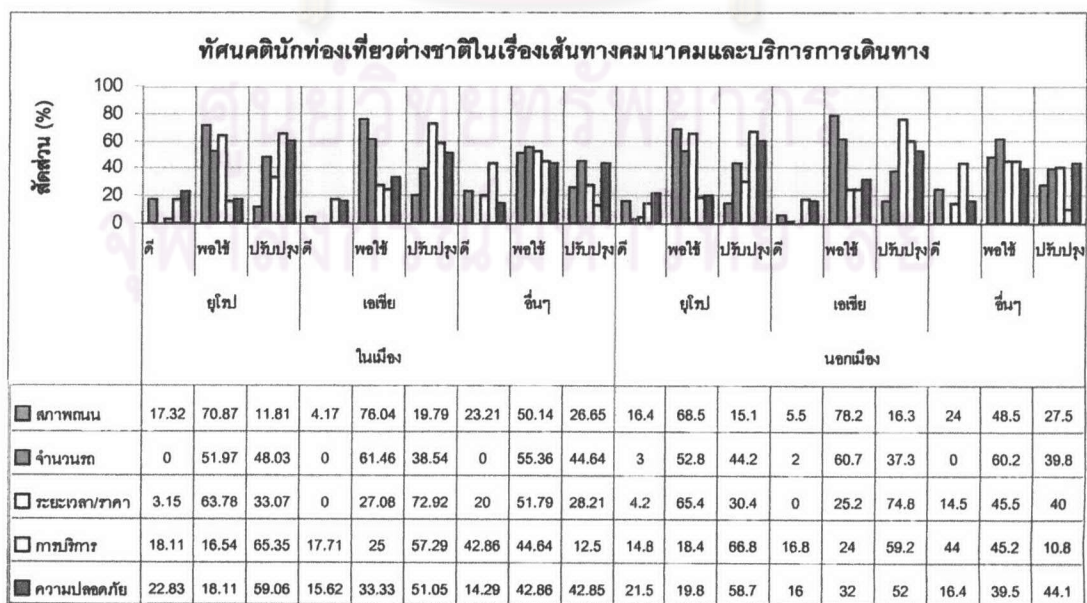
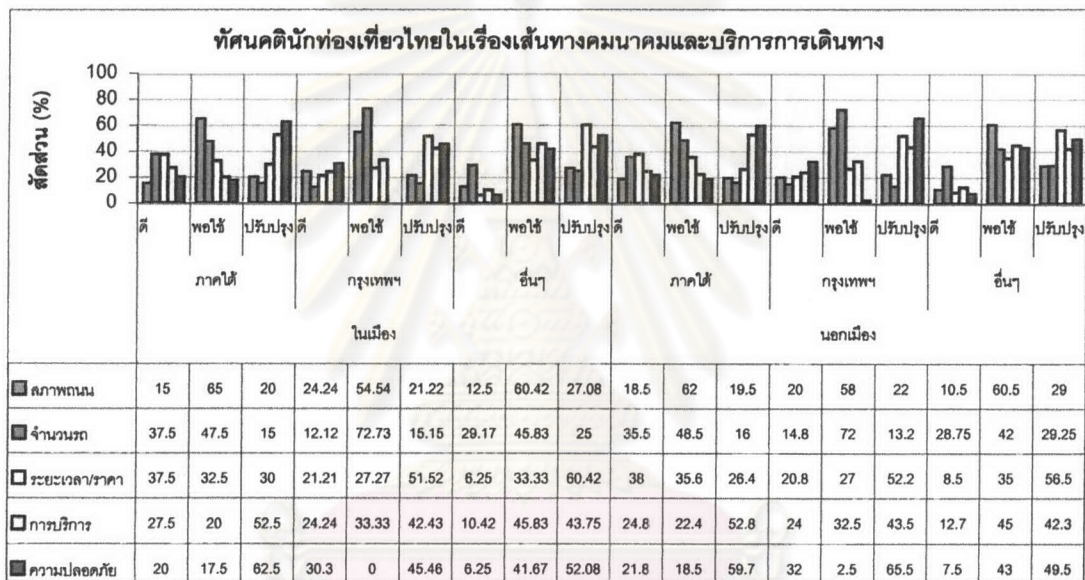


4.2.3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคมนาคมและบริการการเดินทาง

นักท่องเที่ยวชาวไทยประมาณร้อยละ 72 เห็นว่า สภาพถนนโดยรวมของภูเก็ตอยู่ในระดับพอใช้ทั้งพื้นที่ในเมืองและนอกเมือง ในขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ที่มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีความเห็นเชิงบวกต่อพื้นที่นอกเมืองมากกว่าในเมืองเล็กน้อย ทั้งนี้ อาจเนื่องจากสภาพการจราจรในเมืองที่ติดขัดมากในบางช่วงเวลานั่นเอง

สำหรับประเด็นจำนวนยานพาหนะที่ให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้ ในขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเห็นว่าควรต้องมีการปรับปรุง โดยเฉพาะในส่วนของพื้นที่นอกเมือง เนื่องจากความไม่สะดวกเท่าที่ควรของพื้นที่นอกเมือง แต่สำหรับความเห็นในเรื่องของระยะเวลา และราคาค่าบริการนักท่องเที่ยวจากทุกกลุ่มมีความเห็นที่คล้ายคลึงกัน คือควรต้องมีการปรับปรุงเป็นส่วนใหญ่ทั้งพื้นที่ในเมืองและนอกเมือง ซึ่งแสดงถึงคุณภาพในการให้บริการที่ยังไม่เป็นที่ประทับใจของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เช่นเดียวกับเรื่องของการบริการและความปลอดภัยในการให้บริการการเดินทาง ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกัน คือ ควรมีการปรับปรุงโดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวเอเชียที่มีความเห็นแง่ลบในเรื่องนี้เป็นสัดส่วนสูงมาก

แผนภูมิที่ 4.2 ทศนคติของนักท่องเที่ยวในเรื่องเส้นทางคมนาคมและบริการการเดินทาง

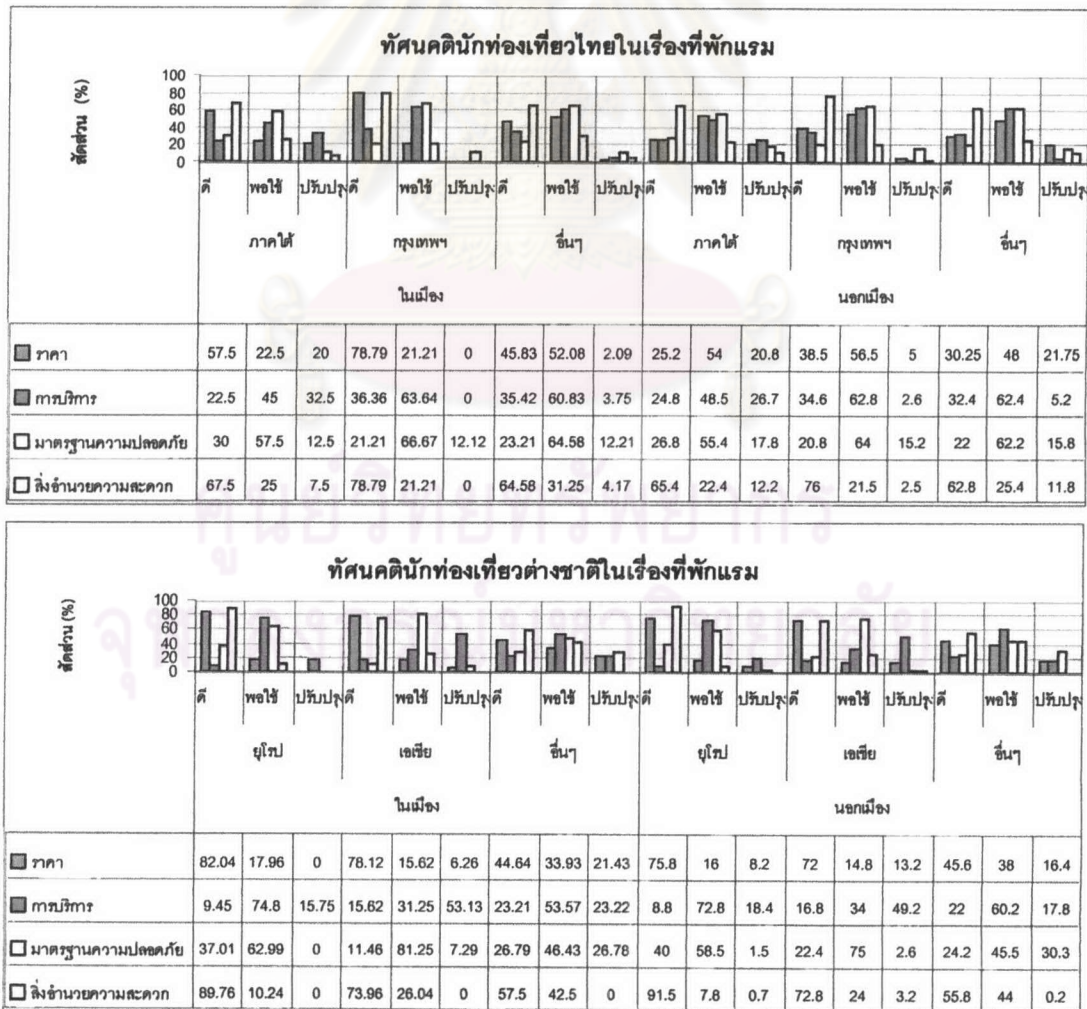


4.2.3.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับที่พักแรม

นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ เห็นว่า ที่พักแรมของจังหวัดภูเก็ตอยู่ในระดับราคาที่ยอมรับได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่พักในเมืองเช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งมีความเห็นในแง่บวกในเรื่องนี้สูง เนื่องจากเป็นอัตราที่ต่ำมากเมื่อเทียบกับมาตรฐานของที่พักทั่วไป แต่กลับมีความเห็นในเรื่องของการบริการว่าอยู่ในระดับพอใช้เท่านั้น อาจเป็นเพราะการพยายามทำราคาต่ำซึ่งมีผลต่อการบริการนั่นเอง ในกรณีนี้ที่พักนอกเมืองซึ่งมีระดับราคาที่สูงกว่าก็ได้ความเห็นในแง่บวกมากกว่าด้วยเช่นกัน

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัยของที่พักแรม นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติส่วนใหญ่เห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้ โดยความเห็นดังกล่าวมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันทั้งพื้นที่ในเมืองและนอกเมือง ในขณะที่นักท่องเที่ยวจากทุกกลุ่มมีความเห็นแง่บวกสูงมากในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกของที่พักแรมในทุกพื้นที่ ซึ่งอาจเนื่องจากความครบถ้วนและหลากหลายของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่มีไว้บริการ

แผนภูมิที่ 4.3 ทศนคติของนักท่องเที่ยวในเรื่องที่พักแรม



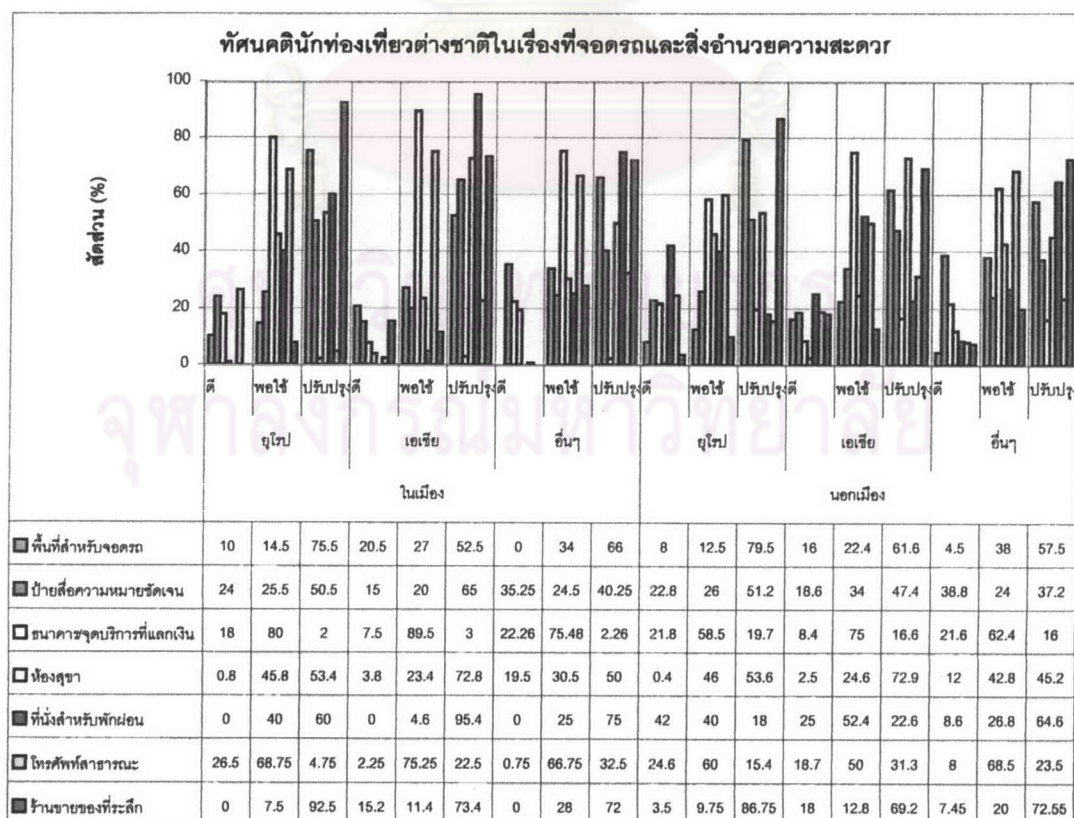
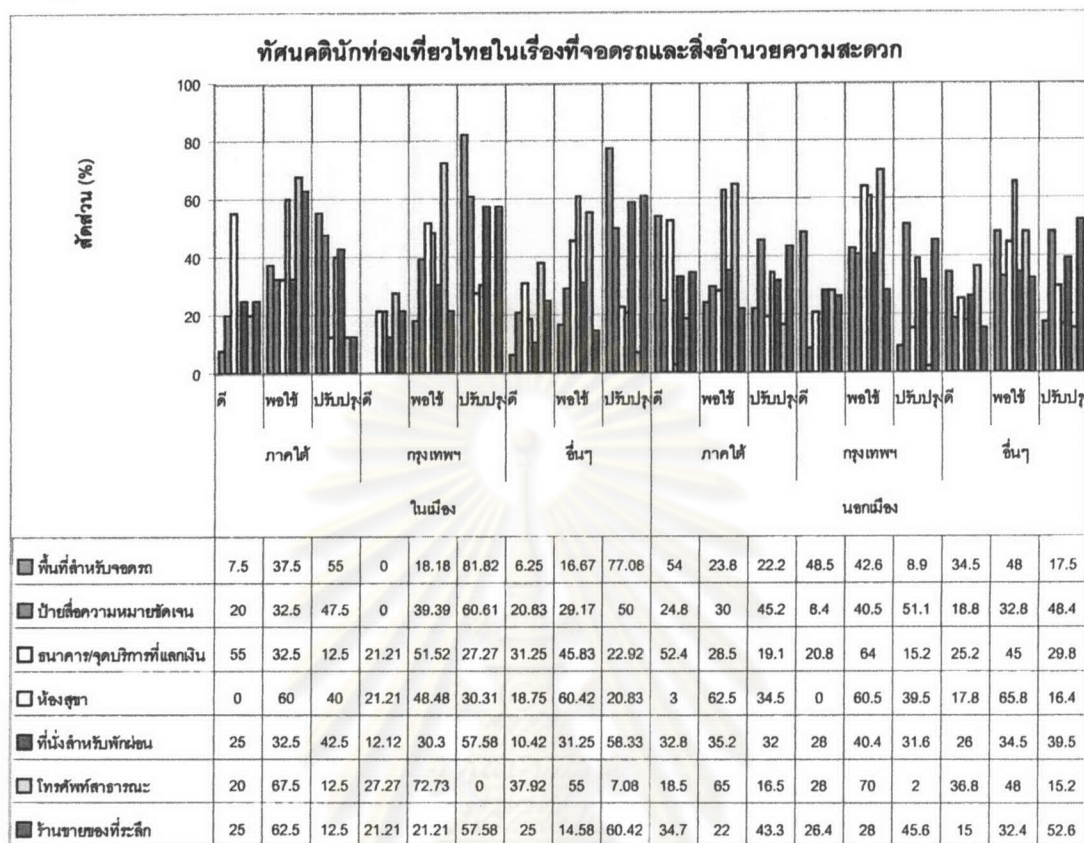
4.2.3.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทยประมาณร้อยละ 75 เห็นว่า ควรต้องมีการปรับปรุงพื้นที่จอดรถ โดยเฉพาะในพื้นที่เมือง นักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณร้อยละ 53 ก็มีความเห็นเช่นเดียวกัน เนื่องจากความขาดแคลนพื้นที่จอดรถที่เห็นได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวจากยุโรปที่มีความเห็นแรงลบในประเด็นนี้สูงกว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นๆ สำหรับในเรื่องของการสื่อความหมายโดยป้ายต่างๆ นักท่องเที่ยวชาวไทยเกินกว่าครึ่งที่เห็นว่าควรต้องมีการปรับปรุง เนื่องจากยังมีเห็นอยู่น้อยมาก ในขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความเห็นดังกล่าวในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่เมือง แต่สำหรับการบริการด้านการเงิน ได้แก่ ธนาคาร และจุดแลกเปลี่ยน ทั้งนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติส่วนใหญ่เห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้ค่อนข้างไปในทางดีทั้งในเมืองและนอกเมือง ซึ่งอาจเนื่องจากจำนวนและตำแหน่งที่ตั้งที่มีความเหมาะสมพอควรอยู่แล้วนั่นเอง

ประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีความเห็นในแง่ลบสูงมาก คือ บริการด้านสุขภาพสาธารณะ ทั้งนักท่องเที่ยวไทยและชาวต่างชาติส่วนใหญ่ต่างก็มีความเห็นไปในทางลบทั้งในพื้นที่ในเมืองและนอกเมือง เนื่องจากแทบจะไม่มีให้บริการอยู่เลย สำหรับความเห็นของนักท่องเที่ยวที่นั่งพักผ่อนก็ได้ผลที่คล้ายคลึงกันสำหรับพื้นที่ในเมือง แต่สำหรับพื้นที่นอกเมืองนั้นนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความเห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้ เพราะในบางพื้นที่ก็พอจะมีที่ว่างที่สามารถนั่งพักผ่อนได้โดยสะดวก ในขณะที่ความเห็นเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์สาธารณะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ เห็นว่า อยู่ในระดับพอใช้ในทุกพื้นที่ เนื่องจากมีการกระจายตัวของโทรศัพท์สาธารณะที่ทั่วถึงพอสมควร สำหรับความเห็นเกี่ยวกับร้านค้า/จำหน่ายของที่ระลึกนั้น นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เห็นว่าควรต้องมีการปรับปรุงในส่วนของพื้นที่ในเมือง ซึ่งความเห็นที่ได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติก็เป็นไปในทำนองเดียวกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากจำนวนของร้านค้าต่างๆที่ยังมีอยู่น้อยจนเกินไปนั่นเอง

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

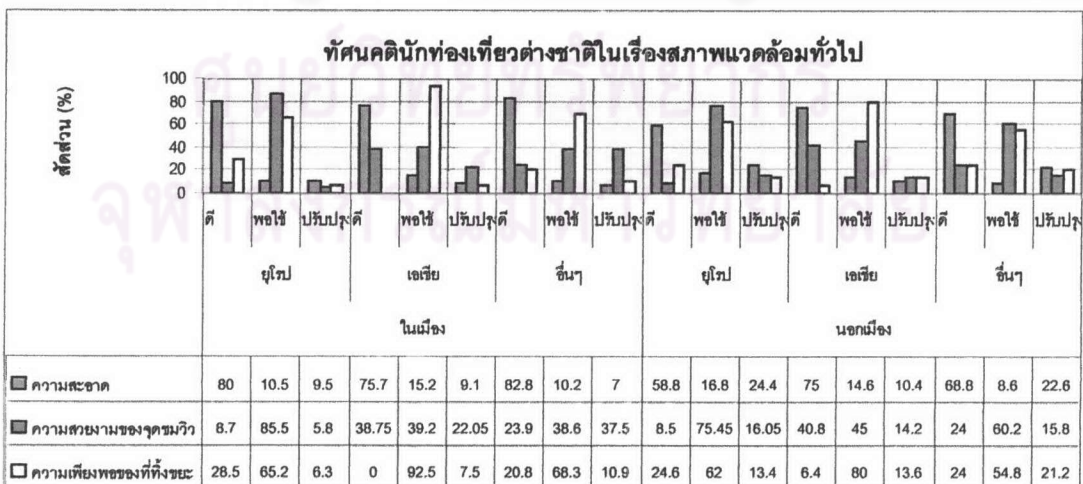
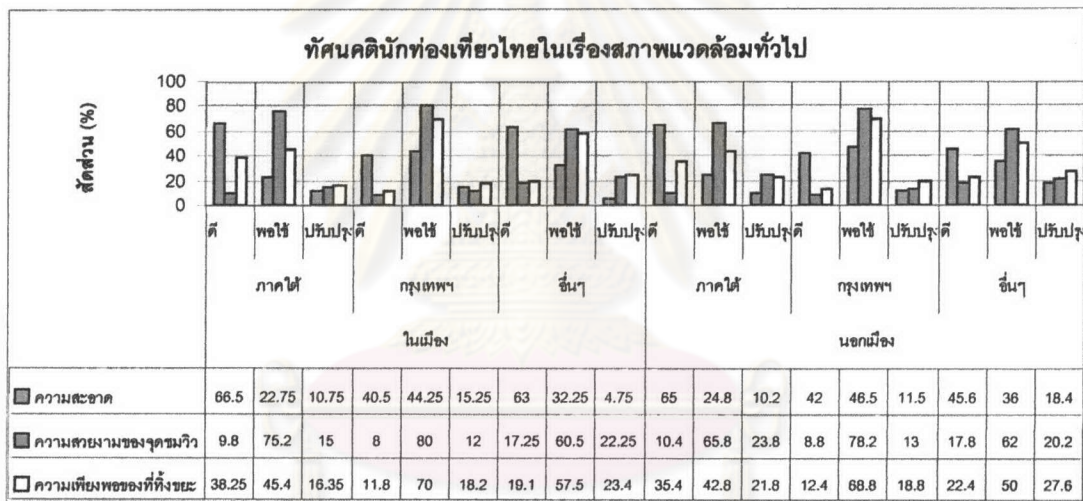
แผนภูมิที่ 4.4 ทศนคติของนักท่องเที่ยวในเรื่องที่จอตรดและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ



4.2.3.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวชาวไทยประมาณร้อยละ 65 เห็นว่า สภาพทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวในตัวเมืองมีความสะอาดอยู่ในระดับดี ซึ่งนับว่าเป็นสัดส่วนที่สูงกว่าแหล่งท่องเที่ยวนอกเมืองอยู่เล็กน้อย ทั้งนี้เนื่องจากการได้รับการบำรุงรักษาที่ดีพอควรเช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ที่เห็นว่าพื้นที่ในเมืองมีความสะอาดอยู่ในระดับดีกว่าแหล่งท่องเที่ยวนอกเมืองอยู่เล็กน้อยเช่นกัน สำหรับในกรณีของความสวยงามของจุดชมวิว นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติส่วนใหญ่เห็นว่ามี ความสวยงามอยู่ในระดับ พอใช้ ในขณะที่แหล่งท่องเที่ยวนอกเมืองได้รับความเห็นว่ามี ความสวยงามที่สูงกว่า ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของที่ทิ้งขยะ ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมีความเห็นที่สอดคล้องกันว่าอยู่ในระดับพอใช้ทั้งในเมืองและนอกเมือง ซึ่งอาจเนื่องจากจำนวนและตำแหน่งที่ตั้งที่มีความเหมาะสมพอควรนั่นเอง

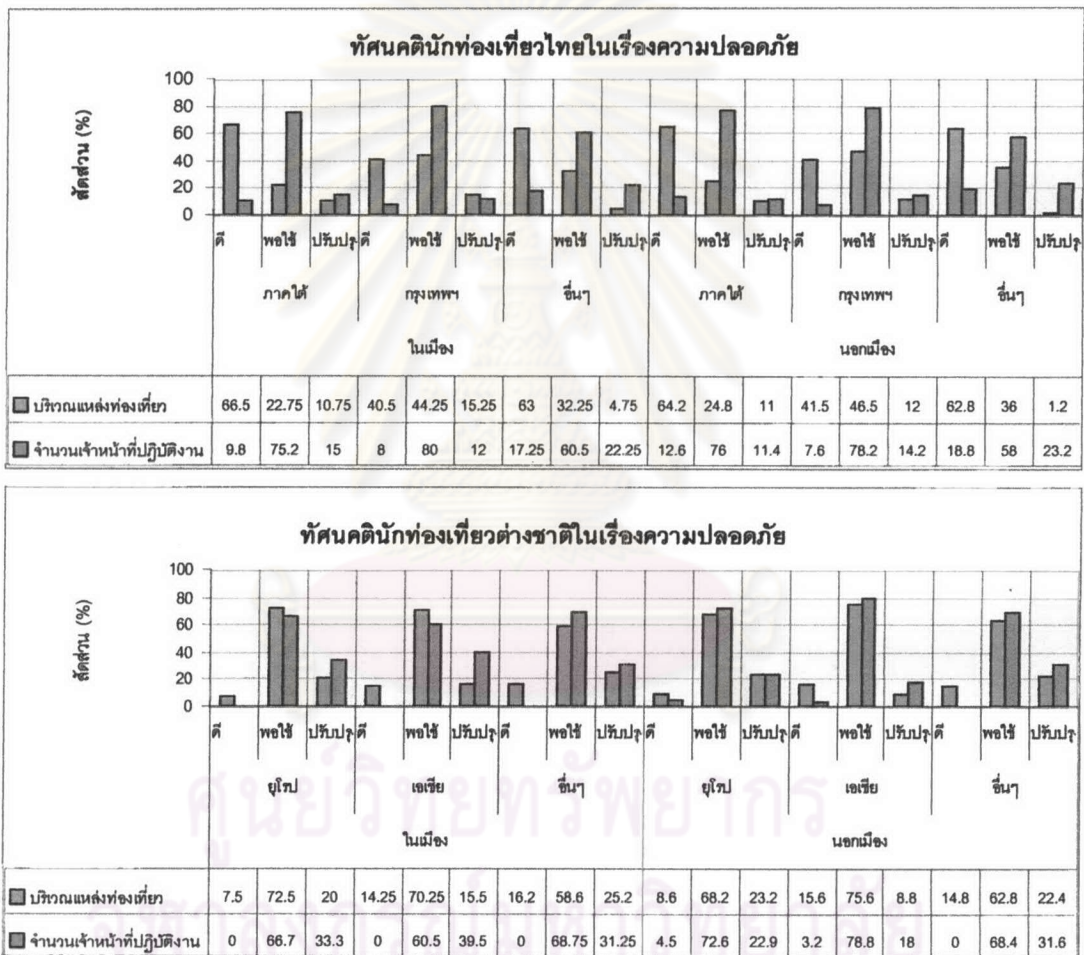
แผนภูมิที่ 4.5 ทศนคติของนักท่องเที่ยวในเรื่องสภาพแวดล้อมทั่วไป



4.2.3.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว

ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ เห็นว่า แหล่งท่องเที่ยวในตัวเมืองมีความปลอดภัยอยู่ในระดับดี นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่กลับเห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้เท่านั้น ทั้งนี้อาจเนื่องจากความคิดเห็นในเรื่องของความปลอดภัยไม่เท่ากันนั่นเอง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับแหล่งท่องเที่ยวนอกเมืองแล้วพบว่านักท่องเที่ยวทั้ง 2 กลุ่ม มีความเห็นที่คล้ายกัน คือ พื้นที่ในเมืองจะมีความปลอดภัยโดยรวมสูงกว่าพื้นที่นอกเมืองอยู่เล็กน้อย ซึ่งความเห็นของนักท่องเที่ยวในเรื่องของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานก็เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

แผนภูมิที่ 4.6 ทศนคติของนักท่องเที่ยวในเรื่องความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว



จากรายละเอียดของทศนคติต่างๆที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดแล้วนั้น จะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันเป็นส่วนใหญ่ในแทบทุกประเด็น ซึ่งทำให้ประเมินได้ว่าหากจะดำเนินการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองภูเก็ตแล้วมีประเด็นหลักที่ควรต้องมีการดำเนินการเป็นการเร่งด่วน ได้แก่ บริการด้านการคมนาคม ทั้งในเรื่องของระยะเวลา ค่าบริการ การบริการและความปลอดภัย พื้นที่จอดรถ

ป้ายสื่อความหมาย สุขาสาธารณณะ ที่นั่งพักผ่อน และร้านจำหน่ายของที่ระลึก ในขณะที่บริการซึ่งควรต้องมีการปรับปรุงในลำดับรองลงมาได้แก่ บริการนำเที่ยวและการสื่อความเข้าใจ ซึ่งประเด็นต่างๆที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด ส่วนใหญ่ล้วนแล้วแต่เป็นประเด็นที่นักท่องเที่ยวจำนวนมากให้ความเห็นว่าบริการที่มีอยู่ในปัจจุบันของพื้นที่ในเมืองมีความเป็นรองของบริการพื้นที่นอกเมือง ส่วนประเด็นที่ต้องการการปรับปรุงเป็นลำดับรองลงไปอีก เนื่องจากเป็นบริการที่มีการบริการที่เท่าเทียมกัน หรือเหนือกว่าพื้นที่นอกเมืองได้แก่ ความเหมาะสมของจุดบริการ การดึงดูดความสนใจและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนำเที่ยว สภาพถนนและจำนวนพาหนะ การบริการและมาตรฐานความปลอดภัยของที่พักรวม โทรศัพท์สาธารณะ ความสวยงามของจุดชมวิว ความเพียงพอของที่ทิ้งขยะ และความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยวและจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เป็นต้น

4.3 ปัญหาของแหล่งท่องเที่ยวและบริการเพื่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองภูเก็ต และพื้นที่เกี่ยวเนื่องจากทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถาม

จากทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด สามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัญหาของแหล่งท่องเที่ยวและบริการต่างๆเพื่อการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองภูเก็ตและพื้นที่เกี่ยวเนื่องมีลำดับความสำคัญของปัญหาลำดับเรียงกับปัญหาของแหล่งเที่ยวนอกเมือง กล่าวคือ มีลำดับความสำคัญของปัญหาต่างๆ ดังนี้

4.3.1 ที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นปัญหาที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เห็นว่า มีความสำคัญเป็นลำดับแรก ทั้งนี้อาจเนื่องจากความไม่สะดวกที่ได้รับในการเดินทางท่องเที่ยวในเมืองนั่นเอง โดยมีนักท่องเที่ยวที่เห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวในเมืองมีปัญหาเรื่องรถที่จอดรถอยู่ร้อยละ 68 ในขณะที่แหล่งเที่ยวนอกเมืองมีปัญหาเรื่องนี้เพียงร้อยละ 41 เท่านั้น ซึ่งนับเป็นปัญหาลำดับที่ 4 ของกลุ่มนี้ โดยที่นั่งพักผ่อนและร้านขายของที่ระลึกเป็นปัญหาลำดับรองของกลุ่มปัญหานี้ในพื้นที่เมือง โดยมีนักท่องเที่ยวที่เห็นว่าควรต้องมีการปรับปรุงอยู่ที่ร้อยละ 65 และ 61 ตามลำดับ และในทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามในเรื่องป้ายสื่อความหมายและสุขาสาธารณณะของแหล่งท่องเที่ยวในเมืองก็นับเป็นปัญหาไม่น้อยเช่นกัน เนื่องจากมีอยู่ถึงร้อยละ 52 และ 45 ที่เห็นว่าควรต้องมีการปรับปรุง ในขณะที่แหล่งเที่ยวนอกเมืองแล้ว 2 ปัญหานี้ นับเป็นปัญหาในลำดับที่ 2 และ 3 ของกลุ่ม แสดงถึงความพร้อมที่สูงกว่าของบริการด้านนี้ของแหล่งเที่ยวนอกเมือง

ตารางที่ 4.2 ทักษะคตินักท่องเที่ยวในเรื่องที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวก

หน่วย : คน

เรื่อง	ในเมือง									นอกเมือง															
	ชาวไทย			ชาวต่างชาติ			ร้อยละ			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ			ร้อยละ									
	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1							
พื้นที่สำหรับจอดรถ	3	15	45	11	27	69	8	24	68	45	37	16	24	64	175	28	31	41							
ป้ายสื่อความหมายชัดเจน	9	23	31	27	24	55	20	28	52	16	24	59	72	74	119	22	26	52							
ธนาคาร/จุดบริการแลกเงิน	23	27	13	17	87	2	26	62	12	32	45	21	45	172	45	25	56	19							
ห้องสุขาสาธารณะ	8	35	19	8	35	63	11	44	45	7	62	29	13	101	151	6	51	43							
ที่นั่งพักผ่อน	10	20	33	0	24	82	8	27	65	19	46	33	66	106	93	27	44	30							
โทรศัพท์สาธารณะ	18	41	4	11	74	21	19	68	13	27	60	11	45	156	64	23	60	17							
ร้านขายของที่ระลึก	15	21	27	5	17	84	15	24	61	25	26	46	27	37	201	17	21	62							
รวม										107	277	316										รวม	148	289	264
อัตราส่วนร้อยละ										15	40	45										อัตราส่วนร้อยละ	21	41	38

ที่มา : จากแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.3 ลำดับความสำคัญของปัญหาเรื่องที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างในเมืองและนอกเมือง

อันดับ	สิ่งที่ควรต้องมีการปรับปรุง			
	ในเมือง	ร้อยละ (%)	นอกเมือง	ร้อยละ (%)
1	พื้นที่สำหรับจอดรถ	68	ร้านขายของที่ระลึก	62
2	ที่นั่งพักผ่อน	65	ป้ายสื่อความหมาย	52
3	ร้านขายของที่ระลึก	61	ห้องสุขา	43
4	ป้ายสื่อความหมาย	52	พื้นที่สำหรับจอดรถ	41
5	ห้องสุขา	45	ที่นั่งพักผ่อน	30
6	โทรศัพท์สาธารณะ	13	ธนาคาร/จุดแลกเงิน	19
7	ธนาคาร/จุดแลกเงิน	12	โทรศัพท์สาธารณะ	17

หมายเหตุ : ค่าคะแนน 3 = ดี, 2 = พอใช้ และ 1 = ควรต้องมีการปรับปรุง

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4.3.2 เส้นทางคมนาคมและบริการการเดินทาง

เส้นทางคมนาคมและบริการการเดินทาง เป็นปัญหาที่มีลำดับความสำคัญลำดับที่สอง จากทั้งหมด 6 กลุ่มปัญหา ซึ่งปัญหาที่สำคัญที่สุดที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่าควรต้องมีการแก้ไขในเรื่องนี้ คือ ปัญหาด้านความปลอดภัย แสดงถึงความไม่มั่นใจในการบริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมีสัดส่วนใกล้เคียงกันทั้งในเมืองและนอกเมือง โดยที่ในเมืองมีสัดส่วนที่ดีกว่าอยู่เล็กน้อย คือ ร้อยละ 52 และ 55 ตามลำดับ ในขณะที่เรื่องของระยะเวลาและราคาค่าบริการ รวมทั้งการบริการโดยรวมมีความสำคัญในลำดับรองลงมา คือ มีอัตราเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณร้อยละ 46 และ 47 ใกล้เคียงกันทั้งนอกเมืองและในเมืองส่วนสภาพถนนโดยรวมมีนักท่องเที่ยวที่เห็นว่าเป็นปัญหาอยู่เพียงร้อยละ 21 และ 22 เท่านั้น อาจเนื่องจากโดยทั่วไปแล้วถนนต่างๆดังกล่าวอยู่ในสภาพดี ตารางที่ 4.4 ทำสถิติของนักท่องเที่ยวในเรื่องเส้นทางคมนาคมและบริการการเดินทาง

หน่วย : คน

เรื่อง	ในเมือง									นอกเมือง								
	ชาวไทย			ชาวต่างชาติ			ร้อยละ			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ			ร้อยละ		
	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1
สภาพถนน	11	38	14	16	70	20	16	63	21	16	59	24	40	172	53	15	63	22
จำนวนรถ	16	35	11	0	59	47	13	56	31	25	53	19	5	154	106	14	69	30
ระยะเวลา/ราคา	14	20	30	8	50	48	15	40	46	22	31	44	16	119	127	14	39	47
การบริการ	13	21	29	28	31	48	24	31	46	21	32	45	66	77	122	23	31	46
ความปลอดภัย	12	19	32	19	33	54	19	26	52	21	21	57	48	80	138	23	26	55
รวม							87	216	196	รวม						118	228	200
อัตราส่วนร้อยละ							17	43	40	อัตราส่วนร้อยละ						22	42	36

ที่มา : จากแบบสอบถาม

หมายเหตุ : ค่าคะแนน 3 = ดี, 2 = พอใช้ และ 1 = ควรต้องมีการปรับปรุง

ตารางที่ 4.5 ลำดับความสำคัญของปัญหาเรื่องเส้นทางคมนาคมและการเดินทาง

อันดับ	สิ่งที่ควรต้องมีการปรับปรุง			
	ในเมือง	ร้อยละ (%)	นอกเมือง	ร้อยละ (%)
1	ความปลอดภัย	52	ความปลอดภัย	55
2	ระยะเวลา/ราคา	46	ระยะเวลา/ราคา	47
3	การบริการ	46	การบริการ	46
4	จำนวนรถ	31	จำนวนรถ	30
5	สภาพถนน	21	สภาพถนน	22

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4.3.3 ความปลอดภัย

ความปลอดภัย เป็นปัญหาที่มีความสำคัญอยู่ในลำดับที่ 3 ของกลุ่มปัญหานี้ โดยนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า ควรต้องมีการปรับปรุงในเรื่องของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ร้อยละ 26 และ 20 ตามลำดับ สำหรับแหล่งท่องเที่ยวในเมืองและนอกเมือง แต่สำหรับในเรื่องของความปลอดภัยโดยทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวแล้วมีนักท่องเที่ยวเห็นว่าควรต้องมีการปรับปรุงอยู่ร้อยละ 15 และ 13 เท่านั้น ซึ่งปัญหานี้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเห็นในแง่ลบมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทยอยู่ถึงเท่าตัว กล่าวคือ มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เห็นว่าควรต้องมีการปรับปรุงอยู่ร้อยละ 20 ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทย เห็นว่า ควรต้องปรับปรุงอยู่เพียงร้อยละ 10 เท่านั้น (สำหรับแหล่งท่องเที่ยวในเมือง) ซึ่งอาจเนื่องจากมาตรฐานด้านความปลอดภัยมีความแตกต่างกันนั่นเอง

ตารางที่ 4.6 ทศนคติของนักท่องเที่ยวในเรื่องความปลอดภัย

หน่วย : คน

เรื่อง	ในเมือง									นอกเมือง								
	ชาวไทย			ชาวต่างชาติ			ร้อยละ			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ			ร้อยละ		
	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1
บริเวณแหล่งท่องเที่ยว	36	21	6	14	71	21	35	50	15	55	35	8	34	183	48	35	52	13
จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	8	45	10	0	69	37	6	68	26	13	70	16	8	193	64	8	72	20
รวม							41	118	41	รวม						43	127	33
อัตราส่วนร้อยละ							21	59	20	อัตราส่วนร้อยละ						22	62	16

ที่มา : จากแบบสอบถาม

หมายเหตุ : ค่าคะแนน 3 = ดี, 2 = พอใช้ และ 1 = ควรต้องมีการปรับปรุง

ตารางที่ 4.7 ลำดับความสำคัญของปัญหาเรื่องความปลอดภัย

อันดับ	สิ่งที่ควรต้องมีการปรับปรุง			
	ในเมือง		ร้อยละ (%)	
1	จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน		26	
2	บริเวณแหล่งท่องเที่ยว		15	

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4.3.4 บริการนำเที่ยวและข่าวสารการท่องเที่ยว

บริการนำเที่ยวและข่าวสารการท่องเที่ยว เป็นกลุ่มปัญหาที่มีความสำคัญในลำดับที่ 4 โดยสำหรับแหล่งท่องเที่ยวในเมืองแล้วการบริการนำเที่ยวเป็นปัญหาที่มีนักท่องเที่ยวกว่าร้อยละ 27 ให้ความเห็นว่าควรต้องมีการปรับปรุง ซึ่งอาจเนื่องจากบริการที่มีอยู่ยังไม่ค่อยหลากหลายมากนัก ในขณะที่แหล่งท่องเที่ยวนอกเมืองเรื่องการสื่อความเข้าใจกลับเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของกลุ่ม คือ มีนักท่องเที่ยวถึงร้อยละ 38 ที่เห็นว่าควรต้องมีการปรับปรุง ซึ่งเป็นปัญหาด้านคุณภาพของบุคลากร นอกจากนี้แล้วปัญหาในด้านความเหมาะสมของจุดให้บริการเป็นปัญหาในลำดับรองลงมาโดยเห็นว่าควรต้องมีการปรับปรุงอยู่ที่ร้อยละ 23 ในขณะที่มีความเห็นว่าควรต้องมีการปรับปรุงด้านการสื่อความเข้าใจและปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ที่ร้อยละ 20 เท่ากัน

ตารางที่ 4.8 ทศนคติของนักท่องเที่ยวในเรื่องการบริการนำเที่ยวและข่าวสารการท่องเที่ยว

หน่วย : คน

เรื่อง	ในเมือง									นอกเมือง									
	ชาวไทย			ชาวต่างชาติ			ร้อยละ			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ			ร้อยละ			
	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	
การบริการนำเที่ยว	9	33	20	49	35	22	30	45	27	8	50	40	172	58	34	41	45	32	
ความเหมาะสมจุดให้บริการ	14	37	11	23	70	13	23	62	23	24	56	19	53	175	37	22	74	17	
การสื่อความเข้าใจ (ภาษา)	14	49	0	19	46	41	20	57	20	24	71	4	50	53	162	22	56	38	
การดึงดูดความสนใจ	8	42	13	22	72	12	17	68	16	19	58	22	56	172	37	20	62	18	
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	20	30	13	40	54	12	35	49	16	30	47	21	103	133	29	35	49	16	
รวม							125	281	106							รวม	140	286	121
อัตราส่วนร้อยละ							24	55	21							อัตราส่วนร้อยละ	26	52	22

ที่มา : จากแบบสอบถาม

หมายเหตุ : ค่าคะแนน 3 = ดี, 2 = พอใช้ และ 1 = ควรต้องมีการปรับปรุง

ตารางที่ 4.9 ลำดับความสำคัญของปัญหาเรื่องการบริการนำเที่ยวและข่าวสารการท่องเที่ยว

อันดับ	สิ่งที่ควรต้องมีการปรับปรุง			
	ในเมือง	ร้อยละ (%)	นอกเมือง	ร้อยละ (%)
1	การบริการนำเที่ยว	27	การสื่อความเข้าใจ(ภาษา)	38
2	ความเหมาะสมจุดให้บริการ	23	การบริการนำเที่ยว	32
3	การสื่อความเข้าใจ(ภาษา)	20	การดึงดูดความสนใจ	18
4	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	20	ความเหมาะสมจุดให้บริการ	17
5	การดึงดูดความสนใจ	16	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	16

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4.3.5 สภาพทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยว

สภาพทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยว นับเป็นประเด็นที่มีความลำดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในลำดับที่ 5 โดยสำหรับแหล่งท่องเที่ยวในเมืองแล้วความสวยงามของจุดชมวิวกว คือ ปัญหาที่นักท่องเที่ยว เห็นว่า ควรต้องมีการปรับปรุง ร้อยละ 19 อาจเนื่องจากสภาพภูมิทัศน์ที่น่าจะสามารถปรับปรุงให้มีความสวยงามเพิ่มขึ้นได้ไม่ยากนัก ส่วนกรณีความเพียงพอของที่ทิ้งขยะและความสะอาดมีสัดส่วนร้อยละ 13 และ 11 ตามลำดับ ในขณะที่แหล่งท่องเที่ยวนอกเมือง ปัญหาความเพียงพอของที่ทิ้งขยะนับเป็นปัญหาลำดับแรก คือ ร้อยละ 19 แสดงถึงความขาดแคลนของบริการด้านนี้ในพื้นที่นอกเมือง ส่วนความสวยงาม ของจุดชมวิวกวและความสะอาด เป็นประเด็นรองที่มีความเห็นใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 17 และ 16 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ทศนคติของนักท่องเที่ยวในเรื่องแหล่งท่องเที่ยว

หน่วย : คน

เรื่อง	ในเมือง									นอกเมือง									
	ชาวไทย			ชาวต่างชาติ			ร้อยละ			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ			ร้อยละ			
	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	
ความสะอาด	33	21	9	85	13	8	67	22	11	50	35	13	180	34	50	59	25	16	
ความสวยงามของจุดชมวิวกว	8	45	10	25	57	23	18	63	19	12	68	19	66	159	40	19	64	17	
ความเพียงพอของที่ทิ้งขยะ	14	37	12	18	80	8	20	67	13	23	53	23	48	175	42	21	60	19	
รวม							105	152	43							รวม	99	149	52
อัตราส่วนร้อยละ							35	51	14							อัตราส่วนร้อยละ	33	50	17

ที่มา : จากแบบสอบถาม

หมายเหตุ : ค่าคะแนน 3 = ดี, 2 = พอใช้ และ 1 = ควรต้องมีการปรับปรุง

ตารางที่ 4.11 ลำดับความสำคัญของปัญหาเรื่องสภาพทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยว

อันดับ	สิ่งที่ควรต้องมีการปรับปรุง			
	ในเมือง		ร้อยละ (%)	
1	ความสวยงามของจุดชมวิวกว		19	
2	ความเพียงพอของที่ทิ้งขยะ		13	
3	ความสะอาด		11	

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4.3.6 ที่พักรวม

ที่พักรวม ปัญหาเกี่ยวกับที่พักรวมนับเป็นกลุ่มปัญหาที่มีความสำคัญในลำดับที่ 6 โดยมีประเด็นหลัก คือ การบริการโดยรวมทั้งในเมืองและนอกเมือง โดยนักท่องเที่ยวเห็นว่าควรต้องมีการปรับปรุงใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 21 และ 20 ตามลำดับ อาจเนื่องจากความพยายามแข่งขันกันสูงในด้านราคา จึงเป็นผลลดต่อการบริการโดยรวม ในขณะที่มาตรฐานความปลอดภัยเป็นประเด็นลำดับที่ 2 ของแหล่งที่พักนอกเมือง ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการแทบเรียกได้ว่าไม่เป็นปัญหาเลยทั้งแหล่งที่พักนอกเมืองและในเมือง แสดงถึงความพร้อมของการให้บริการ

ตารางที่ 4.12 ทศนคติของนักท่องเที่ยวในเรื่องที่พักรวม

หน่วย : คน

เรื่อง	ในเมือง									นอกเมือง								
	ชาวไทย			ชาวต่างชาติ			ร้อยละ			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ			ร้อยละ		
	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1
ราคา	38	20	4	72	23	10	64	27	8	30	52	16	170	61	34	47	38	15
การบริการ	20	35	8	17	56	33	23	54	21	29	57	12	42	148	74	23	57	20
มาตรฐานความปลอดภัย	16	40	8	59	36	11	40	6	11	31	50	16	77	159	29	30	60	13
สิ่งอำนวยความสะดวก	44	15	4	78	28	0	72	26	3	67	23	9	193	66	3	70	24	5
รวม							199	170	43							170	179	53
อัตราส่วนร้อยละ							48	42	10							42	45	13

ที่มา : จากแบบสอบถาม

หมายเหตุ : ค่าคะแนน 3 = ดี, 2 = พอใช้ และ 1 = ควรต้องมีการปรับปรุง

ตารางที่ 4.13 ลำดับความสำคัญของปัญหาเรื่องที่พักรวม

อันดับ	สิ่งที่ควรต้องมีการปรับปรุง			
	ในเมือง		ร้อยละ (%)	
1	การบริการ	การบริการ	21	20
2	มาตรฐานความปลอดภัย	ราคา	11	15
3	ราคา	มาตรฐานความปลอดภัย	8	13
4	สิ่งอำนวยความสะดวก	สิ่งอำนวยความสะดวก	3	5

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4.4 สรุปปัญหาแหล่งท่องเที่ยวและบริการเพื่อการท่องเที่ยวในทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถาม

จากทัศนคติของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัญหาของแหล่งท่องเที่ยวและบริการเพื่อการท่องเที่ยวทั้งหมดที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า

1) ในประเด็นของบริการนำเที่ยวและชาวสารถการท่องเที่ยวนั้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่าความเหมาะสมของจุดให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเมืองมีปัญหาน้อยกว่านอกเมือง ในขณะที่การบริการนำเที่ยว การสื่อความเข้าใจ และการดึงดูดความสนใจของบริการดังกล่าวในแหล่งเที่ยวนอกเมืองมีปัญหาน้อยกว่าในเมือง

2) สภาพถนน ระยะเวลา และราคาค่าโดยสาร รวมทั้งการบริการด้านเส้นทางคมนาคมและบริการการเดินทางของในเมืองดีกว่านอกเมือง แต่จำนวนรถที่ให้บริการและความปลอดภัยของในเมืองด้อยกว่านอกเมือง

3) ประเด็นด้านที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า ที่จอดรถในเมือง บ้ายสื่อความหมาย สุขาสาธารณะ และที่นั่งพักผ่อนของแหล่งท่องเที่ยวในเมืองมีปัญหามากกว่า ในขณะที่ธนาคารและจุดแลกเงิน โทรศัพท์ สุขาสาธารณะ และร้านขายของที่ระลึกมีปัญหาน้อยกว่า

4) ประเด็นที่พักแรม นักท่องเที่ยวเห็นว่าที่พักแรมในเมืองมีปัญหาน้อยกว่าในเรื่องของราคา มาตรฐานความปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวก ในขณะที่มีปัญหามากกว่าในเรื่องของการให้บริการ

5) ประเด็นสภาพทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าความสะดวก และความเพียงพอของที่ทิ้งขยะในเมืองนั้นมีปัญหาน้อยกว่า แต่มีปัญหามากกว่าในเรื่องความสวยงามของจุดชมวิว

6) สำหรับประเด็นในด้านความปลอดภัย นักท่องเที่ยวเห็นว่า แหล่งเที่ยวนอกเมืองมีปัญหาน้อยกว่าทั้งในเรื่องของความปลอดภัยในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.14 ศักยภาพการบริการด้านการท่องเที่ยว

เรื่อง	ในเมือง	นอกเมือง
1. การบริการนำเที่ยวและข่าวสารการท่องเที่ยว		
- การบริการนำเที่ยว		√
- ความเหมาะสมจุดให้บริการ	√	
- การสื่อความเข้าใจ (ภาษา)		√
- การดึงดูดความสนใจ		√
- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	√	√
2. เส้นทางคมนาคมและบริการการเดินทาง		
- สภาพถนน	√	
- จำนวนรถ		√
- ระยะเวลา/ราคา	√	
- การบริการ	√	
- ความปลอดภัย		√
3. ที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวก		
- พื้นที่สำหรับจอดรถ		√
- ป้ายสื่อความหมายชัดเจน		√
- ธนาคาร/จุดบริการแลกเงิน	√	
- ห้องสุขา		√
- ที่นั่งพักผ่อน		√
- โทรศัพท์สาธารณะ	√	
- ร้านขายของที่ระลึก	√	
4. ที่พักแรม		
- ราคา	√	
- การบริการ		√
- มาตรฐานความปลอดภัย	√	
- สิ่งอำนวยความสะดวก	√	
5. สภาพทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยว		
- ความสะอาด	√	
- ความสวยงามของจุดชมวิว		√
- ความเพียงพอของที่ทิ้งขยะ	√	
6. ความปลอดภัย		
- บริเวณแหล่งท่องเที่ยว		√
- จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน		√

ที่มา : จากการวิเคราะห์