

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: วิเคราะห์กรณีองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสม ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบทบาทของรัฐบาลที่มีต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและความจำเป็นที่ต้องตามให้ทันกับประเทศอื่นๆ ในกลุ่มประเทศอาเซียน 2) ศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เป็นอยู่และการเตรียมความพร้อมเพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เป็นอยู่และการเตรียมความพร้อมเพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และ 4) เป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต รวม 120 คน ผู้อำนวยการกองแผนและงบประมาณองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผู้อำนวยการสำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดภูเก็ต ประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต อุปนายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยว และนายกสมาคมโรงแรมไทยภาคใต้ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์/สังเคราะห์เนื้อหา และการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 บทบาทของรัฐบาลต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และความจำเป็นที่ต้องตามให้ทันกับประเทศอื่นๆ กลุ่มประเทศอาเซียน พบว่า ภาครัฐบาลโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กำหนดแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 - 2559 เพื่อเป็นหลักในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ คือ 1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว 2) การพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน 3) การพัฒนาสินค้า บริการและปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว 4) การสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว และ 5) การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว นอกจากการกำหนดนโยบายหรือยุทธศาสตร์ การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแล้ว รัฐบาลมีบทบาทในการสนับสนุนท้องถิ่นและภาคธุรกิจเอกชนด้านการท่องเที่ยวพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยว สนับสนุนงบประมาณ ให้ความรู้และ

พัฒนาทักษะด้านต่างๆ ให้คนแก่ชุมชนและท้องถิ่น รวมถึงบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนมีบทบาทในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว

ความจำเป็นในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยให้ทันกับประเทศในกลุ่มอาเซียน ได้แก่ ความเจริญของประเทศในกลุ่มอาเซียนที่มีอย่างต่อเนื่อง และยังมีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว ซึ่งการที่ประเทศไทยมีสถานที่ท่องเที่ยวทั้งที่ขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลก สถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติที่มีความสมบูรณ์ เช่น มีหาดทรายที่สวยงาม มีป่าไม้ ตลอดจนมีโบราณสถานจำนวนมาก ด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นก็ส่งผลให้สถานที่ท่องเที่ยวดังกล่าวเสื่อมโทรม จึงต้องมีการพัฒนาให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ นอกจากนี้ยังต้องปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา และระบบขนส่งให้เพียงพอต่อการเติบโตของประเทศ และเมื่อประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มตัว จะทำให้เกิดการเปิดเสรีทางการค้าและมีการเคลื่อนย้ายแรงงาน ปัญหาการจัดการท่องเที่ยวของประเทศไทย ก็คือ ปัญหาด้านบุคลากรที่ไม่มีทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาเกาหลี และภาษาในกลุ่มประเทศอาเซียนด้วยกัน ได้แก่ ภาษาพม่า ภาษาเวียดนาม เป็นต้น อีกปัญหาหนึ่งก็คือ ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ในบางพื้นที่ไม่สามารถที่จะให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอ เช่น รถโดยสาร รถแท็กซี่ ปัญหาเรื่องน้ำดื่มที่ต้องมีไว้ใช้อย่างเพียงพอ

5.1.2 บทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เป็นอยู่ และการเตรียมความพร้อมเพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า

องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตซึ่งเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น มีภารกิจในการจัดการให้บริการสาธารณะกับชุมชนและท้องถิ่น ได้นำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติของกระทรวงการท่องเที่ยวมาเป็นแผนแม่บทในการดำเนินงาน โดยมีการปรับนโยบายของกระทรวงบางส่วนเพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของจังหวัด มาจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของภูเก็ต ระหว่างปี พ.ศ. 2556 - 2558 มีจำนวนนักท่องเที่ยวประมาณ 12 ล้านคน รายได้ที่เข้าสู่จังหวัดสูงถึงหลักแสนล้านบาท

การพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตได้มีการประสานงานระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน ได้แก่ สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต สมาคมธุรกิจโรงแรมไทยภาคใต้ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดภูเก็ต หอการค้าจังหวัดภูเก็ต และชมรมพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต องค์การทั้ง 4 นี้ไม่รวมห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ ได้จัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวเสนอต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต เพื่อนำไปบรรจุลงในแผนฯขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต เพื่อให้การสนับสนุนงบประมาณกับองค์กรต่างๆ องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต จึงได้จัดกิจกรรมโรดโชว์ในต่างประเทศทั้งยุโรป

ออสเตรเลีย ตะวันออกกลาง และเอเชีย เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาเที่ยวที่ภูเก็ต

องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตให้การสนับสนุนด้านบุคลากรของภาครัฐกิจเอกชน ด้วยการเชิญชวนให้องค์กรต่างๆ ส่งบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเข้ามาฝึกอบรม เช่น การอบรมมัคคุเทศก์ มีโครงการมัคคุเทศก์น้อยในโรงเรียน อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ทำให้เด็กได้รับรู้ รักรักท้องถิ่น ให้มีความรู้ด้านการท่องเที่ยวเพราะอยู่ในเมืองท่องเที่ยวอบรมเชฟในการทำอาหาร อบรมด้านอาหารฮาลาล อาหารมุสลิมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่จะมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ให้การสนับสนุนชมรมบุคลากรในการอบรมมัคคุเทศก์ ในด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เช่น จีนกลาง เยอรมัน อาหรับ และการสร้างศักยภาพให้กับพนักงานโรงแรมต่างๆ มีโครงการอบรมพนักงานโรงแรม ตั้งแต่ front office จนถึง back office ให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหาร S & B ในด้านอาหารกับเชฟ การบริการห้องพัก การปูเตียงห้องพัก การทำความสะอาด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตสนับสนุนด้านการตลาดท่องเที่ยว เช่น การจัดกิจกรรมโรดโชว์ การจัดงานอีเวนต์ โดยใช้เงินงบประมาณที่เป็นรายได้จากการจัดเก็บค่าธรรมเนียมห้องพักของโรงแรม ซึ่งได้จัดงบประมาณออกเป็น 2 ส่วน คือ งบประมาณประจำดำเนินการจัดกิจกรรมด้านส่งเสริมการท่องเที่ยว งบประมาณพัฒนาในด้านต่างๆ เช่น พัฒนาบุคลากร พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่เสื่อมโทรม และพัฒนาจุดสำคัญๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เช่น สร้างหอโลฟการ์ด สร้างหอเตือนภัยตามชายหาด มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการฝึกอบรมบุคลากร และมีงบประมาณ

5.1.3 ปัญหาและอุปสรรคขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เป็นอยู่ และการเตรียมความพร้อมเพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีดังนี้

การนำนโยบายของรัฐบาลมาใช้พัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตนั้น ได้พบกับปัญหาในเรื่อง เช่น ปัญหามูลค่าซึ่งไม่สามารถผลิตให้ทันกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาเรื่องน้ำประปาไม่เพียงพอ ปัญหาเรื่องถนนหนทาง ขาดระบายน้ำ ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตได้มีการจัดทำแผนพัฒนาสิ่งเหล่านี้ทุกปีภายใต้งบประมาณที่หาได้เพื่อพัฒนาระบบสาธารณูปโภคของจังหวัดภูเก็ต ในแต่ละปีจังหวัดภูเก็ตจะได้การจัดสรรงบประมาณจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนภาษีที่ทางจังหวัดนำส่งให้กับส่วนกลาง เนื่องจากรัฐบาลต้องกระจายเงินงบประมาณสำหรับการพัฒนาท้องถิ่นไปยังจังหวัดต่างๆ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต จึงต้องใช้เงินของท้องถิ่นที่เป็นรายได้จากการจัดเก็บภาษีในท้องถิ่น เช่น ภาษีจากการจดทะเบียนยานพาหนะ ภาษีค่าห้องพักของนักท่องเที่ยว และภาษีทั่วไป สำหรับงบประมาณเงินอุดหนุนจากภาครัฐบาลนั้นมีน้อย จึงนำไปใช้ในการสนับสนุนด้านการศึกษา เป็นต้น

ปัญหาของการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตที่เกิดขึ้นอย่างเห็นได้ชัดจากการเติบโตด้านการท่องเที่ยวแบบก้าวกระโดดทุกปี จำนวนนักท่องเที่ยวมีเพิ่มขึ้นมาเรื่อยๆ โครงสร้างพื้นฐานและ

สิ่งอำนวยความสะดวกในยุทธศาสตร์ที่ 1 จังหวัดภูเก็ตยังคงขาดอยู่อีกมากทั้งเรื่องน้ำ ไฟฟ้า ถนนหนทาง บริการขนส่ง และสิ่งอำนวยความสะดวกหลายๆ อย่างไม่เพียงพอกับความต้องการกับการใช้งาน ในภาคธุรกิจเอกชนต้องจัดมีจัดหาตนเองให้ทันกับนักท่องเที่ยวถ้ารอให้ภาครัฐจัดหาให้ก็คงไม่ทัน โครงสร้างหลักๆ เช่น ถนนก็ต้องอยู่กันตามสภาพที่มีอยู่ การจราจรติดขัดมากขึ้น ระบบขนส่งมวลชน ไม่มีการวางแผนเพื่อรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยว ทุกคนก็ต้องพยายามดูแลตัวเอง เช่น โรงแรมก็ต้องจัดรถไว้บริการนักท่องเที่ยว ใช้บริการแท็กซี่นอกระบบและในระบบบ้างเท่าที่พอจะจัดหาได้ ระบบน้ำประปาก็ไม่พอใช้ ภาคเอกชนจะต้องหาซื้อมาให้เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยว เป็นต้น

ปัญหาเรื่องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนและนักท่องเที่ยวนั้น ทางภาครัฐและภาคเอกชนได้ร่วมมือกันหาวิธีการแก้ไขปัญหาน้ำดิบ โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ได้หาแนวทางแก้ไขปัญหาน้ำดิบ ด้วยการทำเขื่อนบางเหนือลำห้วยเกาะ เขื่อนบางวาดท้ายเกาะ เพื่อทำแหล่งน้ำขนาดใหญ่สำหรับจ่ายน้ำให้กับประชาชน ซึ่งพื้นที่ทำเพราะเป็นแหล่งทรัพยากรในพื้นที่ อบจ.ทำ จังหวัดทำ แต่พอจะเชื่อมต่อกับระบบส่งก็ต้องใช้ระบบประปา แต่ประปาจะมาลงทุนให้หรือไม่ก็เป็นอีกเรื่องหนึ่ง เพราะเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาค ในการแก้ปัญหาน้ำได้มีภาคเอกชนหาวิธีการแก้ไขปัญหานี้ โดยนำใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาผลิตน้ำ ด้วยการนำน้ำเสียผ่านกระบวนการ RO แล้วได้น้ำสะอาดไว้ใช้และจำหน่ายต่อไป ถ้าหากโรงแรมต้องการใช้น้ำก็ต้องซื้อและนำรถไปขนน้ำเองจากโรงผลิตน้ำ

ปัญหาที่สำคัญของการจัดการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตอีกประการหนึ่งก็คือ ปัญหาด้านบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เช่น พนักงานในโรงแรม สถานประกอบการ ห้างสรรพสินค้า และแหล่งท่องเที่ยวชุมชน รวมถึงมัคคุเทศก์ ยังขาดทักษะด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาเกาหลี ภาษาฝรั่งเศส ภาษารัสเซีย ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาสำคัญที่จะต้องแก้ไข เมื่อพิจารณาการจัดอันดับความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษแล้วจะเห็นว่าประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 8 ของอาเซียน ในการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศนั้น ควรจะมีหน่วยงานรับผิดชอบจัดตั้งศูนย์พัฒนาภาษาให้กับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว โดยเริ่มจากการจัดชั่วโมงสอนภาษาอังกฤษในชั้นเรียนระดับมัธยมศึกษาและมหาวิทยาลัยให้มีจำนวนชั่วโมงมากขึ้น

เมื่อประเทศไทยจะเข้าสู่ AEC ปัญหาด้านแรงงาน ภูเก็ตจะมีปัญหากับแรงงานชาวพม่าเป็นส่วนใหญ่ เพราะพม่ามี G to G หรือข้อตกลงกับรัฐ ในการออก work permit ในการมาทำงานต้องเป็นบริษัท แต่ในทางกลับกันก็จะมีการไป ส่วนต่างชาติอื่นๆ จะไม่ค่อยมี ถ้าเป็นชาติอื่นๆ ก็จะมาในลักษณะคุณภาพ เช่น นักร้อง นอกจากนี้ ภูเก็ตทุกวันนี้ก็มีปัญหาไม่แตกต่างจากสังคมเมือง การออกจากบ้านแต่เข้าไปโรงเรียน เนื่องจากปัญหาการจราจร และมีปัญหาเรื่องน้ำเสีย และปัญหาอีกประการหนึ่งก็คือ ปัญหาในเรื่องไกด์ เนื่องจากไกด์นำเที่ยวท้องถิ่นส่วนใหญ่จะขาดทักษะด้านการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสาร เช่น ปัญหาเรื่องภาษาเกาหลีเพราะคนในท้องถิ่นไม่

สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ เลยจำเป็นต้องใช้ไค้ชาวเกาหลี สิ่งที่น่าเป็นห่วง คือ เราไม่ทราบว่าการที่ไค้บรรยายนั้นไปในทางไหน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว โบราณวัตถุ ถูกหรือไม่ รวมทั้งปัญหาของภาษาจีน และภาษารัสเซีย

5.1.4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีดังนี้

ข้อเสนอแนะในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะต้องมีการวางแผนทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ในการแก้ปัญหาระบบ โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะปัญหาเรื่องน้ำดิบ เพราะถ้าสามารถแก้ปัญหาระบบท่อได้ก็สามารถแก้ปัญหาได้ระดับหนึ่ง ควรมีการประสานงานระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการแก้ไขปัญหา ร่วมกัน ในรูปแบบของคณะกรรมการร่วม ประกอบด้วย ข้าราชการประจำของกองทัพของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต คณะสงฆ์ ที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน ข้าราชการประจำ ระดับจังหวัด ในสัดส่วนประมาณ 40% ควรจะเป็นภาคเอกชนที่อยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นสมาคมโรงแรม หอการค้าจังหวัดภูเก็ต สมาคมธุรกิจท่องเที่ยว สภาอุตสาหกรรม มัคคุเทศน์ เพื่อมาช่วยกันดูว่าจะเอางบประมาณที่มีอยู่มาสร้างความเป็นภูเก็ตเกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งเรื่องกิจกรรมการส่งเสริมการตลาด การตลาดระหว่างประเทศ และการพัฒนาพื้นที่ท่องเที่ยว

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 บทบาทของรัฐบาลต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และความจำเป็นที่ต้องตามให้ทันกับประเทศอื่นๆ กลุ่มประเทศอาเซียน พบว่า ภาครัฐบาลมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ เนื่องจากการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อประเทศไทยทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ดังแนวคิดของ กุลวดี ละม้ายจิน (2555 หน้า 17 - 19) ที่กล่าวว่า การท่องเที่ยวทำให้เกิดการสร้างงานสร้างอาชีพ ช่วยลดอัตราการว่างงานแก้ปัญหาความยากจน เพราะการท่องเที่ยวเกิดขึ้นได้ในทุกพื้นที่ของประเทศ เมื่อมีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวตามชนบทก็จะทำให้คนในพื้นที่นั้นมีงานทำมีการจ้างงาน ประชาชนในท้องถิ่นก็มีรายได้ การท่องเที่ยวจึงก่อให้เกิดการกระจายรายได้ไปยังภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ และเมื่อประชาชนมีรายได้สิ่งที่ตามก็คือประเทศจะมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น อุตสาหกรรมท่องเที่ยวช่วยสร้างรายได้ในรูปแบบเงินตราต่างประเทศ รายได้ที่เกิดจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในส่วนของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศโดยการมาจับจ่ายสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว ทำให้มีผลต่อเศรษฐกิจ ช่วยลดปัญหาการขาดดุลการชำระเงินระหว่างประเทศ ช่วยสร้างรายได้ให้ประชาชนทำให้เกิดการจ้างแรงงาน มีการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาคทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

โครงสร้างทางเศรษฐกิจและมีการเพิ่มผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ

จากการความสำคัญของการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักภาครัฐบาลที่มีหน้าที่ในการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การกีฬา การศึกษาด้านกีฬา นันทนาการ และราชการอื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด เพราะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยเป็นอุตสาหกรรมที่นำรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความหลากหลายในด้านสินค้าและบริการ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจึงกำหนดแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 - 2559 เพื่อเป็นหลักในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ คือ 1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว 2) การพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน 3) การพัฒนาสินค้า บริการและปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว 4) การสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว และ 5) การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว นอกจากนี้การกำหนดนโยบายหรือยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแล้ว รัฐบาลมีบทบาทในการสนับสนุนงบประมาณให้ท้องถิ่นและภาคธุรกิจเอกชนด้านการท่องเที่ยวพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยว สนับสนุนการให้ความรู้และพัฒนาทักษะด้านต่างๆ ให้คนแก่ชุมชนและท้องถิ่น รวมถึงบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนมีบทบาทในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว

นอกจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจะเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศแล้ว พิทยะ ศรีวัฒนสาร (2553) กล่าวว่า สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งของภาครัฐที่มีภารกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในการพัฒนามาตรฐานการบริการด้านการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนการสนับสนุนการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้อยู่ในระดับมาตรฐานทำให้เกิดประโยชน์ทั้งเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

ความจำเป็นในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยให้ทันกับประเทศในกลุ่มอาเซียน เมื่อประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มตัว จะทำให้เกิดการเปิดเสรีทางการค้าและมีการเคลื่อนย้ายแรงงาน ซึ่งปัญหาการจัดการท่องเที่ยวของไทยนั้น ก็คือ ปัญหาด้านบุคลากรที่ไม่มีทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาเกาหลี และภาษาในกลุ่มประเทศอาเซียนด้วยกัน ได้แก่ ภาษาพม่า ภาษาเวียดนาม เป็นต้น อีกปัญหาหนึ่งก็คือ ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ในบางพื้นที่ไม่สามารถที่จะให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอ เช่น รถโดยสาร รถแท็กซี่ ปัญหาเรื่องน้ำดิบที่ต้องมีไว้ใช้อย่างเพียงพอ

ความจำเป็นของการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ทันกับประเทศต่างๆ เป็นเพราะว่า การท่องเที่ยวต้องมีความพร้อมทุกด้านเพื่อรองรับการมาเยือนของนักท่องเที่ยว ได้แก่

ระบบโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก การให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวอย่างเป็นมิตร ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ความสามารถในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ด้วยเหตุดังกล่าว สันติ ป่าหวย (สัมภาษณ์, 20/09/2558) ผู้อำนวยการสำนักงานท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต กล่าวว่า ให้การสนับสนุนท้องถิ่นในการจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวให้กับหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อของบประมาณสนับสนุน ซึ่งทุกวันนี้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นที่ไม่ได้สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ส่งแผนงานมายังสำนักงานท่องเที่ยวเพื่อจัดลำดับความสำคัญของงาน และจัดสรรงบประมาณมาสนับสนุนการจัดกิจกรรมหรือพัฒนาการท่องเที่ยว

5.2.2 บทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เป็นอยู่ และการเตรียมความพร้อมเพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต มีภารกิจในการจัดการให้บริการสาธารณะกับชุมชนและท้องถิ่น ได้นำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติของกระทรวงการท่องเที่ยวมาเป็นแผนแม่บทในการดำเนินงาน โดยมีการปรับนโยบายของกระทรวงบางส่วนเพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของจังหวัด มาจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของภูเก็ต ระหว่างปี พ.ศ. 2556 - 2558 มีจำนวนนักท่องเที่ยวประมาณ 12 ล้านคน รายได้เข้าสู่จังหวัดสูงถึงหลักแสนล้านบาท ดังนั้น การจัดการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตจึงต้องมีการปฏิบัติอย่างมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับหลักการ ทฤษฎีและแนวคิดที่เหมาะสม โดยมีการกำหนดแนวทาง มาตรการ และแผนปฏิบัติการที่ดีคำนึงกรอบความคิดที่กำหนดไว้ (มนัส สุวรรณ และคณะ, 2541)

การพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตได้มีการประสานงานระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน ได้แก่ สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต สมาคมธุรกิจโรงแรมไทยภาคใต้ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดภูเก็ต หอการค้าจังหวัดภูเก็ต และชมรมพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต องค์การทั้ง 4 นี้ไม่รวมห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ ได้จัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวเสนอต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต เพื่อนำไปบรรจุลงในแผนฯ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ซึ่งสอดคล้องกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2554 หน้า 38 - 41) ที่ระบุว่า การที่จะขับเคลื่อนแผนพัฒนาการท่องเที่ยวให้เกิดผลในทางปฏิบัติ จะต้องมีการบริหารจัดการโดยหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินงานตามกลยุทธ์ ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วนของสังคมต่อการดำเนินงานทุกขั้นตอน ร่วมกันคิด ร่วมกันวางแผน และร่วมกันดำเนินงานพัฒนาตามแผนงานอย่างต่อเนื่อง

ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ วรณพร วนิชชานุกร (2540) ที่กล่าวว่า หลักการบริหารจัดการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพนั้น ควรจะมีการบริหารงาน 2 แบบ ทั้งในระดับแนวนอน โดยมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของภาครัฐและในระดับ

แนวคิด คือ การสั่งการจากส่วนกลาง (รัฐบาล) ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น รวมทั้งองค์กรภาคเอกชน และสอดคล้องกับแนวคิดของ จุฑามาศ จันทรัตน์ (2544) ที่กล่าวว่า การท่องเที่ยวของไทยจะมีมาตรฐานและสามารถแข่งขันในระดับสากลได้ ผู้ที่มีหน้าที่บริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ต้องมีหลักการพิจารณาการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ และตระหนักถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและด้านบุคลากรของภาครัฐกิจเอกชน ด้วยการเชิญชวนให้องค์กรต่างๆ ส่งบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเข้ามาฝึกอบรม เช่น การอบรมมัคคุเทศก์ มีโครงการมัคคุเทศก์น้อยในโรงเรียน อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ทำให้ได้เรียนรู้ รักรักษ์ท้องถิ่น ให้มีความรู้ด้านการท่องเที่ยว เพราะอยู่ในเมืองท่องเที่ยว อบรมเชฟในการทำอาหาร อบรมด้านอาหารฮาลาล อาหารมุสลิม ให้การสนับสนุนชมรมบุคลากรในการอบรมมัคคุเทศก์ในด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เช่น จีน กลาง เยอรมัน อาหรับ และการสร้างศักยภาพให้กับพนักงาน โรงแรมต่างๆ มีโครงการอบรมพนักงานโรงแรม ตั้งแต่ front office จนถึง back office ให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหาร S & B ในด้านอาหารกับเชฟ การบริการห้องพัก การปูเตียงห้องพัก การทำความสะอาด จัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว ด้วยการจัดโรดโชว์ในประเทศต่างๆ ทั้งในยุโรป ออสเตรเลีย ตะวันออกกลางและเอเชีย เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาเที่ยวที่ภูเก็ต ทั้งนี้เป็นเพราะว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นอันดับหนึ่งของการค้าบริการ มีธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ โรงแรม ภัตตาคาร ร้านอาหาร และร้านขายของที่ระลึก (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554, หน้า 5) ดังนั้น การจัดการท่องเที่ยวจึงต้องมีการให้บริการที่ประทับใจกับแขกผู้มาเยือน(นักท่องเที่ยว) เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจและกลับมาเที่ยวอีก การที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตให้การสนับสนุนงบประมาณเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดนั้น เพราะจังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงทั่วโลกจนได้ชื่อว่า “ไข่มุกแห่งอันดามัน”

ที่มาของรายได้หรืองบประมาณนั้น ชีระ เกียรติสกุล (สัมภาษณ์, 21/09/2558) ให้ข้อมูลว่า จังหวัดภูเก็ตมีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงถึงปีละหลายล้านบาท งบประมาณที่นำมาสนับสนุนพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นรายได้ที่เกิดจากการเก็บภาษีห้องพัก ภาษีการจดทะเบียนพาหนะ และภาษีทั่วไป ซึ่งเป็นรายได้หลักของจังหวัดที่นำมาจัดสรรเป็นงบประมาณ ดังที่ เสถียร แก้วพระปราบ (สัมภาษณ์, 20/09/2558) ให้ข้อมูลว่า การใช้งบประมาณได้นำมาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ งบประมาณประจำสำหรับการดำเนินการจัดกิจกรรมด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว และงบพัฒนาในด้านพัฒนาบุคลากร แหล่งท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงโทรม และพัฒนาจุดสำคัญเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เช่น สร้างหอไฟฟ้าการ์ด สร้างหอเตือนภัยตามชายหาด และการพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้เป็นเพราะต้องการให้นักท่องเที่ยวได้รับความปลอดภัยในการเล่นน้ำ เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาจังหวัด

ภูเก็ตต้องการที่จะเล่นน้ำทะเล ซึ่งทัศนียภาพตามชายหาดของจังหวัดภูเก็ตมีความสวยงาม มีหาดทรายขาวสะอาด เป็นต้น

5.2.3 ปัญหาและอุปสรรคขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เป็นอยู่ และการเตรียมความพร้อมเพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า มีปัญหาการผลิตบุคลากรไม่ทันกับจำนวนนักท่องเที่ยว ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ปัญหาน้ำดิบ ปัญหาถนนหนทาง ขาดระบายน้ำ ในการแก้ปัญหาดังกล่าว องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ได้จัดทำแผนงานพัฒนาสิ่งเหล่านี้ทุกปีภายใต้งบประมาณที่หาได้เพื่อพัฒนาระบบสาธารณูปโภคของจังหวัดภูเก็ต ในแต่ละปีจังหวัดภูเก็ตจะได้รับการจัดสรรงบประมาณจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนภาษีที่ทางจังหวัดนำส่งให้กับส่วนกลาง เนื่องจากรัฐบาลต้องกระจายงบประมาณสำหรับการพัฒนาท้องถิ่นไปยังจังหวัดต่างๆ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต จึงต้องใช้เงินของท้องถิ่นที่เป็นรายได้จากการจัดเก็บภาษีในท้องถิ่น เช่น ภาษีจากการจดทะเบียนยานพาหนะ ภาษีค่าห้องพักของนักท่องเที่ยว และภาษีทั่วไป สำหรับงบประมาณเงินอุดหนุนจากภาครัฐบาลนั้นมีน้อย จึงนำไปใช้ในการสนับสนุนด้านการศึกษา เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนั้น สันติ ป่าหวย (สัมภาษณ์, 20/09/2558) ให้ข้อมูลว่า ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณของท้องถิ่นในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ผ่านมาให้การสนับสนุนท้องถิ่นอย่างเต็มที่ โดยให้ความช่วยเหลือเทศบาลทุกเทศบาลในการเข้าไปเขียนแผนงานเพื่อของบประมาณจากส่วนกลาง แต่ปัญหาก็คือ ท้องถิ่นไม่เข้าใจระบบการทำงานเรื่องการเขียนแผนงานและงบประมาณเขียนแผนมาแบบคร่าวๆ เขียนโครงการซ้ำซ้อน บางท้องถิ่นก็เขียนแผนงานของงบประมาณจากหลายหน่วยงาน เช่น ขอจากจังหวัด ขอจากกระทรวงฯ เมื่อได้งบประมาณลงมาแล้วไม่สามารถทำโครงการได้ทันกับระยะเวลา จึงทำให้ต้องนำเงินคืนคลังและเสียงบประมาณไปเปล่าหลายล้านบาท

ในเรื่องงบประมาณของจังหวัดภูเก็ตที่นำมาใช้ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ชีระ เกียรติกุล (สัมภาษณ์, 21/09/2558) ให้ข้อมูลว่า จังหวัดภูเก็ตนำส่งภาษีรายได้ให้กับรัฐบาลเป็นอันดับต้นๆ ของประเทศรองจากกรุงเทพมหานคร แต่งบประมาณในแต่ละปีที่จังหวัดภูเก็ตได้รับนั้นมีจำนวนน้อยมาก เพราะรัฐบาลต้องกระจายไปยังจังหวัดหรือพื้นที่ที่มียังต้องพัฒนาและมีรายได้เล็กน้อย ดังนั้นด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของจังหวัดภูเก็ต ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องทำกันเองเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและนักท่องเที่ยว โดยใช้งบประมาณของท้องถิ่น

ปัญหาของการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตที่เกิดขึ้นอย่างเห็นได้ชัดจากการเติบโตด้านการท่องเที่ยวแบบก้าวกระโดดทุกปี จำนวนนักท่องเที่ยวมีเพิ่มขึ้นมาเรื่อยๆ ทำให้โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกตามยุทธศาสตร์ที่ 1 ยังขาดอยู่อีกมากทั้งเรื่องน้ำ ไฟฟ้า ถนนหนทาง บริการขนส่ง และสิ่งอำนวยความสะดวกหลายๆ อย่างไม่เพียงพอกับความต้องการกับการใช้งาน

ในภาคธุรกิจเอกชนต้องจัดมีจัดหาตนเองให้ทันกับนักท่องเที่ยวให้ภาครัฐจัดหาให้ก็คงไม่ทัน โครงสร้างหลักๆ เช่น ถนนก็ต้องอยู่กันตามสภาพที่มีอยู่ การจราจรติดขัดมากขึ้น ระบบขนส่งมวลชนมีการวางแผนแม่บทเพื่อรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยว ทุกคนก็ต้องพยายามดูแลตัวเอง โรงแรมก็ต้องจัดรถไว้บริการนักท่องเที่ยว ใช้บริการแท็กซี่นอกระบบและในระบบบ้างเท่าที่พอจะจัดหาได้ แต่ระบบประปาก็ไม่พอเพียง ภาคเอกชนจะต้องหาซื้อมาให้เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นต้นทุนหลักของโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับการให้ข้อมูลของ กฤษฎา ต้นสกุล (สัมภาษณ์, 22/09/2558) ที่กล่าวว่า ปัญหาน้ำดิบ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนและนักท่องเที่ยว นั้น ภาครัฐและภาคเอกชนได้ร่วมมือกันหาวิธีการแก้ไขปัญหาน้ำดิบ ด้วยการทำเขื่อนแหล่งน้ำขนาดใหญ่สำหรับจ่ายน้ำให้กับประชาชน แต่ไม่มีระบบท่อที่จะเชื่อมต่อระบบส่งน้ำซึ่งทำหน้าที่ของการประปา อบจ.หรือจังหวัดก็ไม่สามารถทำระบบท่อไปสู่ครัวเรือนได้ เพราะเป็นการประปา แต่ก็มีหน่วยงานภาคเอกชนที่หาวิธีการแก้ไขปัญหาน้ำดิบ โดยนำใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาผลิตน้ำ ด้วยการนำน้ำเสียมาผ่านกระบวนการ RO แล้วได้น้ำสะอาดไว้ใช้และจำหน่ายต่อไป ถ้าหากโรงแรมต้องการใช้น้ำก็จะต้องซื้อและนำรถไปขนน้ำเองจากโรงผลิตน้ำ การแก้ปัญหาน้ำดิบควรมีเป้าหมายและการวางแผนทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาน้ำดิบอย่างต่อเนื่องถึงแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองท้องถิ่น หรือการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร

ปัญหาที่สำคัญของการจัดการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตอีกประการหนึ่งก็คือ ปัญหาด้านบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เช่น พนักงานในโรงแรม สถานประกอบการ ห้างสรรพสินค้า และแหล่งท่องเที่ยวชุมชน รวมถึงมัคคุเทศก์ที่ยังขาดทักษะด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาเกาหลี ภาษาฝรั่งเศส ภาษารัสเซีย ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาสำคัญที่จะต้องแก้ไข ทั้งนี้เนื่องจาก จังหวัดภูเก็ตจะมีความหลากหลายของนักท่องเที่ยว ซึ่งสถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตนั้นมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของชาวต่างชาติทั้งในยุโรป อเมริกา ตะวันออกกลาง และในเอเชีย การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ข้อมูลทางประวัติศาสตร์ ถ้ามัคคุเทศน์ท้องถิ่นไม่มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศแล้ว อาจทำให้ต้องใช้ไกด์ชาวต่างชาติให้ข้อมูลแนะนำแหล่งท่องเที่ยวสิ่งที่ตามก็คือ ถ้าชาวต่างชาติให้ข้อมูลที่ผิดเพี้ยนก็จะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่ผิดๆ ปัญหาด้านการสื่อสารภาษานั้นประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 8 ของอาเซียน ในการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศนั้นควรมีหน่วยงานรับผิดชอบจัดตั้งศูนย์พัฒนาภาษาให้กับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว โดยเริ่มจากการจัดชั่วโมงสอนภาษาอังกฤษในชั้นเรียนระดับมัธยมศึกษา และมหาวิทยาลัยให้มีจำนวนชั่วโมงมากขึ้น

การพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อเตรียมความพร้อมกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 จากผลการศึกษาของ เพชรศรี นนท์ศิริ (2556) กล่าวว่า ประชาคมเศรษฐกิจ

อาเซียนเป็นความท้าทายและเป็นโอกาสใหม่ของประเทศไทย ที่ส่งผลให้เกิดความร่วมมือทางเศรษฐกิจ สังคมและความมั่นคง ในด้านเศรษฐกิจจะมีการพัฒนาห่วงโซ่มูลค่าเพิ่มในภูมิภาค การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การเพิ่มอำนาจการต่อรอง และการขยายตลาดอาเซียนที่มีประชากรมากกว่า 590 ล้านคน การท่องเที่ยวจึงเป็นยุทธศาสตร์หลักของการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจและสังคมตามเป้าหมายของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

พอกกล่าวได้ว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตให้ความสำคัญกับการพัฒนาอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวด้วยการกำหนดนโยบายการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้อยู่ในอันดับต้นๆ สนับสนุนงบประมาณสำหรับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงโทรม พัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ส่งเสริมด้านการตลาดท่องเที่ยว เช่น การจัดโรดโชว์ต่างประเทศ ส่งเสริมกิจกรรมตามประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่น ได้แก่ วัฒนธรรมด้านอาหารการกิน วัฒนธรรมการแต่งกายประจำถิ่น ซึ่งบทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นั้นสอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าคิดเห็นของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ที่พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีบทบาทในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในระดับมาก โดยดำเนินนโยบายและแผนพัฒนาฯ ของ อบจ.ภูเก็ตที่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ การสนับสนุนให้มีกิจกรรมตามประเพณีเพื่อกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยว ส่วนด้านการบริหารในการสนับสนุนและกำกับภาคเอกชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีการวางแผนรับมือกับภัยธรรมชาติและภัยด้านอื่นๆ และยังให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว เช่น การก่อสร้างหอเตือนภัย สร้างไลฟ์การ์ด และพัฒนาบุคลากรสำหรับด้านการจัดงบประมาณและบุคลากรเพื่อจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตได้รับการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลเพื่อพัฒนาศักยภาพของท้องถิ่นให้ความร่วมมือกับผู้ประกอบการพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการในด้านคุณธรรมจริยธรรม สำหรับเป้าหมายของการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้สามารถแข่งขันกับประเทศในกลุ่มประเทศอาเซียน คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีเป้าหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ มีเป้าหมายพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดตลาดเสรี และสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพชรศรี นนทศิริ (2556) ที่พบว่า การพัฒนาบุคลากรให้มีมาตรฐานเดียวกันของประเทศสมาชิกอาเซียน เป็นนโยบายที่ช่วยเชื่อมโยงเส้นทางและกิจกรรมการท่องเที่ยวให้มีความเป็นหนึ่งเดียว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อระนุช โกศล (2556) ที่พบว่า เมื่อเริ่มการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีแนวโน้มว่าจำนวนนักท่องเที่ยวจะเพิ่มปริมาณมากขึ้น ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจและเตรียมความพร้อมด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะด้านนโยบายและการจัดการ ควรหันมาให้ความสนใจการจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยการกำหนดแนวทางการใช้ประโยชน์และการพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยว เพื่อการใช้ทรัพยากรอย่างชาญฉลาด และยังคง

รักษาเอกลักษณ์ของธรรมชาติและวัฒนธรรมไว้ หรือเพื่อให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุด ซึ่งการจัดการด้านการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน จะต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานราชการ องค์กรภาคเอกชน เครือข่ายต่างๆ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนในท้องถิ่น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

5.3.1.1 การเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะต้องมีการวางแผนทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ในการแก้ปัญหาาระบบโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก

5.3.1.2 ควรมีการประสานงานระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการแก้ไขปัญหา ร่วมกัน ในรูปแบบของคณะกรรมการร่วม ประกอบด้วย ข้าราชการประจำของกองทัพของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต คณะสงฆ์ ที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน ข้าราชการประจำ ระดับจังหวัด ในสัดส่วนประมาณ 40% ควรจะเป็นภาคเอกชนที่อยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นสมาคม โรงแรม หอการค้าจังหวัดภูเก็ต สมาคมธุรกิจท่องเที่ยว สภาอุตสาหกรรม มัคคุเทศก์ เพื่อมาสร้างความเป็นภูเก็ทเกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5.3.1.3 ภาครัฐควรจะต้องบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น กฎหมายการ รุกราน สิ่งแวดล้อม การขับเคื่อนกฎหมายควรส่งเสริมให้คนในสังคมมีส่วนร่วม และมี คณะกรรมการที่ประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคท้องถิ่น ภาคประชาชนและภาคธุรกิจเอกชน

5.3.1.4 การผลักดันสิ่งที่ภาครัฐต้องการให้เกิดกับท้องถิ่นนั้น ควรมีการสำรวจความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สำรวจสภาพทางภูมิศาสตร์ สภาพความเป็นจริงในทางปฏิบัติ และความคุ้มค่าในการลงทุน

5.3.1.5 การกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาการท่องเที่ยวควรให้ความสำคัญกับการ พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของท้องถิ่น ดังนั้น ใน การจัดกิจกรรมโรดโชว์ ควรนำเสนอ ประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวพร้อมทั้งนำเสนอวัฒนธรรม ของท้องถิ่น

5.3.1.6 การบริหารในการสนับสนุนและการกำกับภาคเอกชนในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว ควรเร่งพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและประชาชนในท้องถิ่นให้มีความรู้ด้าน ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาพื้นฐานในการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ นอกจากนี้ควรมีการกำกับติดตามตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการ ตลอดจนการกำหนดราคาที่ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว ส่งเสริมความซื่อสัตย์ มีน้ำใจให้กับประชาชนโดยทั่วไป

5.3.1.7 การจัดงบประมาณและบุคลากรเพื่อการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ควรมี

การจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมและเป็นสัดส่วนในการพัฒนาท้องถิ่น พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก และการพัฒนาบุคลากร

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่ที่กว้างขึ้น เช่น การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มอันดามัน 5 จังหวัด เพื่อให้ทราบบริบทและแนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

5.3.2.2 ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภูมิภาคอื่น เช่น ภาคเหนือ ภาคตะวันออก

5.3.2.3 ควรทำการศึกษาความสำเร็จของการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยในทุกภูมิภาคของประเทศ