

บทที่ 3

ลักษณะและองค์ประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

1. ลักษณะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry) ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภททั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจด้านการขนส่ง ที่พัก อาหาร นันทนาการ และของที่ระลึก ซึ่งเป็นธุรกิจหลักที่ขายบริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง ส่วนธุรกิจทางอ้อม ได้แก่ การผลิตสินค้าการเกษตรหรือวัสดุอุปกรณ์ที่จะนำไปเป็นเครื่องอุปโภคบริโภคของนักท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่มีข้อจำกัดในการผลิตและการจำหน่าย เนื่องจากวัตถุดิบในการผลิตสินค้าท่องเที่ยว คือ ทรัพยากรท่องเที่ยว มีอยู่แล้วทั้งด้านธรรมชาติและวัฒนธรรม เพียงแต่ต้องมีการจัดการ อนุรักษ์และพัฒนาให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างยั่งยืน ประกอบกับผู้บริโภค คือนักท่องเที่ยวมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ตามจำนวนประชากรโลกและการพัฒนาการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่ครอบคลุมธุรกิจหลายประเภท ผลผลิตทางการท่องเที่ยว (Travel Product) จะพิเศษไปจากสินค้าอื่น ๆ คือจะเป็นทั้งผลิตภัณฑ์ที่มีรูปลักษณะสัมผัสได้ และการให้บริการซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของอุตสาหกรรมบริการ (Service Industry) ข้อมูลข่าวสาร ทัศนคติ ความคาดหวัง และจินตนาการ จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบริการ ตัวแทน (Travel Agent) และการสำรอง (Reservation) จะมีบทบาทในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการท่องเที่ยว ปัจจุบันการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT : Information Technology) ได้เอื้อประโยชน์ให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น การติดต่อข้อมูลข่าวสารทางการท่องเที่ยว การสำรอง ซื้อขายสินค้าทางการท่องเที่ยวทางระบบอินเทอร์เน็ต ที่เรียกว่า E-COMMERCE หรือ Electronic Commerce การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะสร้างความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวและธุรกิจท่องเที่ยวมาก

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีลักษณะพิเศษไปจาก อุตสาหกรรมอื่น ๆ โดยจำแนกตามอุปสงค์และอุปทานของการท่องเที่ยว ดังนี้

1.1 อุปสงค์ (Demand)

อุปสงค์การท่องเที่ยว คือ ความต้องการที่จะใช้บริการท่องเที่ยวหรือ ซื้อสินค้าทางการท่องเที่ยว โดยมีลักษณะและปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1.1.1 ลักษณะของอุปสงค์การท่องเที่ยว

(1) ผันแปรและเปลี่ยนแปลงตามช่วงเวลา ฤดูกาล และ สถานการณ์ ปริมาณของอุปสงค์ หรือความต้องการท่องเที่ยวจะไม่คงที่แน่นอน แต่จะ ผันแปรและเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลา ฤดูกาลและสถานการณ์

ช่วงเวลา อุปสงค์การท่องเที่ยวจะสูงในช่วงเวลาที่เป็นวัน หยุดที่ปราศจากภาระกิจการงาน เช่น วันหยุดสุดสัปดาห์ วันหยุดเทศกาล หรือวันหยุด พักผ่อน ยังมีช่วงเวลายาวนานเท่าไร อุปสงค์การท่องเที่ยวจะสูงมากขึ้น เพราะการท่องเที่ยวจะเป็นทางเลือกหนึ่งที่มนุษย์นิยมใช้เพื่อการพักผ่อนหรือหาความสนุกสนานรื่นรมย์ ในช่วงเวลาที่ว่างจากภารกิจใด ๆ แต่ถ้าเป็นช่วงเวลาของการทำงาน หรือประกอบภารกิจ ใด จะไม่ก่อให้เกิดอุปสงค์การท่องเที่ยว

ฤดูกาล สภาพภูมิศาสตร์ตามฤดูกาล มีผลต่อทรัพยากรท่องเที่ยวโดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ และเอื้ออำนวย หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการเดินทางท่องเที่ยว อุปสงค์การท่องเที่ยวจึงผันแปรหรือเปลี่ยนแปลงไปตามฤดูกาล เช่น

ฤดูหนาว เป็นช่วงเวลาที่แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติมีความงดงามพร้อมทั้ง ประกอบกับอากาศที่หนาวเย็นกำลังสบาย เป็นสิ่งจูงใจก่อให้เกิด ความต้องการที่จะเดินทางท่องเที่ยว โดยนิยมที่จะไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีความงดงามตามธรรมชาติเพื่อสัมผัสกับภูเขาสูง ทะเลหมอก อากาศเย็นสบาย พืชพรรณไม้สวย ๆ ๗๗

ฤดูร้อน อากาศร้อนอบอ้าว เป็นแรงผลักดันให้มนุษย์มีความต้องการที่จะเดินทาง ไปยังสถานที่ที่มีอากาศเย็นสบายคลายความร้อนลงได้บ้างแม้เพียงชั่วระยะเวลาหนึ่ง อุปสงค์การท่องเที่ยวในช่วงฤดูร้อนจะนิยมเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งน้ำ ทั้งแม่น้ำลำคลอง น้ำตก ทะเลสาบ ชายทะเล หมู่เกาะ ๆ ๗๗

ฤดูฝน สภาพฝนตกนอกจากจะไม่เอื้ออำนวย ยังเป็นอุปสรรคทำให้ไม่สะดวกและไม่ปลอดภัยในการเดินทาง นอกจากนี้แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ อาจประสบกับมรสุม พายุฝน น้ำท่วมฉับพลัน เป็นอันตรายต่อนักท่องเที่ยว อุปสงค์การท่องเที่ยวในช่วงฤดูฝน จะน้อยกว่าช่วงฤดูกาลอื่น ๆ

สถานการณ์ ความปลอดภัยต่อสุขภาพ ชีวิตและทรัพย์สิน เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่ออุปสงค์หรือความต้องการท่องเที่ยว ถ้าในพื้นที่หรือแหล่งท่องเที่ยวใดมีสถานการณ์ไม่สงบ หรือไม่มีความมั่นคงปลอดภัย จะทำให้อุปสงค์การท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ เปลี่ยนแปลงหรือหมดไป ซึ่งโดยทั่วไปแล้วนักท่องเที่ยวจะไม่เดินทางไปยังแหล่งที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดอันตราย ไม่ปลอดภัยทั้งจากสถานการณ์การเมืองการปกครอง อาชญากรรม หรือโรคติดต่อร้ายแรง เป็นต้น

(2) รวมตัวหนาแน่นอยู่ตามแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม แหล่งท่องเที่ยวใดที่มีความสำคัญ ความงามมหัศจรรย์ เป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง จะดึงดูดให้เกิดอุปสงค์การท่องเที่ยวโดยมีจุดหมายปลายทาง แหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ ทำให้อุปสงค์การท่องเที่ยวมักจะมารวมตัวกันเป็นกระจุก หรือหนาแน่น ตามแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม ในขณะที่เดียวกันแหล่งท่องเที่ยวใดที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยมจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางไปเยือนน้อย ไม่สามารถจูงใจให้เกิดอุปสงค์การท่องเที่ยวมารวมตัวหนาแน่นได้

การรวมตัวอย่างหนาแน่นของอุปสงค์ จะผันแปรเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลา ฤดูกาล และสถานการณ์ด้วย อาทิเช่น ในช่วงฤดูหนาว อุปสงค์การท่องเที่ยวจะไปรวมตัวหนาแน่นอยู่ที่แหล่งท่องเที่ยวทางภาคเหนือ ซึ่งมีสภาพธรรมชาติสวยงามอากาศเย็นสบาย ถ้าเป็นช่วงฤดูร้อน อุปสงค์การท่องเที่ยวจะกระจายไปตามแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งน้ำ ชายทะเล และหนาแน่นอยู่ในพื้นที่ที่ได้รับความนิยม เช่น กาญจนบุรี พัทยา ระยอง ภูเก็ต เป็นต้น แต่เมื่อถึงเทศกาลสงกรานต์ อุปสงค์การท่องเที่ยวจะไปรวมตัวหนาแน่นทางภาคเหนือ โดยเฉพาะที่จังหวัดเชียงใหม่จะมีนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวในช่วงเทศกาลสงกรานต์ อย่างไรก็ตามหากมีสถานการณ์ที่ไม่ปกติ มีแนวโน้มที่จะเกิดเหตุร้ายรุนแรง หรือความไม่ปลอดภัย จะมีผลทำให้อุปสงค์การท่องเที่ยวที่จะไปรวมตัวหนาแน่น ณ แหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ เปลี่ยนแปลงได้

(3) ขยายตัวเพิ่มมากขึ้น อุปสงค์การท่องเที่ยวจะขยายตัวควบคู่ไปกับการพัฒนาการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวอาจเริ่มต้นเดินทางท่องเที่ยวในระยะทางใกล้ๆ ใช้เวลาเดินทางไป-กลับ เพียงวันเดียว ต่อมาจะเริ่มเดินทางท่องเที่ยวเป็นระยะไกลขึ้น มีการพักค้างคืนและเพิ่มจำนวนวันท่องเที่ยวหรือวันพักค้างคืน เพิ่มจำนวนครั้งของการท่องเที่ยว และเพิ่มค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมากขึ้น รวมทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวจะมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ยกเว้นบางช่วงเวลาที่ภาวะเศรษฐกิจโลกตกต่ำ จะทำให้อุปสงค์การท่องเที่ยวลดลง ทั้งนี้ เพราะการขยายตัวของการท่องเที่ยวจะเป็นไปตามภาวะเศรษฐกิจ

1.1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับอุปสงค์การท่องเที่ยว

(1) เพศ สถานภาพ บทบาท ทัศนคติ และความสนใจของเพศชายและเพศหญิง จะมีความแตกต่างกันและมีผลให้อุปสงค์การท่องเที่ยวต่างกันไปด้วย

ผู้ชาย อาจชอบการทำท่าย ผจญภัย เพื่อประสบการณ์ที่แปลกใหม่ โดยมีความคล่องตัวและความพร้อมมากกว่า สามารถตัดสินใจในอุปสงค์การท่องเที่ยวได้รวดเร็ว

ผู้หญิง จะมีภาระผูกพันกับครอบครัวมากกว่าผู้ชาย อาจใช้เวลาและต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ต่อการตัดสินใจในการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง ผู้หญิงจะต้องการความพร้อม ความมั่นใจ ความปลอดภัย และความสะดวกสบาย ไม่ต้องการเสี่ยงภัย หรือทำท่าย เหมือนผู้ชาย เป้าหมายการท่องเที่ยวของผู้หญิงมักจะเป็นเรื่องของความงดงามของแหล่งท่องเที่ยว และการได้มีโอกาสจับจ่ายซื้อของ

(2) อายุ นักท่องเที่ยวในแต่ละวัยหรือช่วงอายุ จะมีอุปสงค์การท่องเที่ยวที่ต่างกัน

วัยหนุ่มสาว นักท่องเที่ยวเยาวชนหรือหนุ่มสาว ร่างกายยังแข็งแรงคล่องแคล่ว พร้อมทั้งจะผจญกับความยากลำบาก ตื่นเต้น และทำท่ายเพื่อความสนุกสนานและประสบการณ์ใหม่ ๆ โดยไม่ค่อยให้ความสำคัญกับความสะดวกสบายมากนัก และชอบเดินทางอย่างอิสระไปกับกลุ่มเพื่อน

วัยกลางคน เมื่อมีอายุมากขึ้นจะมีหน้าที่การงาน มีฐานะทางเศรษฐกิจดีขึ้น มีศักยภาพในการท่องเที่ยว ย่อมต้องการความสะดวกสบายในการท่องเที่ยวและมักจะเดินทางมาเป็นครอบครัว สามี-ภรรยา หรือ พ่อ-แม่-ลูก

วัยสูงอายุ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่พ้นจากการทำงานมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จะเป็นตลาดที่สำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพราะคนวัยนี้มีศักยภาพในการใช้จ่าย และมีเวลาที่จะท่องเที่ยวได้นานวัน และด้วยข้อจำกัดทางด้านร่างกาย นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะต้องการความสะดวกสบาย ต้องการพักผ่อนหาความสงบ การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวจะต้องไม่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกเหนื่อยเกินไป และจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องของสุขภาพของนักท่องเที่ยวด้วย

(3) การศึกษา ผู้ที่มีการศึกษาจะมีโอกาสที่จะทำงานในตำแหน่งหน้าที่ และมีฐานะทางเศรษฐกิจที่ดี มีปัจจัยเกื้อหนุน ก่อให้เกิดอุปสงค์การท่องเที่ยวมากกว่าผู้ที่ด้อยโอกาสทางด้านการศึกษาและฐานะทางเศรษฐกิจ

1.2 อุปทาน (Supply)

อุปทานการท่องเที่ยว คือ สินค้าหรือบริการท่องเที่ยว ที่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวเตรียมไว้ขาย หรือให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อรองรับอุปสงค์การท่องเที่ยว อุปทานการท่องเที่ยวจะมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างไปจากสินค้าและบริการอื่น ๆ ดังนี้

(1) ส่วนใหญ่เคลื่อนย้ายไม่ได้ อุปทานการท่องเที่ยว เช่น แหล่งท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อน จะไม่สามารถเคลื่อนย้ายไปที่ใด แต่จะคอยให้บริการ ณ แหล่งที่ตั้งนั้น ๆ ซึ่งต่างกับอุปทานของสินค้าอื่น ๆ ที่สามารถเคลื่อนย้ายหรือนำส่งไปให้บริการแก่ผู้บริโภคได้

(2) การบริโภคบริการท่องเที่ยวกระทำได้โดยการเดินทางเท่านั้น การเดินทางจะนำพานักท่องเที่ยวไปยังแหล่งที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อการบริโภคและใช้บริการท่องเที่ยว หากไม่มีการเดินทางนักท่องเที่ยวจะไม่สามารถไปสู่จุดหมายปลายทาง (Destination) ของการท่องเที่ยวได้

(3) มีข้อจำกัดบางช่วงเวลา แหล่งท่องเที่ยวบางประเภทมีข้อจำกัด สามารถให้บริการได้บางช่วงเวลา หากพ้นกำหนดจะไม่มีให้บริการในช่วงเวลาอื่นได้ เช่น แหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเทศกาลงานประเพณี สงกรานต์ ลอยกระทง แห่เทียนพรรษา ฯลฯ จะกำหนดช่วงเวลาของการจัดงานและกิจกรรม หากต้องการท่องเที่ยวงานเทศกาลต่าง ๆ จะต้องเดินทางไปตามกำหนดเวลานั้น หรือแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติตาม

ฤดูกาลบางแห่ง จะมีความพร้อมที่จะให้บริการบางช่วงเวลา เช่น ถ้าต้องการสัมผัสอากาศหนาวเย็นดอกไม้งามสะพรั่ง จะต้องไปเที่ยวภาคเหนือในช่วงฤดูหนาว หรืออยากเห็นน้ำตกสวยมีสายน้ำไหลลงมาอย่างต่อเนื่อง หรือแหล่งน้ำที่เต็มไปด้วยปริมาณน้ำ ก็จะต้องไปเที่ยวในช่วงหลังฤดูฝน ซึ่งสถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติประเภทแหล่งน้ำจะอุดมสมบูรณ์มากกว่าช่วงเวลาอื่น

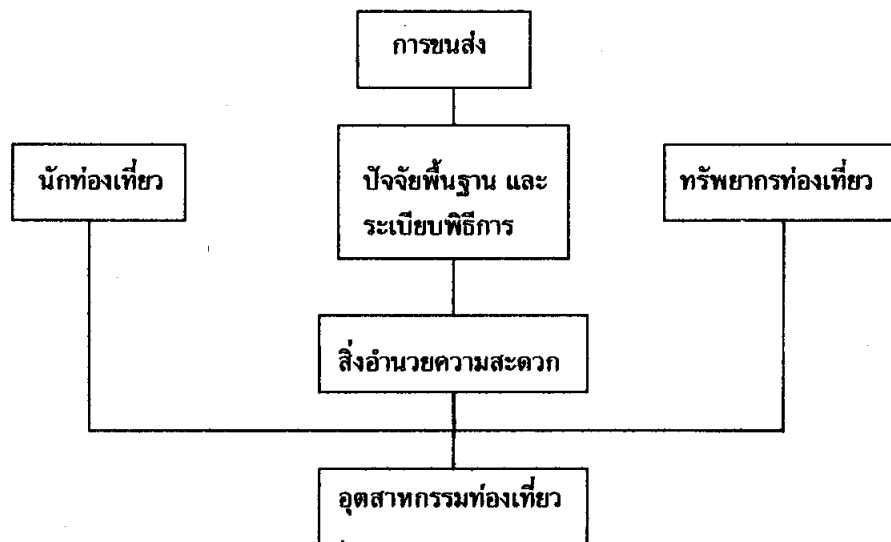
(4) มีทั้งรูปลักษณ์ทางกายภาพและการบริการ อุทยานการท่องเที่ยวมีหลากหลาย ทั้งด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้งห้า และการบริการที่รับรู้ได้ด้วยความรู้สึก ความพึงพอใจ ในการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง นักท่องเที่ยวจะได้บริโภคทั้งความงดงาม ประสบการณ์จากสถานที่ท่องเที่ยว รสชาติของอาหาร รวมทั้งกิจกรรม และการบริการท่องเที่ยวที่หลากหลาย

(5) มักให้บริการเป็นพิเศษ อุทยานใด ๆ ของการท่องเที่ยว มักจะจัดเตรียมไว้เป็นพิเศษ แตกต่างกับการให้บริการทั่วไปในท้องถิ่น ทั้งด้านที่พักแรม ร้านอาหาร การขนส่ง กิจกรรมและการบริการต่าง ๆ นักท่องเที่ยวเองก็แสวงหาความสะดวกสบาย ความแปลกใหม่ หรือบริการที่พิเศษกว่าที่เคยพบในชีวิตประจำวัน โดยอัตราค่าบริการสำหรับนักท่องเที่ยวจะพิเศษและมีราคาสูงกว่าการให้บริการแก่คนในท้องถิ่น

(6) ขยายตัวเพิ่มมากขึ้น อุทยานการท่องเที่ยวจะมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ทั้งด้านทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ด้านธรรมชาติและศิลปวัฒนธรรม งานเทศกาลประเพณี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่พักแรม บริการนำเที่ยว หลากหลายรูปแบบที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อรองรับอุปสงค์การท่องเที่ยว

2. องค์ประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลายประเภทที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว ในการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ องค์ประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงประกอบไปด้วย นักท่องเที่ยว (Tourist) แหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรท่องเที่ยว (Attraction or Tourism Resource) การขนส่ง (Transportation) ปัจจัยพื้นฐานและระเบียบพิธีการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว (Tourism Facility) ดังแผนภูมิ



แผนภูมิที่ 1 องค์ประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

องค์ประกอบแต่ละอย่างล้วนมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เริ่มต้นจากนักท่องเที่ยวที่มีอุปสงค์หรือความต้องการท่องเที่ยว จะต้องใช้บริการธุรกิจขนส่งนำพาไปยังแหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรท่องเที่ยว และในระหว่างการเดินทางหรือเมื่อถึงจุดหมายปลายทาง จำเป็นจะต้องใช้บริการปัจจัยพื้นฐานและผ่านระเบียบพิธีการต่าง ๆ ของรัฐ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่พักแรม ร้านอาหาร การนำเที่ยว หรือบริการอื่น ๆ ฯลฯ

จะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประกอบด้วยธุรกิจและบริการที่กว้างขวาง จึงควรที่จะศึกษาองค์ประกอบที่สำคัญแต่ละองค์ประกอบอย่างละเอียดในบทต่อไป เพื่อที่จะได้มีความรู้ความเข้าใจกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่สามารถทำรายได้เข้าประเทศจำนวนมาก ซึ่งมีส่วนต่อเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศ
