

บทที่ 2

การวิจัยการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว

ปัจจุบันการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีความสำคัญสูงสุด สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยมาเป็นอันดับหนึ่ง รายได้ที่เป็นรูปของเงินตราต่างประเทศที่ได้มานั้น ยังช่วยสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับประเทศอีกด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นที่หน่วยงานของรัฐและเอกชน ต้องร่วมมือกันพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวทั่วโลกว่า ได้รับความคุ้มค่าในการเดินทางท่องเที่ยว ตลอดจนการจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้า ต่าง ๆ ดังนั้น ปัญหาที่เกิดขึ้นกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะส่งผลกระทบต่อรายได้ของประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นเรื่องที่ทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรทราบ และนำไปวางแผนพัฒนาให้การท่องเที่ยวดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การสหประชาชาติ (พ.ศ. 2506) ได้กำหนดคุณสมบัติของการท่องเที่ยวไว้ดังนี้

1. เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ
3. เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดก็ตามที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

การท่องเที่ยว (Tourism) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางของบุคคลจากถิ่นที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว โดยมีวัตถุประสงค์ที่ไม่ใช่เพื่อการหารายได้

ปัจจุบันธุรกิจท่องเที่ยวมีความสลับซับซ้อน และมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงตลอดเวลา ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันการตัดสินใจผิดพลาด และเป็นการช่วยวางแผนดำเนินงานในอนาคต ผู้บริหารจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ และข้อมูลต่างๆ ที่ได้มานั้นจะต้องเชื่อถือได้ ตลอดจนมีรายละเอียดหรือสถิติรองรับ ข้อมูลส่วนใหญ่ได้จากการดำเนินการวิจัย สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้ธุรกิจอยู่รอดและเกิดการพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงส่วนใหญ่เกิดมาจากผลของการวิจัย ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่า การวิจัยเป็นกิจกรรมสำคัญที่จะช่วยให้การประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

อาจกล่าวได้ว่าการวิจัย คือการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลต่าง ๆ อย่างมีระเบียบและมีจุดมุ่งหมาย เป็นการนำข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์ เปรียบเทียบความหมาย ตลอดจนการหาเหตุผลและความเป็นมาของข้อมูล มีการสรุปโดยใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์และทางสถิติ เพื่อให้ได้มาซึ่งความจริงและหลักการบางอย่าง การวิจัยจึงเป็นการค้นหาคำตอบสำหรับคำถามที่สงสัยและในสิ่งที่อยากรู้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว สามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

การวิจัยเบื้องต้น

เป็นการวิจัยที่ไม่ได้แสดงความคิดเห็นออกมา แต่จะเน้นการใช้ข้อมูลที่ได้รับให้เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. **เพื่อค้นหาปัญหา** เป็นการศึกษาว่าปัญหาที่แท้จริงอยู่ที่ไหน เช่น “ศึกษาปัญหาความล่าช้าของระบบการตรวจคนเข้าเมืองที่ท่าอากาศยานระหว่างประเทศ”
2. **เพื่อศึกษาภูมิหลังของปัญหา** ศึกษาถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาว่ามีความเป็นมาอย่างไร เช่น “การศึกษาผลกระทบของการท่องเที่ยวที่เกิดจากปัญหาการก่อการร้ายในเขตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย”

การวิจัยกับการท่องเที่ยว

สำหรับการศึกษาวิจัยให้เหมาะสมกับการท่องเที่ยว นั้น จะพิจารณาถึงองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. **ลักษณะของการท่องเที่ยว (Tours)** จะต้องพิจารณาว่าการท่องเที่ยว นั้น มีลักษณะของการให้บริการอย่างไร ให้อะไรแก่ผู้ที่มาใช้บริการ และบริการเหล่านั้นมีความจำเป็นต่อการท่องเที่ยวหรือไม่
2. **ผู้ใช้บริการ (Human)** พิจารณาว่าผู้ใช้บริการนั้นมีพฤติกรรม (Behavior) และความต้องการ (Needs) อย่างไร โดยพิจารณาถึงพฤติกรรมและ ความรู้สึกนึกคิดตลอดจนทัศนคติของผู้ใช้บริการในด้านความต้องการ ควรทราบว่าผู้ที่มาใช้บริการโดยส่วนรวมนั้นมีความต้องการในบริการอย่างไร และอยู่ในระดับไหน เป็นต้น
3. **แนวโน้ม (Trends)** จะพิจารณาถึงแนวโน้มของสถานการณ์ต่าง ๆ ของการท่องเที่ยวที่เกิดจากสาเหตุดังต่อไปนี้
 - (1) **ด้านเศรษฐกิจ (Economics)** เนื่องจากสถานะเศรษฐกิจของประเทศจะมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ตัวอย่าง เช่น ระดับราคา ระดับรายได้ของผู้ที่มาซื้อบริการท่องเที่ยว โดยพิจารณาจาก อุปสงค์ (Demand) และ อุปทาน (Supply) ของการท่องเที่ยว เป็นต้น
 - (2) **ด้านสังคม (Social)** เป็นการพิจารณาว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ลักษณะของสังคมเป็นไปในรูปแบบไหน เป็นต้น
 - (3) **ด้านรัฐบาล (Government)** เป็นการพิจารณานโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวว่ามีการสนับสนุนธุรกิจท่องเที่ยวอย่างไรบ้าง โดยอาจพิจารณาได้จากกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่รัฐบาลได้ออกมาเพื่อใช้บังคับ

(4) **ด้านประชากร (Population)** พิจารณาว่าประชากรโดยส่วนรวมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร มากน้อยแค่ไหน ตลอดจนมีแนวโน้มไปในลักษณะใด

(5) **ด้านสภาวะแวดล้อม (Environment)** พิจารณาว่าสภาวะแวดล้อมโดยทั่วไปของการท่องเที่ยวนั้นมีอย่างไร มากน้อยแค่ไหน เป็นสภาวะแวดล้อมภายในหรือเป็นสภาวะแวดล้อมภายนอก และมีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัยการท่องเที่ยว

เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีขนาดใหญ่ มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมากการวิจัยจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ด้วยเหตุผลดังกล่าววัตถุประสงค์ของการวิจัยจึงควรช่วยตอบคำถามที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี การนำผลการวิจัยมาใช้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้น อาจสรุปถึงวัตถุประสงค์ที่สำคัญได้ ดังนี้ คือ

1. **เพื่อทราบผลตอบแทนหรือกำไร (Profit)** อาจนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยจะใช้การวิจัยเพื่อหาข้อมูลหรือพิจารณาว่า การประกอบการนั้นมีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในรูปของกำไรมากหรือน้อยเพียงไร

2. **เพื่อการลงทุน (Investment)** เพื่อใช้ผลของการวิจัยเพื่อประกอบการพิจารณาว่าจะลงทุน จะเพิ่มการลงทุน หรือจะลดการลงทุน ว่าควรเป็นไปในลักษณะใดจึงจะได้ผลคุ้มค่าตรงตามความต้องการ

3. **เพื่อดำเนินงาน (Operation)** ใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้อุตสาหกรรมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและได้รับผลสูงสุด

4. **อื่น ๆ (Other)** นอกจากนั้นแล้วหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนก็สามารถนำการวิจัยไปใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจวางแผน พัฒนา และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

ประโยชน์ของการวิจัยที่มีต่อการท่องเที่ยว

ประโยชน์ของการวิจัยนอกจากจะใช้ในการตอบคำถาม อธิบายถึงวัตถุประสงค์หรือเพื่อนำไปประยุกต์ใช้แล้ว การวิจัยทางด้านการท่องเที่ยวยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

1. ใช้ในการประเมินสถานการณ์ท่องเที่ยวในอดีตที่ผ่านมา

เป็นการประเมินสถานการณ์การท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในอดีต เช่น เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ประเพณี ฯลฯ ตลอดจนความเจริญเติบโตของการท่องเที่ยว ที่มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องมาจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ที่การท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ในรูปแบบของเงินตราต่างประเทศให้กับประเทศในอันดับหนึ่ง เพื่อใช้ข้อมูลเหล่านั้นมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการวางแผนต่อไป

2. ใช้ในการประเมินสถานการณ์ท่องเที่ยวในปัจจุบัน

การวิจัยการท่องเที่ยวในปัจจุบัน จะเป็นเครื่องแสดงให้เห็นสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของการท่องเที่ยวทั้งทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ประเพณี ฯลฯ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ว่าได้ดำเนินการไปอย่างไร เช่น แนวโน้มการเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ระยะเวลาในการเข้าพัก ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ค่ายานพาหนะ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่นักท่องเที่ยวได้ใช้ไปในขณะที่ท่องเที่ยวอยู่ในประเทศไทย นอกจากนี้แล้วยังใช้การวิจัยในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นว่าส่งผลกระทบหรือไม่อย่างไรในการเดินทางท่องเที่ยว

- **เพื่อให้ทราบถึงความต้องการด้านอุปสงค์ (Demand)** ของการท่องเที่ยว เช่น ระยะเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยว อำนาจการซื้อ ตลอดจนความต้องการในด้านอื่น ๆ ของการท่องเที่ยว

- **เพื่อทราบถึงความต้องการด้านอุปทาน (Supply)** ที่อาจพิจารณาได้จากความต้องการที่จะตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่น การศึกษาถึงศักยภาพและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของสถานที่ท่องเที่ยวว่ามีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของการหรือความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้มากหรือน้อยเพียงใด

3. ใช้ประเมินสถานการณ์ท่องเที่ยวในอนาคต

โดยการใช้ผลการวิจัยที่ผ่านมาในอดีตและปัจจุบัน มาใช้ในการพยากรณ์สถานการณ์ท่องเที่ยวที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะหรือรูปแบบใด เช่น จำนวนวันพักเฉลี่ย ค่าใช้จ่าย รายได้โดยเฉลี่ย เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อใช้ข้อมูลในการพยากรณ์ตลอดจนเพื่อเป็นการวางแผนรองรับการสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ใช้สำหรับวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว

เป็นการจัดทำกรวิจัยในลักษณะต่าง ๆ เช่น

- **ข้อมูลด้านประชากร** เช่น เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ที่อยู่ เป็นต้น
- **ฤดูกาลท่องเที่ยว** เช่น สำหรับประเทศไทย ฤดูหนาวนับเป็นฤดูที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก เพราะมีอากาศเหมาะสำหรับการท่องเที่ยว
- **ระยะเวลาพักผ่อน** เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ หรือจำนวนวันที่ใช้พักผ่อน เช่น 3 วัน 7 วัน 15 วัน เป็นต้น
- **จุดหมายปลายทาง** เช่น ภูเก็ต ภูเก็ต ฮ่องกง โตเกียว เป็นต้น
- **ลักษณะการเดินทาง** ทางน้ำ ทางบก ทางอากาศ เป็นต้น

- ที่พัก เช่น โรงแรม รีสอร์ท บังกะโล เป็นต้น
- บริการนำเที่ยว ซึ่งบริการนำเที่ยวสำเร็จรูป หรือการนำเที่ยวตามที่ต้องการ
- ประโยชน์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยว ได้ความรู้ ประสบการณ์
- ทศนคติหรือเหตุจูงใจ ที่ใช้ประกอบการท่องเที่ยว จากคำบอกเล่า การโฆษณา หนังสือแนะนำเที่ยว เป็นต้น
- สินค้าที่ระลึก เช่น งานแกะสลักไม้ ผ้าไหมไทย เป็นต้น
- ค่าใช้จ่ายต่างๆในการท่องเที่ยว เช่น ค่าที่พัก อาหาร ยานพาหนะ เป็นต้น

5. นำผลการวิจัยไปใช้วิเคราะห์ปัญหา สามารถนำเอาผลการวิจัยไปใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาทางการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นว่าเกิดจากสาเหตุใด

6. ช่วยให้ทราบถึงจุดบกพร่อง การวิจัยจะช่วยให้ทราบถึงข้อมูลอย่างลึกซึ้งซึ่งเป็นระบบ รู้จักประชากรหรือกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง เข้าใจสภาพของปัญหาของการท่องเที่ยว ตลอดจนงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ การจัดการ การบริหาร ตลอดจนนโยบายของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางหรือเป็นข้อมูลเพื่อหาทางแก้ไขต่อไป

บทบาทของการวิจัยที่มีต่อการท่องเที่ยว

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การวิจัยเป็นเครื่องมือที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการวางแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว เพราะนอกจากเป็นการตอบปัญหาของการท่องเที่ยวอย่างมีเหตุผลมีสถิติอ้างอิงแล้ว การวิจัยการท่องเที่ยวยังประกอบด้วยบทบาทด้านอื่น ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1. การวิจัยจะช่วยในการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ ของการท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม
2. การวิจัยทำให้ทราบถึงอดีตที่ผ่านมาของการท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นกล ยุทธ์ในการวางแผนส่งเสริมการท่องเที่ยว
3. การวิจัยทำให้ทราบสถานการณ์ในปัจจุบัน ได้ตรงกับความเป็นจริง
4. การวิจัยเป็นการดำเนินการหาข้อมูลที่เป็นวิทยาศาสตร์มีระบบที่ชัดเจน ในเรื่องของพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ การจัดการ การบริหาร และนโยบายของการส่งเสริมการท่องเที่ยว
5. การวิจัยทำให้รู้ถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวว่ามีอย่างไรบ้าง
6. การวิจัยจะช่วยในการวางแผนจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว
7. การวิจัยจะช่วยในการสรุปและประเมินผลการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวต่อไป

ความสำคัญของการวิจัยทางการท่องเที่ยว

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การวิจัยเป็นเครื่องมือทางธุรกิจการท่องเที่ยวสำหรับเป็นแนวทางในการตัดสินใจที่มีหลักการและเหตุผล มีระบบมี ขั้นตอน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาคำตอบสำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจที่จะแข่งขัน หรือดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลดังกล่าวการวิจัยจึงเป็นการค้นหาคำตอบอย่างมีเหตุผล มีหลักฐาน แต่อย่างไรก็ตามการวิจัยไม่สามารถตอบคำถามได้ทั้งหมดได้ เพราะยังมีปัจจัยด้านอื่นๆ ที่เป็นอุปสรรค เช่น ระยะเวลา งบประมาณ ตลอดจนบุคคลกร เป็นต้น

อาจกล่าวได้ว่าการวิจัยมีความสำคัญต่อการบริหารตลอดจนการตัดสินใจในการวางนโยบายและเพื่อวางแผนการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว ดังนี้

1. ช่วยให้ทราบถึงแนวในการให้บริการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับสถานการณ์หรือความต้องการของตลาด ตัวอย่าง เช่น การตั้งราคาค่าบริการอย่างเหมาะสม การทราบถึงช่องทางในการให้บริการท่องเที่ยวในตลาดที่มีโอกาสจะตอบสนองได้ดี
2. กระตุ้นให้การขายบริการท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. ทราบถึงขีดความสามารถของตลาดท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อดำเนินการส่งเสริมการจัดจำหน่ายในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสมต่อไป
4. ช่วยลดต้นทุนทางการตลาด
5. ช่วยทำให้ผู้บริหารเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีแนวความคิดที่จะนำไปปรับปรุงวัตถุประสงค์ และนโยบายของธุรกิจให้ทันสมัยเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง
6. ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดี มีความผูกพันกับกิจการ เพราะการธุรกิจดำเนินการอย่างมีระบบ มีเหตุผล มีหลักเกณฑ์ น่าเชื่อถือ เป็นต้น

สาเหตุที่มีการวิจัยทางการท่องเที่ยว

การประกอบธุรกิจท่องเที่ยวนั้น ผู้ประกอบการจะเน้นถึงเรื่องกำไร หรือผลประโยชน์ที่ได้รับจากการลงทุน อีกทั้งการประกอบธุรกิจจำเป็นต้องใช้เงินเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการวิจัยจะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่น หรือเพื่อช่วยลดความเสี่ยงในการประกอบการ จะช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจที่อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้ คือ

1. **ความจำเป็นที่จะต้องใช้อข้อมูล** ในกรณีที่ผู้บริหารมีความจำเป็นที่จะต้องใช้อข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ โดยที่ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนั้นจะต้องมีรายละเอียดและข้อเท็จจริงมากพอ

2. เป็นเครื่องมือ การวิจัยทางธุรกิจท่องเที่ยว นั้น สามารถใช้เพื่อค้นหาคำตอบตลอดจนวิธีดำเนินการอย่างมีหลักการ เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้บริหาร

3. การท่องเที่ยวในสถานการณ์และเวลาที่เหมาะสม การวิจัยทางการท่องเที่ยวจะทำให้ผู้ประกอบการเข้าใจอย่างมีหลักการถึงสภาพเศรษฐกิจโดยทั่วไป ตลอดจนอุปสงค์และอุปทานของการท่องเที่ยวว่ามีรายละเอียดหรือข้อเท็จจริงอย่างไร ทั้งนี้เพื่อจะได้ดำเนินการทางด้านการตลาดได้ในเวลาและสถานการณ์ที่เหมาะสม เช่น การลดราคา เป็นต้น

4. ช่วยลดต้นทุนการตลาด การวิจัยทางการท่องเที่ยวจะช่วยให้ผู้บริหารทราบถึงต้นทุนทางการตลาด งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานทางการตลาด การทราบรายละเอียดดังกล่าว จะสามารถดำเนินการเพื่อลดต้นทุนการดำเนินการที่ไม่จำเป็นลงได้

5. ช่วยให้ผู้บริหารมีความคิดริเริ่ม สำหรับผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมือในการปรับนโยบายและวัตถุประสงค์ของธุรกิจการท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ การวิจัยทางการตลาด จะทำให้ผู้บริหารเข้าใจถึงสภาพความเป็นจริงของธุรกิจ ว่ามีความเปลี่ยนแปลงไปภายใต้เงื่อนไขของสภาพเศรษฐกิจ สภาพการเมือง หรือการปกครอง ฯลฯ อย่างไรก็ตามการวิจัยทางธุรกิจ หรือเพื่อปรับนโยบายเพื่อรองรับกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและในอนาคต

6. ช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดี ทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะการวิจัยเป็นเครื่องมือให้เห็นถึงวิธีการดำเนินธุรกิจอย่างหลักการมีเหตุผลข้อมูล ทำให้พนักงานเข้าใจถึงระบบของธุรกิจที่ดำเนินการอย่างมีหลักเกณฑ์ จะทำให้ได้องค์กรรับความเชื่อถือจากพนักงาน ซึ่งจะส่งผลทำให้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัยทางการท่องเที่ยว

เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจการท่องเที่ยว มีพัฒนาการแตกต่างกว่าที่เคยเป็นมาในอดีต เพราะเป็นอุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันกันอย่างมาก ทั้งระดับภายในประเทศและระดับระหว่างประเทศ จำเป็นต้องใช้การวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือประกอบการตัดสินใจ การประเมินประสิทธิภาพการประกอบการ การวิจัยทางการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งทางธุรกิจ (Business Activity) ที่สามารถตอบคำถามของผู้ให้บริการการท่องเที่ยวได้ ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ทั้งที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับภายในและข้อมูลภายนอกองค์การ เช่น ข้อมูลทางการท่องเที่ยว ข้อมูลทางการตลาด สภาพการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ ข้อมูลทางการแข่งขัน รวมทั้งข้อมูลที่มีลักษณะที่ไม่แน่นอนหรือไม่สามารถควบคุมได้ การวิจัยทางการท่องเที่ยวจะครอบคลุมถึงรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การวิจัยเกี่ยวกับตัวนักท่องเที่ยว เป็นการศึกษาถึงรายละเอียดของนักท่องเที่ยวในเรื่องต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ รายได้ การศึกษา ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบถึงสาเหตุของ

การท่องเที่ยวว่าเกิดจากแนวความคิด ทักษะคิด หรือเกิดจากพฤติกรรมใด โดยทั่วไปแล้วการทำวิจัยเกี่ยวกับตัวนักท่องเที่ยวเพื่อตอบคำถาม ดังต่อไปนี้ คือ

- นักท่องเที่ยวขึ้นชอบที่จะเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ใด
- นักท่องเที่ยวต้องการเดินทางท่องเที่ยวในช่วงหรือฤดูกาลใด
- นักท่องเที่ยวมีเหตุผลอย่างไรในการท่องเที่ยว
- นักท่องเที่ยววางแผนการท่องเที่ยวไว้อย่างไร
- นักท่องเที่ยวมีทัศนคติอย่างไรกับการท่องเที่ยว
- การท่องเที่ยวมีความถี่มากน้อยเพียงใด
- นักท่องเที่ยวมีงบประมาณการท่องเที่ยวไว้ประมาณเท่าไร
- นักท่องเที่ยวจะเดินทางไปกับใคร
- อื่น ๆ

2. **วิจัยถึงเหตุจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยว** เป็นการวิจัยเพื่อค้นหาแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการท่องเที่ยวว่าเป็นเพราะสาเหตุใดนักท่องเที่ยวจึงเกิดแรงจูงใจเดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ดังกล่าว

3. **วิจัยสภาพตลาด** เป็นการศึกษาสภาพความเป็นจริงของตลาดการท่องเที่ยวมียอดขายในปริมาณเท่าไร โดยทั่วไปแล้วอาจแบ่งสภาพของตลาดออกได้ ดังนี้

- **การท่องเที่ยวที่มาจากต่างประเทศ (Inbound)** เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการเดินทางนักท่องเที่ยวต่างชาติ เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยการศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว ประเทศหรือถิ่นที่อยู่ของนักท่องเที่ยว อายุ เพศ อาชีพ ค่าใช้จ่าย ลักษณะการเดินทาง เป็นต้น

- **การท่องเที่ยวไปต่างประเทศ (Outbound)** เป็นการวิจัยเกี่ยวกับรายละเอียดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศ เกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว ประเทศ สถานที่ท่องเที่ยว งบประมาณที่ใช้ ลักษณะการเดินทาง เป็นต้น

- **การท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic)** เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการเดินทางของคนไทยที่ท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ แหล่งท่องเที่ยว งบประมาณ จำนวนวัน ยานพาหนะ สถานที่พักรแรม เป็นต้น

4. **การวิเคราะห์และควบคุมการขาย** คือ การประเมินข้อมูลหรือสภาพของการตลาดเกี่ยวกับตัวนักท่องเที่ยว โอกาสหรือความสามารถในการขายบริการนำเที่ยว ส่วนครองตลาด การวิเคราะห์ผลกำไรและแนวโน้มของยอดขาย เป็นต้น

5. **การวิจัยแหล่งท่องเที่ยว** เป็นการวิจัยเกี่ยวกับรายละเอียดว่าแหล่งท่องเที่ยวเหล่านั้นมีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือไม่ อย่างไร ซึ่งการวิจัยจะประกอบด้วย คุณลักษณะหรือคุณค่าโดยทั่วไป สถานที่ตั้ง ขนาด สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่พักรแรม ภัตตาคารร้านอาหาร แหล่งบันเทิง เป็นต้น

6. **วิจัยมัคคุเทศก์** เป็นการวิจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติโดยทั่วไปของมัคคุเทศก์ว่าควรมีอย่างไรบ้าง เช่น ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว บุคลิกภาพ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เป็นต้น

7. **วิเคราะห์ต้นทุนการจำหน่าย** เป็นการวิเคราะห์รายละเอียดของต้นทุนในการจำหน่าย ตลอดจนหาข้อบกพร่องของช่องทางการจัดจำหน่ายที่อาจทำให้ขาดทุนหรือไม่ได้กำไรเท่าที่ควร

8. **วิจัยการโฆษณา** การวิจัยถึงประโยชน์หรือผลของการโฆษณาที่ทำให้เกิดอิทธิพลทางด้านจิตใจ ด้านอารมณ์ สังคม การตอบสนองของนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการวัดผลของการโฆษณาว่าเป็นไปตามแผนการ หรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพราะเหตุใด

จะเห็นได้ว่าการวิจัยทางการท่องเที่ยวจะสามารถตอบคำถามที่ต้องการทราบได้อย่างเจาะจงและมีหลักฐาน ซึ่งมีผลทำให้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลักษณะของการวิจัยทางการท่องเที่ยว

การวิจัยทางการท่องเที่ยวเป็นการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ลักษณะของการวิจัยโดยทั่วไปแล้ว คือการเลือกปัญหาของการวิจัย การตั้งสมมุติฐาน การออกแบบ การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการตีความหมาย ฯลฯ อาจสรุปลักษณะของการวิจัยทางการท่องเที่ยวได้ดังต่อไปนี้ คือ

1. **เป็นกระบวนการ** การวิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล การบันทึก การวิเคราะห์ข้อมูลอย่างมีระบบ มีการตรวจสอบ ด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ในการค้นหาข้อมูล

2. **มีการกำหนดวัตถุประสงค์** การวิจัยจะต้องมีวัตถุประสงค์ดำเนินการอย่างชัดเจนปราศจากอคติ ใช้หลักการและเหตุผลในการศึกษาตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

3. **ช่วยประกอบการตัดสินใจ** สามารถใช้การวิจัยเป็นเครื่องเพื่อช่วยในการตัดสินใจทางการท่องเที่ยว โดยมีการตรวจสอบข้อมูลอยู่ตลอดเวลา เพื่อป้องกันปัญหาอันอาจเกิดขึ้น

การนำผลการวิจัยมาใช้กับธุรกิจการท่องเที่ยว

การวิจัยจะไม่เกิดประโยชน์ถ้าไม่ได้นำผลของการวิจัยมาใช้ การนำผลการวิจัยมาใช้กับธุรกิจท่องเที่ยวนั้น มีวัตถุประสงค์อยู่ 3 ประการ คือ

1. เพื่อกำไร (Profit) กำไรที่ได้รับจากการลงทุนนั้นนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับการประกอบธุรกิจท่องเที่ยว โดยใช้การวิจัยเพื่อประกอบการพิจารณาว่าธุรกิจนั้นได้รับผลตอบแทนมากน้อยแค่ไหน

2. เพื่อการลงทุน (Investment) เพื่อพิจารณาว่า การลงทุนประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวนั้นคุ้มกับการลงทุนหรือไม่

3. เพื่อการดำเนินงาน (Operation) จัดทำขึ้นสำหรับช่วยในการตัดสินใจดำเนินงานส่วนใหญ่แล้วการศึกษาวินิจฉัยจัดทำขึ้นเพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการท่องเที่ยวดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีข้อมูลและสถิติรองรับ

กล่าวโดยสรุปการศึกษาวินิจฉัยจะใช้การวิเคราะห์ (Analysis) แล้วนำผลของการวิเคราะห์มาคาดคะเน (Forecasting) ด้วยวิธีการต่าง ๆ ให้เหมาะสมเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการ ดังนั้นประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจนำเที่ยวที่ดีนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน นับตั้งแต่ผู้บริหาร มัคคุเทศก์ และพนักงานไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตามในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่คุณคณเหล่านั้นต้องทำภายในขอบเขตและอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานก็คือ “การตัดสินใจ”

การตัดสินใจ เพื่อใช้แก้ปัญหาอาจเกิดจากการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเมื่อต้องดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เมื่อกำหนดวัตถุประสงค์แล้วปัญหาต่อมาก็คือมีทางเลือกหรือไม่ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะมีทางเลือกหลายทาง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่ถูกกำหนดไว้ก่อนหน้านี้ กรณีที่มีทางเลือกหลายทางก็อาจทำให้เกิดปัญหาว่าจะเลือกวิธีใดจึงถูกต้องเหมาะสม เพราะแต่ละทางเลือกจะได้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมและข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในอนาคตว่าควรจะต้องเลือกตัดสินใจอย่างไร เพื่อให้เกิดผลลัพธ์มีประสิทธิภาพสูงสุด

ในการตัดสินใจบางครั้งต้องอาศัยข้อมูลต่าง ๆ มาเพื่อช่วยประกอบการพิจารณาซึ่งสามารถจะทำได้หลายวิธี “การวิจัย” ก็เป็นอีกวิธีหนึ่งจะช่วยให้การตัดสินใจง่ายและแม่นยำขึ้น เพราะการวิจัยก็คือวิธีการหาข้อมูลอย่างมีระเบียบแบบแผน

การวิจัยการท่องเที่ยวกับธุรกิจอื่น ๆ

นอกจากการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจการท่องเที่ยวแล้ว การวิจัยยังมีประโยชน์กับธุรกิจอื่น ๆ อีกหลายสาขาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

1. การท่องเที่ยว เพื่อให้ทราบถึงปริมาณความต้องการที่เกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวว่ามีจำนวนเท่าไร และเป็นไปในลักษณะใด เป็นต้น

2. การโรงแรม เพื่อทราบถึงปัญหาเกี่ยวกับสถานที่พักแรมของนักท่องเที่ยว เช่น สถานที่ตั้ง การคมนาคม อัตราค่าที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย บริการอื่น ๆ เป็นต้น

3. สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เพื่อทราบถึงแนวโน้มของ พฤติกรรม ทักษะคติ ตลอดจนความต้องการของนักท่องเที่ยว ในเรื่องสถานที่พักผ่อน สถานบันเทิง ฯลฯ เพื่อนำมาปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อไป

4. ภัตตาคารและร้านอาหาร เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ถึง ร้านอาหารที่อร่อย สะอาด มีชื่อเสียง อาจใช้เป็นแหล่งที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวได้

5. การประกันภัย เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระ หรือเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่น อัตราค่าเบี้ย ความต้องการในการประกันอุบัติเหตุที่เกิดจากการเดินทางท่องเที่ยว

6. การขนส่งและการคมนาคม เพื่อทราบถึงวิธีการขนส่ง การติดต่อสื่อสาร ปัญหาการจราจร เกี่ยวกับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

7. ธุรกิจเกี่ยวกับการเงิน เพื่อทราบถึงค่าใช้จ่าย ปริมาณความต้องการบริการด้านการเงินต่าง ๆ เพื่อใช้ในการท่องเที่ยว เป็นต้น

8. อื่น ๆ เพื่อใช้พิจารณาองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกันกับการท่องเที่ยว

ปัญหาและอุปสรรคของการวิจัยการท่องเที่ยว

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าการวิจัยสามารถใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยประกอบ การตัดสินใจการวางแผนธุรกิจ และการแก้ปัญหาที่เกิดกับการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามการวิจัยทางการท่องเที่ยวก็ยังมีประสบกับปัญหาและอุปสรรคหลายประการดังต่อไปนี้ คือ

1. เกิดจากทัศนคติของผู้บริหาร ปัญหาที่สำคัญในการวิจัยคือผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการวิจัย เนื่องจากเสียตายนเงินหรือเพราะผลที่ได้รับจากการวิจัยนั้นเห็นได้ชัด ประเมินออกมาเป็นตัวเลขได้ยาก และการวิจัยไม่สามารถวัดหรือประเมินค่าเป็นตัวเลขได้

2. การออกแบบการวิจัย ต้องเลือกรูปแบบของการวิจัยให้เหมาะสมกับสิ่งที่ต้องการวิจัย เพราะถ้าการออกแบบวิจัยผิดพลาด ก็จะได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกันกับการตัดสินใจทางการตลาด

3. การเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูล การสุ่มตัวอย่าง การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ การแปลความหมาย ต้องได้มาจากการเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง ปราศจากอคติเพราะถ้าการเก็บข้อมูลไม่ถูกต้อง อาจเกิดความผิดพลาดในการวิเคราะห์และการตัดสินใจได้

4. การขาดงบประมาณ การขาดแคลนเงินงบประมาณที่จะนำมาใช้ในการวิจัยจะมีผลทำให้งานวิจัยขาดรายละเอียดหรือข้อมูลที่เพียงพอซึ่งจะส่งผลทำให้การวิจัยขาดความน่าเชื่อถือ ถ้าผู้บริหารเข้าใจถึงความสำคัญของงานวิจัยแล้วปัญหาการขาดงบประมาณก็จะน้อยลง

5. การใช้ผลการวิจัย นักวิจัยบางคนมีความรู้ดีในงานวิจัย แต่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ไม่ทราบว่าผู้บริหารต้องการข้อมูลหรือผลการวิจัยอย่างไร จะทำให้ขาดประสิทธิภาพในการตัดสินใจ ผู้บริหารจึงควรมีข้อมูลอยู่ในมือพร้อมที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจ