



“คุณภาพบริการกับแนวทางเพิ่มมูลค่าด้านการบริการของโฮมสเตย์ : กรณีศึกษาจังหวัดระนอง”

“Quality services and solutions to value-added services of homestay:

A Case Study in Ranong”

ชื่อผู้รับผิดชอบโครงการวิจัยและผู้ร่วมวิจัย : นาย สกฤต จรียาแจ่มสิทธิ์

นาย อธิชา แขวงโสภา

งบประมาณที่ได้รับจัดสรร : 20,000 บาท

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

การท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้น เป็นอุตสาหกรรมที่มีความเข้มแข็ง และสร้างรายได้มหาศาลให้กับประเทศ จนกลายเป็นหนึ่งธุรกิจสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยในแผนกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยวของอาเซียน 2554 -2558 ได้คาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางมายังประเทศอาเซียนในปี 2558 มีจำนวนถึง 107.39 ล้านคน โดยนักท่องเที่ยวเดินทางในประเทศอาเซียนกว่า 80 ล้านคน ขณะที่แนวโน้มการเดินทางของนักท่องเที่ยวมาไทยในระยะ 3 - 5 ปีจากนี้ (ปี 2559-2562) คาดว่าจะเพิ่มสูงถึง 20 ล้านคน

จากรายงานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา อธิบดีกรมการท่องเที่ยว สุปล ศรีพันธุ์. (2555) สรุปว่า ภาพรวมรายได้จากสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวมี สำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างมาก สามารถประเมินมูลค่าคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 6 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GDP) หรือคิดเป็นมูลค่าประมาณ 633,550 – 724,057 ล้านบาท และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นได้ถึง ร้อยละ 8-9 ผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศในสิ้นปี 2554 แต่แนวโน้มนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2555 จะขยายตัวต่อเนื่องในอัตราผลตอบแทนร้อยละ 8-10 เมื่อมองภาพรวมรายได้จากการท่องเที่ยวของแต่ละภาค พบว่าภาคใต้มีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงสุด เมื่อมองรายละเอียดของรายได้จากการท่องเที่ยวของภาคใต้ แล้วจังหวัดภูเก็ต และจังหวัดสงขลา มีรายได้จากการท่องเที่ยวที่ค่อนข้างสูง แต่เมื่อมองภาพรวมทั้งประเทศ แล้ว กรุงเทพฯเป็นจังหวัดที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงที่สุด

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้อย่างมากให้กับประเทศ หากประเทศต้องการรายได้จากการท่องเที่ยวมากขึ้นหรือต้องการมีส่วนแบ่งตลาดในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมากขึ้น การพัฒนาบุคลากรของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งการบริการนับเป็นหัวใจสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หากบุคลากรสามารถให้บริการได้อย่างมีมาตรฐานย่อมก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจ และสร้าง

มูลค่าเพิ่มให้แหล่งท่องเที่ยวมีความน่าสนใจยิ่งขึ้น และยังมีส่วนทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในการเดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ และกลับมาท่องเที่ยวซ้ำอีก รวมถึงมีการบอกต่อเชิญชวนให้คนรู้จักได้มาท่องเที่ยวเพิ่มเติมอีกด้วย การบริการเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อสร้างความเป็นมิตรอบอุ่น และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว ดังนั้น ผู้ให้บริการต้อนรับและบริการจึงต้องมีคุณสมบัติพิเศษที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวได้อย่างดี มีความสุข เกิดความรู้สึกสะดวกสบาย และพึงพอใจ

“คอคอดกระ ภูเขาหญ้า กาหยูหวาน ธารน้ำแร่ มุกแท้เมืองระนอง” คำขวัญจังหวัดระนองที่สื่อถึงเอกลักษณ์ของจังหวัดระนองได้เป็นอย่างดี จังหวัดระนองมีเนื้อที่ประมาณ 3,298 ตารางกิโลเมตร หรือ 2,141,250 ไร่ เป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับที่ 59 ของประเทศ มีรูปร่างเรียวยาวและแคบ โดยมีส่วนที่ยาวที่สุดวัดในแนวเหนือ-ใต้ประมาณ 169 กิโลเมตร ส่วนที่กว้างที่สุดวัดในแนวตะวันออก-ตะวันตก 44 กิโลเมตร และส่วนที่แคบที่สุดของจังหวัดในท้องที่อำเภอกระบุรี มีความกว้างเพียง 9 กิโลเมตรระนองเป็นจังหวัดแรกของภาคใต้ที่ตั้งอยู่ริมฝั่งทะเลอันดามัน ที่ประมาณกิโลเมตรที่ 545 ของทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 ในเขตบ้านทับหลี ตำบลมะมุ อำเภอกระบุรี เป็นที่ตั้งของคอคอดกระ หรือกิวกระ ซึ่งเป็นส่วนที่แคบที่สุดของแหลมมลายู มีระยะทางจากฝั่งทะเลตะวันตกจดฝั่งตะวันออกกว้างเพียง 50 กิโลเมตรสภาพภูมิประเทศของจังหวัดระนองส่วนใหญ่เป็นภูเขาและป่าไม้สลบซับซ้อนในด้านตะวันออก มีภูเขาสูงที่สุดคือภูเขาพ่อตาโขงโดง และแผ่นดินลาดลงสู่ทะเลอันดามันทางทิศตะวันตก มีแม่น้ำและคลองหลายสาย แต่มีที่ราบสำหรับทำการเกษตรค่อนข้างน้อย และด้วยสภาพภูมิประเทศที่ยากลำบากต่อการพัฒนาด้านการคมนาคมนี้เอง จึงทำให้พื้นที่แถบนี้มีผู้คนอาศัยอยู่น้อยมาตั้งแต่อดีต และเพิ่งจะพัฒนามาเป็นชุมชนเมืองขนาดใหญ่เมื่อร้อยกว่าปีที่ผ่านมานี้เอง ระนองในอดีตนั้นมีความสำคัญในฐานะที่เป็นเมืองตีบุก เมืองชายแดน เมืองคอคอดกระ และเมืองเสด็จประทับแรม และต่อมาเมื่อมีการตัดถนนเพชรเกษม (ทางหลวงหมายเลข 4) ผ่านมายังจังหวัดระนอง เมืองระนองจึงได้พัฒนาจนมีความสำคัญในฐานะเมืองท่องเที่ยวมากขึ้นนับแต่นั้นมาปัจจุบันจังหวัดระนองแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองระนอง อำเภอละอุ่น อำเภอกะเปอร์ อำเภอกระบุรี และอำเภอสุขสำราญ มีชายฝั่งทะเลตะวันตกในเขตภาคใต้ตอนบน มีทรัพยากรทางธรรมชาติอุดมสมบูรณ์มาตั้งแต่อดีต โดยเฉพาะทรัพยากรแร่ดีบุกและป่าไม้

ปัจจุบันระนองเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมากมาย และมีความสวยงามไม่แพ้จังหวัดท่องเที่ยวอื่นๆ ของภูมิภาค ทั้งชายหาดสวยงามและสงบเงียบ ท้องทะเลสวยใสที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรใต้น้ำ เกาะขนาดเล็กใหญ่จำนวนมาก แหล่งน้ำแร่ธรรมชาติ ป่าไม้เขียวขจีบริสุทธิ์ น้ำตกสวยและที่โดดเด่นคือวัฒนธรรมและวิถีชีวิตพื้นบ้านของชาวระนอง ที่ปัจจุบันได้รับความสนใจจากผู้ชื่นชอบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เป็นอย่างมาก จากพื้นที่ของจังหวัดระนองที่ตั้งอยู่ตอนบนของภาคใต้ฝั่งอันดามัน ที่สามารถเชื่อมโยงเส้นทางกับจังหวัดอื่น ๆ ในภาคใต้ และมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมากมาย และมีความสวยงามไม่แพ้จังหวัดท่องเที่ยวอื่นๆ ของภูมิภาค ทั้งชายหาดสวยงามและสงบเงียบ ท้องทะเลสวยใสที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรใต้น้ำ เกาะขนาดเล็กใหญ่จำนวนมาก แหล่งน้ำแร่ธรรมชาติ ป่าไม้เขียวขจีบริสุทธิ์ น้ำตกสวยและที่โดดเด่นคือวัฒนธรรมและวิถีชีวิตพื้นบ้านของชาวระนอง นอกจากนี้ยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม และมีน้ำแร่ธรรมชาติที่มีชื่อเสียง

ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดของจังหวัดระนองได้กำหนดยุทธศาสตร์การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวให้เป็นเมืองท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งมีแนวทางการพัฒนา เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมการผลิตของฝาก ของที่ระลึกให้มีประสิทธิภาพ การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดระนอง จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะช่วยเสริมสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชน ซึ่งจะเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจของจังหวัดระนองและของชาติต่อไป

แนวทางการเพิ่มมูลค่าด้านการบริการของโฮมสเตย์ จ.ระนอง จึงเป็นโครงการวิจัยที่ผู้วิจัยมีความสนใจเพื่อหาแนวทางการเพิ่มมูลค่าด้านการบริการของโฮมสเตย์ และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการโฮมสเตย์เพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันทางการท่องเที่ยวทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระดับสากล ส่งผลให้ผู้ประกอบการมีรายได้เพิ่มขึ้น และช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจในระดับจังหวัด และระดับประเทศประเทศต่อไป