## บทคัดย่อ

**หัวหน้าโครงการ** ผศ.ดร.ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์

Email psiwarit@wu.ac.th

ระยะเวลาดำเนินการ 15 กรกฎาคม 2556 – 14 ตุลาคม 2557

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยเพื่อศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่ เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ศึกษาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรม นักท่องเที่ยว รวมทั้งความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่ และ พัฒนาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว และโครงสร้างตลาดการท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่ ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป โดยมีประชากรในการศึกษา ครั้งนี้ทั้งหมด 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างตาม สะดวกมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน จำแนกเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 119 คน และ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 281 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาจีนและภาษารัสเซีย 2) ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการแบบสะดวกจากธุรกิจท่องเที่ยวและมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 ธุรกิจ นอกจากนี้ผู้วิจัยยัง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการประชุมกลุ่มย่อย การสัมภาษณ์และสังเกตอย่างมีส่วน ร่วม ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบวิเคราะห์จัดกลุ่ม (Cluster Analysis) ตามสัญชาติของ กลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่า สามารถจำแนกกลุ่มนักท่องเที่ยวออกได้เป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยว จีนและรัสเซีย กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย กลุ่มนักท่องเที่ยวสแกนดิเนเวีย กลุ่มนักท่องเที่ยวยุโรป และกลุ่ม นักท่องเที่ยวเอเชีย โดยในส่วนของผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรม นักท่องเที่ยว พบว่าโครงสร้างตลาดการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ยังไม่เปลี่ยนแปลงมากนักเนื่องจากตลาด กลุ่มใหญ่ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ยังคงเป็นนักท่องเที่ยวจากสแกนดิเนเวีย และยุโรปที่ มีอัตราการเติบโตต่อปีค่อนข้างสูง ในส่วนของความต้องการพัฒนาทุนมุนษย์นั้น ผลการวิจัยพับว่า ปัญหาขาดแคลนบุคลากรเป็นปัญหาที่สำคัญและเร่งด่วนของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดกระบี่

โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้นำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวโดยยึดมั่นในจุดยืนทางยุทธศาสตร์ของการเป็นเมืองท่องเที่ยว คุณภาพที่มีชื่อเสียงระดับโลก รวมถึงการพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ที่จำแนกออกเป็นทั้งหลักสูตรตามระดับงาน และตำแหน่งงาน รวมไปถึงหลักสูตร พิเศษที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสูตรพัฒนาวิทยากรภายใน จังหวัดเพื่อเป็นวิทยากรในหลักสูตรพัฒนาทุนมนุษย์ของจังหวัดกระบี่ต่อไป

## Abstract

**Head of Project** Assistant Professor Siwarit Pongsakornrungsilp, Ph.D.

**Email** psiwarit@wu.ac.th

**Duration** 16 July 2013 – 14 October 2014

The study aimed to explore and analyze tourists' behavior in Krabi province, impacts of the changes in market structure and tourist behavior, including the needs of human capital development within tourism industry, Krabi province. Furthermore, this study also aimed to develop policy suggestions about tourism management toward the changes of market structure and tourist behavior. The populations of this study were 1) tourists, both Thais and Foreigners who were travelling to Krabi province. The convenience sampling was employed to collect data from 400 tourists: 119 Thais and 281 Foreigners. Thai, Chinese, Russian and English questionnaires were used in this study; 2) tourism businesses in Krabi province were sampled by convenience sampling and 150 businesses were collected. Moreover, qualitative methods were also used to collect data through focus group, interviews, and participated observation. Cluster analysis was employed to classify tourist behavior according to tourists' nationality.

The results found that tourists can be clustered into 5 groups: Chinese and Russian, Thai, Scandinavian, European, and Asian. Regarding to impacts from the changes in market structure and tourist behavior, the results show that there is no much change in market structure and tourist behavior because a majority of tourists in Krabi province are Scandinavian and European tourists who increasingly travel to Krabi with high rate. However, by exploring the needs of human capital development, the results show that lack of labor is urgent and important issue for hotel businesses in Krabi province.

This study demonstrates policy suggestions toward the management of changes in market structure and tourist behavior by focusing on the strategic positioning toward high quality tourism destination with world class reputation. Moreover, training course structures for human capital development are developed. This course can be classified into job levels, job positions, including training programs for local government staffs, and also training for the trainers.