

THM Quarterly Review

TOURISM AND HOSPITALITY MANAGEMENT

Vol. 2 OCTOBER 2011



AMPHAWA FLOATING MARKET,

Samut Songkhram province

Photographers:

Mr. Pratchaya Leelaprachayanont



THM Quarterly Review

TOURISM AND HOSPITALITY MANAGEMENT

- 03 Tourism and Hospitality Trend
- 05 Management Edge
- 10 Service Excellence
- 11 THM-MUIC Inside
- 12 Miscellaneous

THM- Newsletter is written by faculty and staff of tourism and hospitality management division and edited by staff of Mahidol University International College (MUIC).

Advisor:
 Prof. Maleeya Kruatrachue
 Asst. Prof. Chanin Yoopetch

Editors:
 Mr. George Amurao
 Ms. Walanchalee Wattanacharoensil
 Ms. Veena Thavornloha

Art Director:
 Mr. Pratchaya leelaprachayanont

Distributions:
 Ms. Veena Thavornloha
 Ms. Teerawan Nuntakij

THM-Newsletter:
 Tourism and Hospitality Management Division,
 2nd Floor, MUIC Building
 999 Phutthamonthon 4 Road, Salaya,
 Nakhonpathom, Thailand 73170
 Phone +66(0) 2441 5090 ext. 1211
 Fax +66(0) 2441 0496



Tourism and Hospitality *Trend*

For the coming quarter (October-December), firms can expect higher growth and prosperity for the tourism and hospitality industry. The number of international tourists to visit Thailand is expected to increase due to more stability in the government. The high season for tourism is also fast approaching.

The recent statistics show the higher percentage of visitors from Russia, China and India. Additionally, tourists from South America comprise another group with high potential growth, while Middle Eastern tourists are still the major group in the medical tourism areas.

With the increasing number of tourists, infrastructure and facilities for tourism and hospitality industry need to be maintained and improved because the problem of overcapacity in tourism supply can adversely affect the experiences of visitors. One example is the congestion at Phuket International Airport, leading to flight delays and baggage problems.

Investment *Opportunities*

Several investment projects and constructions are expected in many leading tourism destinations, including Pattaya and Phuket. One of the potentially large projects is “greenovative tourism city” in Pattaya, which can help support the economic re-development in the city. This should help rebuild the infrastructure throughout the tourism areas as well as some islands, such as Koh Lan. In addition, regional tourism development, especially in the areas close to neighboring provinces like Ubon Ratchathani, can also help support domestic economic re-development. To be ready for the ASEAN Economic Community (AEC) in 2015, Thailand should better prepare the tourism facilities and infrastructure to make certain that it has the capacity to be the tourism hub of ASEAN. In addition, the MICE (Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions) industry is also on the rise with many more business events. It is clearly important for the MICE industry to be ready for the AEC. Currently this industry accounts for approximately 9% of Thailand’s tourism revenues and this figure is expected to double in the next five years. In the near future, the role of the MICE industry will become one of the major drivers of the Thai economy and will be the leading market for employment in the future. The leading threat to the tourism and hospitality sector in this current quarter (July-September) is the high inflation rate. With expected higher government spending and more money supply in the market, it is highly possible that the cost of production will be affected and increased in the near future. Firms should consider cost-cutting measures to ensure that they are capable of dealing with fluctuating costs and maintaining the ability to compete.

Global Economy and Tourism

The global economic recession has negatively affected the US and European economies, with low growth and high unemployment rates in those countries. The World Tourism Organization (UNWTO) said the tourism industry worldwide could be one of the most important solutions to the recession because the nature tourism industry can provide socio-economic opportunities to create jobs and socio-economic developments. Despite the economic problems in the US and Europe, for the first half of 2011, the number of international tourist arrivals to Thailand has increased 4-5%.



Two Korean women are celebrating 'HOLI FESTIVAL' (In such a way at India, well coming the spring) with a Indian woman in Indian style at Tagore's House in Kolkata.

The strongest growth of world tourism is in South America, followed by South Asia and Southeast Asia. For the second half of 2011, the signal is expected to be positive for the growth in the world tourism sector.

However, the main concerns over world tourism are related to oil prices and fiscal

problems in Europe and in the US. The recovery of the US economy, the world's biggest economy, is still in question due to domestic economic and political problems, including the downgrade of the US economy by the S&P credit rating agency.

Article By Asst. Prof. Chanin Yoopetch
Tourism and Hospitality Management Division
Email: icchanin@mahidol.ac.th

Photo credited to: The World Tourism Organization: First Prize Winner on the World Tourism Day Photo Competition - Sourav Karmakar

การบริหารรายได้ตัวอย่างสร้างสรรค์ (Creative Revenue Management)

การบริหารรายได้ (Revenue management) เป็นแนวคิดที่ใช้กันโดยทั่วไปสำหรับธุรกิจบริการซึ่งอาจสรุปง่าย ๆ ว่าเป็น การหาคำตอบเกี่ยวกับ

*"การคิดค่าบริการหรือราคาขายให้เหมาะกับกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม
ในสินค้าและบริการประเภทต่างๆ
โดยผ่านช่องทางการขายที่เหมาะสมและเป็นไปในช่วงเวลาที่ดีที่สุด"*

หากพิจารณาถึงวิธีการบริหารรายได้โดยทั่วไปนั้นพบว่าบริษัทต่างๆ อาจใช้วิธีการดังเช่นการควบคุมจำนวนลูกค้าที่เข้ามาพักเช่นอย่างน้อย 2-3 คืน หรือการให้ส่วนลดสำหรับการเข้าพัก 5 คืนขึ้นไป การจำกัดจำนวนห้องราคาถูก หรือการกำหนดราคาที่นั่งราคาถูกในจำนวนไม่มากในสายการบินประเภท low cost เป็นต้น

โดยทั่วไป เมื่อพูดถึงการบริหารรายได้ คนส่วนใหญ่จะคิดถึงการใช้กลยุทธ์ทางด้านราคาเพียงอย่างเดียว แต่แท้จริงแล้วการบริหารรายได้เป็นการรวมความเข้าใจในด้านต่างๆ เข้าด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นในด้านราคา ต้นทุน ช่องทางการขายและอื่นๆ นอกจากนี้แนวคิดทางด้านการบริหารรายได้ไม่ได้มีประโยชน์เพียงแค่สร้างผลกำไรสูงสุดเท่านั้น แต่ยังช่วยในเรื่องของการเพิ่มส่วนแบ่งตลาด การเพิ่มผลตอบแทนของการลงทุน การสร้างกลุ่มลูกค้าให้ชัดเจนยิ่งขึ้น (เช่น การแยกห้องพักแต่ละประเภท หรือ การแยกคอมพิวเตอร์ laptop เป็นรุ่นต่างๆ ที่มีความหลากหลาย) การสร้างมาตรฐานทางด้านราคาให้กับสินค้าหรือบริการ การหลีกเลี่ยงการแข่งขัน การสร้างภาพลักษณ์ที่หรูหราให้กับตราสินค้า และที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการตั้งราคาเพื่อให้เกิด

ความพึงพอใจของลูกค้า (บางบริษัทใช้เทคนิคนี้ในระยะสั้นๆ เพื่อดึงดูดความสนใจเพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ถึงตราสินค้า)

การบริหารรายได้เป็นการดำเนินการเพื่อการสร้างกำไรสูงสุดโดยการใช้นโยบายทางด้านราคาที่แตกต่างกัน มีการใช้ช่วงเวลาที่สำคัญเช่นเทศกาลปีใหม่ สงกรานต์ ซึ่งเป็นช่วงที่มีความต้องการซื้อสินค้าและบริการในระดับสูง ดังนั้นการปรับราคาเพิ่มขึ้นจะช่วยทำให้องค์กรมีรายได้หรือกำไรเพิ่มสูงขึ้นด้วย

แนวคิดการบริหารรายได้ตัวอย่างสร้างสรรค์ เป็นการบริหารรายได้โดยพยายามท้าทายแนวทางการปฏิบัติเก่าๆ โดยสร้างสมมติฐานใหม่ขึ้นมา เช่น

- มองหาโอกาสที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ นอกเหนือจากเรื่องสินค้าและบริการหรือการปรับราคาแล้ว ยังรวมถึงกระบวนการการบริหารข้อมูลหรือสารสนเทศในองค์กร ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้สามารถบริหารรายได้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- การลงทุนและให้ความสำคัญในเรื่องระบบข้อมูล โดยที่บริษัทจำเป็นจะต้องมีการสื่อสารถึงแนวทางปฏิบัติ ระเบียบการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรทุกอย่างขององค์กร และรวมถึงข้อมูลในการให้บริการหรือการขายเพื่อให้ทุกฝ่ายมีข้อมูลและความเข้าใจตรงกัน
- แนวคิดอย่างหนึ่งที่มีการกล่าวถึงโดยทั่วไป คือเรื่องความมีเหตุผลของลูกค้า (customer rationality) ซึ่งถือเป็นหลักพื้นฐานในการจัดการทั่วไป แนวความคิดนี้เห็นว่าลูกค้าจะมีพฤติกรรมและลักษณะการซื้อสินค้าในรูปแบบเดียวกันอย่างต่อเนื่องและไม่มีการ

เปลี่ยนแปลง แต่อย่างไรก็ตาม มีการศึกษาที่เพิ่มขึ้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการซื้อสินค้าของลูกค้าที่แสดงให้เห็นว่าการตัดสินใจไม่ได้ขึ้นอยู่กับความมีเหตุผลเสมอไป (Customer irrationality) แต่เป็นการพิจารณาว่าการตัดสินใจนั้นได้รับอิทธิพลจากความไม่แน่ใจหรือจากความรู้สึกเบื้องต้น หรือความเชื่อบางประการ ซึ่งหมายความว่า การตัดสินใจของลูกค้าอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับหลักการใดๆ เลย ตัวอย่างจากการศึกษาเรื่องของความไม่มีเหตุผลของนักลงทุน (Investor irrationality) ทำให้เราเข้าใจพฤติกรรมการตัดสินใจที่ซื้อขายหุ้นที่เพิ่มมากขึ้น และจากแนวความคิดดังกล่าวนี้เอง บริษัทอาจลองพิจารณาถึงประเด็นในเรื่อง customer irrationality ดูบ้าง อาจทำให้เข้าใจถึงรูปแบบการตัดสินใจของลูกค้าได้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อมีการเปรียบเทียบผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการพยากรณ์แนวโน้มการใช้บริการและการใช้บริการที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งผลลัพธ์ที่แตกต่างนี้อาจเป็นผลมาจากรูปแบบการตัดสินใจที่เกิดจากความไม่มีเหตุผลของลูกค้า (customer irrationality) ก็เป็นไปได้

- การมองหาช่องทางขายและการเก็บค่าบริการแบบใหม่ๆ ควรศึกษาช่องทางทางการขายและการชำระค่าบริการจากอุตสาหกรรมอื่นๆ ซึ่งอาจจะเป็นการเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าเช่นการใช้ PayPal เป็นต้น

- มีความเข้าใจในทรัพยากรขององค์กรให้มากขึ้น สินค้าหรือบริการที่มีอยู่ได้สะท้อนความเป็นตัวองค์กรและมีความโดดเด่นเพียงพอหรือไม่ ความรู้เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการแต่ละประเภทมีส่วนต่างของราคาและต้นทุนเท่าไร สินค้าหรือบริการใหม่ๆ ที่จะนำเสนอให้แก่ลูกค้าในปีนี้เป็นอะไร มีกี่ประเภท และอีก 3 ปีจากนี้คืออะไร เป็นต้น

หลายครั้งที่นักบริหารรายได้จะให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ราคาและกำไรระยะสั้นของบริษัทมากเกินไป หัวใจของการบริหารรายได้ที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งคือการตั้งเป้าที่ประโยชน์สูงสุดของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและประทับใจ จากนั้นสิ่งที่ตามมาจะเป็นผลตอบแทนในระยะยาวของบริษัท ประเด็นที่สำคัญคือการรักษาสัมดุลระหว่างการสร้างกำไรให้กับลูกค้าและการสร้างความมั่งคั่งให้กับองค์กร



การบริหารรายได้เป็นกิจกรรมที่ต้องเน้นความมีส่วนร่วม และที่สำคัญคือเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ ที่อยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจในข้อมูลที่ต้องการและมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ความผิดพลาดที่พบเห็นได้โดยทั่วไปจากกลุ่มบริษัทหรือโรงแรมหลายแห่งคือการปล่อยให้งานการวิเคราะห์ข้อมูล (ทั้งในเรื่องของการจัดการฐานข้อมูล การวิเคราะห์แนวโน้มและพยากรณ์ยอดขาย) จัดทำโดยส่วนงานวิเคราะห์ในส่วนเดียวหรือแผนกเดียว จากการวิจัยเชิงสัมภาษณ์ส่วนหนึ่งพบว่า ผู้บริหารรู้สึกว่างานส่วนการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลจะถูกกำหนดโดยส่วนกลาง รวมถึงความจริงที่ว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ในอุตสาหกรรมบริการไม่ถนัดด้านตัวเลข จึงอาจส่งผลให้ผู้บริหารไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ข้อมูลมากนัก ซึ่งถือเป็นประเด็นหนึ่งที่ทำให้การสร้างฐานข้อมูลหรือวิเคราะห์ข้อมูลไม่เกิดประโยชน์สูงสุด

การบริหารรายได้อย่างสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต้องอาศัยความกล้าจากผู้บริหาร ซึ่งต้องพร้อมที่จะเสี่ยงทดลองสิ่งใหม่ๆ และสนับสนุนให้มีการแบ่งปันความคิดที่หลากหลายจากหลายภาคส่วนในองค์กร นี่คือหัวใจสำคัญที่จะแยก “องค์กรที่ยอดเยี่ยม” จาก “องค์กรที่ดี” บริษัททั่วไปอาจองค์กรที่ดี แต่หากผู้บริหารต้องการสร้างองค์กรที่ยอดเยี่ยม เขาหรือเธอจะต้องกล้าที่จะทำสิ่งที่แตกต่าง ดังที่ *Lloyd Jones* กล่าวไว้ว่า “*Those who try to do something and fail are infinitely better than those who try to do nothing and succeed.*”

เรื่อง: ผศ.ดร. ชนินทร์ อยู่เพชร

ประธานกลุ่มสาขาวิชาและ

อาจารย์กลุ่มสาขาวิชาการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

อีเมล icchanin@mahidol.ac.th

Photo credited to: <http://www.mspmentor.net/tag/managed-services-revenue/>

ท่องเที่ยวเชิงเรียนรู้

เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

ปฏิเสธไม่ได้ว่านักท่องเที่ยวในปัจจุบันต้องการประสบการณ์การเดินทางที่หลากหลาย นอกจากความสนุกสนาน เพลิดเพลินแล้ว พวกเขายังต้องการอิสระในการเดินทาง ต้องการวางแผนเดินทางด้วยตนเอง สัมผัสกับบรรยากาศแหล่งท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด รวมทั้งพูดคุย และเรียนรู้วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตของชุมชนในพื้นที่ กล่าวอีกในหนึ่ง นักท่องเที่ยวในปัจจุบันจะเน้นความสำคัญไปที่การเสริมสร้างประสบการณ์และพัฒนาทั้งร่างกาย สติปัญญา และจิตวิญญาณโดยให้ความสนใจกับองค์ความรู้ทางด้านศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนวิถีชีวิตในชุมชน ท้องถิ่น

ผู้เขียนในฐานะคณะทำงานให้คำที่ปรึกษาโครงการวางแผนพัฒนาพื้นที่ชุมชนชายฝั่งทะเล ชะอำ หัวหิน และปราณบุรี เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ของกรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย ขอเสนอแนวความคิดโครงการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่ดังต่อไปนี้ โดยยึดแนวความคิดการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้เป็นองค์ประกอบหลักในการร่วมอนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

- โครงการพาร์คแลนด์ (Parkland) อ.ชะอำ ประกอบด้วยสวนสาธารณะ สถานที่ออกกำลังกาย ทางเดิน ลู่วิ่ง ทางจักรยาน สวนพักผ่อนหย่อนใจ สวนสนุกลอยน้ำ ศูนย์แสดงศิลปวัฒนธรรมกลางแจ้ง (Amphitheater) ห้องแสดงศิลปะ (Art Gallery) ครัวข้างเพชร และศูนย์เรียนรู้ศิลปวิทยา 15 สาขาเมืองเพชรบุรี ได้แก่ งานปูนปั้น งานลายรดน้ำ งานช่างทอง งานลงรักปิดทอง งานประดับกระจก งานจิตรกรรม งานแทงหยวก งานตอกกระดาษ งานจำหลักหนังใหญ่ งานแกะสลัก งานปั้นโขน งานหัวละคร งานปั้นหัวสัตว์ งานทำตุ๊กจากไม้โมก และงานทำขนมหวานพื้นบ้านอาหารพื้นเมือง หนึ่งภายในโครงการควรมีถนนสายศิลปะ ซึ่งเป็นเวทีสาธารณะเพื่อให้เยาวชนและครอบครัวได้แสดงศิลปะพื้นบ้าน ทั้งนี้นักท่องเที่ยวสามารถมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม และร่วมทำกิจกรรมสร้างสรรค์ ถือเป็นพื้นที่ฟู และรักษาคุณค่ามรดกวัฒนธรรมท้องถิ่นสืบนานไป

- โครงการพัฒนาการสื่อความหมายในแหล่งท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติ และศิลปวัฒนธรรมให้มีความทันสมัย โดยรวบรวมความรู้และเสริมสร้างภูมิปัญญาท้องถิ่น ทั้งนี้การสื่อความหมายควรมีใจความสำคัญ (Theme) ที่สามารถเล่าเรื่องราวที่น่าสนใจ สนุกสนาน มีการเรียบเรียงอย่างดี เข้าใจง่าย และสามารถเชื่อมโยงกับกลุ่มเป้าหมาย มีการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว และวิเคราะห์ความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ควรให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม หรือเรียนรู้ในเรื่องราวที่กำลังนำเสนอ หนึ่งในการเลือกสื่อแนะนำเสนอนั้นควรเลือกสื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย แหล่งท่องเที่ยว ความทนทานต่อสภาพดินฟ้าอากาศ และการบำรุงรักษา

- โครงการสื่อความหมายทันสมัยที่พิพิธภัณฑ์เมืองหัวหิน มีการนำเสนอคุณค่ามรดกทางวัฒนธรรมของพื้นที่ ประกอบด้วย ประเพณีพื้นบ้าน การละเล่นผีฟุ้งได้ การเข้าเจ้าแม่ศรี อาหารการกิน เก้าแก่ สินค้าหัตถกรรม วิถีชีวิตชาวเรือ การทำอาชีพประมง การเกิดสมาคมชาวประมงแห่งแรกของประเทศไทย พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าฯ กับวังไกลกังวล ราชสกุลต่างๆ ตระกูลชาวจีน-ชาวไทย ศิลปินการแสดงและนักเขียน สถาปนิกศาสตร์จากอดีต ลำคลองเก่าแก่ หมู่บ้านเก่าแก่ โบราณสถาน วัด ตลาด ไร่รุ่ง และการพัฒนาเมืองหัวหินจากอดีตสู่ปัจจุบัน โรงแรมเก่าแก่ที่มีอยู่และก่อสร้างใหม่ สถานีรถไฟ พลับพลาสนามจันทร์ ตลาดสดฉัตรไชย บ้านพักตากอากาศเก่าแก่ เป็นต้น



- โครงการฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวตอนในโดยการ ‘เพิ่มมูลค่า’ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเดินทาง ให้ทราบถึงแหล่งท่องเที่ยว ต่อยอดกิจกรรมให้มีความหลากหลาย เพื่อสร้างประสบการณ์ที่แปลกใหม่ เช่น เล่นน้ำตกที่ป่าละอู ส่องดูช้างป่า เยี่ยมชมหมู่บ้านชาวเขาเผ่ากระเหรี่ยง และเผ่ากระเหรี่ยง สำราญระบบนิเวศ แวะชิมทุเรียนหมอนทอง มะละกอ มะพร้าวจากสวนผลไม้ เป็นต้น

- โครงการการท่องเที่ยวเรียนรู้เชิงเกษตร ไร่อุ้งน้ําหัวหินฮิลล์ วินยาร์ด ในอำเภอหัวหิน ซึ่งเป็นแหล่งผลิตไวน์ไทยชั้นนำคุณภาพเลิศ อันโด่งดังของบริษัทสยาม ไวน์เออรี่ ได้พัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรแห่งใหม่ ที่ช่วยดึงดูดทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่ต้องการท่องเที่ยวเพื่อหาประสบการณ์ใหม่ๆ และร่วมทำกิจกรรมที่สนุกสนาน โดยมีโอกาสสัมผัสผลองุ่น ชิมไวน์ ได้รับความรู้ด้านไวน์ และการปลูกองุ่นจากเจ้าหน้าที่ สำหรับคู่รักที่ต้องการสัมผัสบรรยากาศธรรมชาติ สามารถเดินทางมาจัดงานแต่งงานหรือฮันนีมูน รวมถึงการจัดงานประชุม สัมมนาภายในไร่อุ้งน้ํา และที่น่าสนใจคือ การนั่งช้างชมไร่อุ้งน้ํา ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ได้รับความนิยมมากจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ

- โครงการพัฒนาตลาดท่องเที่ยวเดินทางโดยรถไฟ เนื่องจากเชื้อพระวงศ์และเจ้านายชั้นสูงในอดีตนิยมการเดินทางมาตากอากาศที่หัวหินโดยรถไฟเพราะมีความสะดวก เพื่อเป็นการฟื้นฟูการเดินทางด้วยรถไฟดังกล่าว จึงเสนอให้มีการสัมปทานตู้รถไฟสมัยสงครามโลกครั้งที่สอง เพื่อนำมาประดับตกแต่งเป็นขบวนพิเศษสำหรับนักท่องเที่ยว พร้อมคำบรรยาย ประวัติความเป็นมา และข้อมูลที่น่าสนใจระหว่างเส้นทาง ซึ่งรถไฟขบวนพิเศษนี้อาจให้บริการเฉพาะสถานีชะอำ หัวหิน และปราณบุรี ก่อนขยายไปยังแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่เชื่อมโยง เช่น เมืองเพชรบุรี ท่ายาง อุทยานแห่งชาติเขาสามร้อยยอด และกรวยบุรี เป็นต้น อนึ่งการเดินทางโดยรถไฟสามารถเชื่อมโยงกับการเช่ารถจักรยานในพื้นที่ (ทางเลือกสำหรับนักท่องเที่ยว) ซึ่งเป็นการกระจายรายได้ให้กับท้องถิ่น ช่วยประหยัดพลังงาน ไม่ส่งเสียงดัง และลดปัญหาภาวะโลกร้อน นอกจากนี้การขี่จักรยานยังได้ออกกำลังกาย ส่งเสริมสุขภาพ พัฒนาความสัมพันธ์ในครอบครัวและหมู่สมาชิก และสามารถสัมผัสแหล่งท่องเที่ยวได้ใกล้ชิดด้วยมุมมองที่กว้างไกล



Photo by Pratchaya Leelapratichayanont

- โครงการพัฒนาตลาดเยาวชนไทยและต่างชาติที่เดินทางเพื่อเรียนรู้ สำนักงานการท่องเที่ยวที่ชะอำ (เพชรบุรี) และหัวหิน (ประจวบคีรีขันธ์) ควรประสานกับโครงการพระราชดำรินในพื้นที่ และแหล่งท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติ และทางประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ทำการตลาดเชิงรุกโดยเผยแพร่ไปยังสถาบันการศึกษาต่างๆ เชิญชวนมาร่วมทำกิจกรรมเรียนรู้ภาคฤดูร้อน (Summer Courses) ในพื้นที่โดยเฉพาะช่วงปิดภาคการศึกษา

กิจกรรมการส่งเสริมภาพลักษณ์ของพื้นที่ชายฝั่งทะเลเป็นเมืองตากอากาศที่สร้างสรรค์ (Creative Coastal Destination) มีเอกลักษณ์ศิลปะเป็นของตัวเอง มีประวัติศาสตร์ และความเป็นมาที่น่าสนใจ รวมทั้งมรดกทางสถาปัตยกรรมที่โดดเด่น ทั้งนี้ควรมีถนนศิลปะที่เปิดโอกาสให้เยาวชนและประชาชนในพื้นที่ได้แสดงความสามารถทางศิลปะ โดยดึงครอบครัวเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมสร้างสรรค์ เช่น ประวาดภาพถ่าย ประวาดภาพวาด ประวาดเรียงความ สถานที่สำคัญ และมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ของเมืองหัวหิน ได้แก่ วัดไกลกังวล โรงแรมเก่าแก่ที่มีอยู่และก่อสร้างใหม่ สถานีรถไฟ พลับพลาตลาดสดฉัตรไชย บ้านพักตากอากาศเก่าแก่ เป็นต้น

การท่องเที่ยวเชิงเรียนรู้เป็นการสร้างโอกาสให้ชุมชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ ส่งเสริมชุมชนในท้องถิ่นให้มีความรู้ ความเข้าใจในคุณค่าของทรัพยากรท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความกลมกลืนกับภูมิทัศน์และศิลปะท้องถิ่น รวมทั้งก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในมรดกท้องถิ่น ส่งผลให้เกิดความร่วมมือในการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวให้ยั่งยืนสืบไป



เรื่อง: ผศ.ดร. สมพงษ์ อำนวยเงินตรา
อาจารย์กลุ่มสาขาวิชาการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
อีเมล icsompong@mahidol.ac.th

Service Excellence

คุณรักการบริการจริงหรือไม่

มี ผู้คนมากมายรักงานบริการ แต่จากประสบการณ์ทั้งของตนเอง และผู้อื่น เราเห็นได้ว่าคนรุ่นใหม่ที่รักงานบริการเช่นในศาสตร์ของการท่องเที่ยวและการโรงแรมนั้นจะรักงานได้ไม่นาน หรือรักที่จะบริการในบางสถานการณ์เท่านั้น คำว่า “รัก” ในงานบริการ ก็ไม่แตกต่างจากคำว่า “ความรัก” ซึ่งก็คือรักในใครบางคนที่คุณพร้อมที่จะให้ที่จะพูด ที่จะสื่อสาร ที่จะฟัง ที่จะต่อสู้ ที่จะยอมบ้าง หรือที่จะทำให้คนที่คุณรักเข้าใจคุณและสถานการณ์ของคุณ ดังนั้นคำว่า “รัก” ในงานบริการ คุณจึงไม่สามารถจะเป็นแต่ผู้ให้ พนักงานหลายคนรู้สึกดีเมื่อมีผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จะมอบให้แก่ลูกค้า แต่พอไม่มีสิ่งที่คุณลูกค้าขอ ก็อาจเริ่มไม่มีความสุขในงานบริการแล้ว และเริ่มคิดว่าลูกค้าไม่ดี เรื่องมาก หรือว่าองค์กรไม่มีความพร้อม แต่ไม่มีองค์กรใดที่มีทุกอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ดังนั้นเมื่อเกิดสถานการณ์ที่เราไม่สามารถจะเป็นผู้ให้ได้ เราก็ต้องรู้จักวิธีการตอบรับหรือรับมือกับความไม่พร้อมขององค์กร โดยอาศัยบุคลิกภาพและทัศนคติในการสื่อสาร รวมถึงการเสนอทางเลือกอื่นๆ ให้แก่ลูกค้า ซึ่งเปรียบเสมือนกับคนที่คุณรักขอในสิ่งที่คุณให้ไม่ได้ คุณคงไม่ปฏิเสธด้วยวาจาไม่ดี หรือตอบกลับด้วยความไม่แยแส

ดังนั้น ส่วนสำคัญของการที่เราจะ “รัก” ก็คือคุณสมบัติที่จะ “รัก” การรักในงานบริการจึงต้องมีคุณสมบัติที่ตามมานอกเหนือจากใจรัก นั่นคือความรับผิดชอบ ความเข้าใจในขอบเขตของผลิตภัณฑ์และบริการ การสื่อสารที่มีทั้งศาสตร์และศิลป์ ความอดทน ความเข้าใจคน ความห่วงใยผู้อื่น การเอาใจเขามาใส่ใจเรา การเป็นคนมีไหวพริบ ในขณะที่เดียวกันต้องมีมารยาทที่ดีและเหมาะสม รวมถึงแก้ไขปัญหาให้ผู้อื่นอย่างเต็มกำลังความสามารถ และต้องรู้จักวิธีการต่อสู้กับลูกค้าชั้นเซียนและอื่นๆ ปลีกย่อยอีกมากมาย

การ “รัก” งานบริการโดยขาดคุณสมบัติที่จำเป็น จะทำให้การรักงานบริการเป็นความรักที่ฉาบฉวย ขาดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และสุดท้ายก็ลงเอยด้วยการเลิกงาน

กับงานที่มีใจรัก ทุกคนจึงต้องเข้าใจว่างานที่ตนรัก มีรายละเอียดปลีกย่อยอะไรบ้าง มีข้อดี ข้อเสียอะไรบ้าง คุณลักษณะและคุณสมบัติของเราจะส่งเสริมให้งานดีขึ้นหรือทำให้งานนั้นแย่ลงอย่างไร

โดยแท้ที่จริงแล้ว งานบริการสักหนึ่งกระบวนการนั้นเป็นงานเบื้องหลังมากกว่าครึ่ง จากวินาทีหนึ่งสู่อีกวินาทีหนึ่งสถานการณ์อาจเปลี่ยนแปลงไปเพราะเราไม่รู้ว่ามีผู้รับอยู่ในอารมณ์ที่จะรับสิ่งที่เตรียมไว้อย่างไร หรือลูกค้าคนเดิมที่เคยชอบผลิตภัณฑ์บางอย่างมาก อยู่มาวันหนึ่งอาจเปลี่ยนใจไม่ชอบอีกต่อไป หรือลูกค้าพูดแบบนี้ ตอนนี้ แต่พอมาทบทวนอีกครั้งลูกค้าบอกว่าไม่ได้พูดอย่างนั้น หรือสิ่งๆ หนึ่งลูกค้าคนหนึ่งอาจจะชอบอย่างมาก แต่ลูกค้าอีกคนอาจจะเกลียดจนต้องเรียกผู้จัดการไปติอย่างรุนแรง และอื่นๆ อีกมากมาย

ดังนั้นผู้ที่ทำงานในองค์กรเช่นโรงแรมที่เน้นการให้บริการที่ดีเป็นหลัก ต้องเป็นผู้ที่เข้าถึงสัจธรรมชีวิตได้พอสมควรว่า “ดี” ของแต่ละคนนั้นแตกต่างกัน ไม่มีอะไร สิ่งใด คนใด สถานการณ์ใด ที่เที่ยงแท้แน่นอน การเตรียมตัวในการตอบรับกับความไม่แน่นอนเป็นเรื่องสำคัญ การที่ใครหลายคนรักที่จะทำงานบริการ จึงต้องรู้ว่าตนเองเหมาะสมที่จะรักหรือไม่ จะได้ไม่ต้องเลิกกลางคัน และจะทำให้คนผู้นั้นเสียความรู้สึกกับงาน กับคน และกับองค์กรนั้นๆ ไป ดังนั้นท้ายสุดแล้วทุกคนจึงต้อง “รัก” ให้เป็น

เรื่อง: อาจารย์เนตรา เทวบัญชาชัย
ผู้จัดการทั่วไป ศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศาลายาพวิลเลียน
อาจารย์ประจำกลุ่มสาขาวิชาการบริหารอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
อีเมล icnatetra@mahidol.ac.th
www.salayapavilion.com



THM-MUIC *Inside*

Mahidol University arranged the Open House Event on 19-20 August 2011, under the concept of MUIC DD to welcome high school students to visit and learn about each division in MUIC.



For the Tourism and Hospitality Division, we had a number of activities for students to enjoy and learn about our program. Activities include the event exhibition of the four regions in Thailand, hand spa activity, visit hospitality room, talk with alumni, and raffle draw. High school students who visited the booth donated 10 Baht each in return for participating in the booth's activities. All the income has been donated to the Asian Elephant Foundation of Thailand on September 15, 2011. The money will be used for taking care of injured elephants and to fund the foundation's community service activity.





Miscellaneous

Getting ^{to} Know Airports

The airport plays a vital role in the airline industry as it acts as an infrastructure for airplane take-offs and landings. The purpose of its development is to expand the wide range of aeronautical and non-aeronautical facilities and services, ranging from air traffic control (ATC) that controls and facilitates aircraft movements and navigation, to commercial facilities such as restaurants and spa areas. The development of airports has increased their economic benefits and provided substantial employment opportunities as a vast labor force is required in the various airport functions.

The airlines see airports as gateways to businesses and potential markets. The airport's operational efficiency, along with the cost effectiveness factor, are important areas that airlines need to assess. Other factors such as the introduction of the Air-

bus A380, a massive aircraft which requires specific airport facilities like higher and lower level air bridges, will mean airports will need to develop their infrastructure to meet these demands.

According to the Federal Aviation Administration (FAA), which is under the US Department of Transportation, "Commercial Service Airports" can be categorized as either primary airports or non-primary (secondary) airports. Primary airports are "Commercial Service Airports" that have more than 10,000 passengers boarding each year, while secondary airports have at least 2,500 but no more than 10,000 passengers boarding per year.

Generally speaking, primary airports operate under the "hub-and-spoke" system, whereby the main airports (hubs)

act as a main gate to disseminate the traffic of people to smaller airports (spokes) or to other major hubs. Secondary airports, on the other hand, generally operate under a "point-to-point" system which provides non-stop service networks between smaller airports. Since the cost of secondary airport operations, such as landing fees or parking fees, is less expensive than the primary airport, the low cost carriers (LCC) generally apply the "point-to-point" system between these airports to ensure the airlines' operational cost efficiency.

Many different types of customers use airport functions for different purposes. Nuno Brilha, the head of Strategic Partnerships and Special Projects Division of the Portuguese Airport Authority, pointed out in his article the following factors that influence Commercial Service Airport customers in the choice of airports:

Customer		
Airlines	Business Passengers	Leisure Passengers
Market Potential - volume and mix of passengers	Network - destinations, frequencies, day return flights	Destination attractiveness
Availability of slots	Quality of facilities such as Internet WiFi, lounge, and waiting areas	Leisure package components such as shops, spas, restaurants, waiting areas
Availability of facilities - air bridges	Speed of process - fast track	Package price
Total visiting costs - landing charges, handling, refueling	Access - road access, parking facilities	Price of facilities and services at the airport
Reliability and quality of service - quick turnaround, baggage handling		

Source: Nuno Brilha

In Thailand, the Airports of Thailand (AOT) is the leading airport business operator, tasked to manage the operations and development of airports. Presently, the AOT has six international airports under its responsibility, namely, Suvarnabhumi, Chiang Mai, Don Mueang, Hat Yai, Mae Fah Luang- Chiang Rai, and Phuket Airports, all

of which accommodate both domestic and international flights. On the other hand, the operation and management of the Krabi, Udon Thani, or Surat Thani Airports, fall under the Department of Civil Aviation and the Ministry of Transport, while Samui Airport is privately owned and operated by Bangkok Airways.

The Department of Civil Aviation and the Airports of Thailand provided statistics on the top 10 busiest commercial service airports in Thailand. Approximate visitor numbers are as in the table:

Airport	2009	2010
* Suvarnabhumi Airport	40 million	42.7 million
*Phuket Airport	5.8 million	7 million
*Chiang Mai Airport	3 million	3.2 million
*Don Mueang Airport	2.5 million	3 million
Samui Airport	1.4 million	1.5 million
*Hat Yai Airport	1.4 million	1.5 million
Krabi Airport	0.67 million	0.83 million
Udon Thani Airport	0.7 million	0.81 million
*Mae Fah Luang- Chiang Rai Airport	0.7 million	0.7 million
Surat Thani Airport	0.37 million	0.5 million

Airports have become the focus for aviation development and for promoting a country's attractiveness. Managing airports' various functions effectively will increase the competitive edge, not only of the airport itself but also the attractiveness of the destination. Moreover, new ideas and up-to-date trends should obviously be taken into consideration. One recent example is the concept of "Green Airports" which focuses on the levels of carbon emissions from all operations within the airport such as minimizing energy consumption and promoting environment-friendliness.

* represents airports managed by the Airports of Thailand

The AOT will be hosting the 30th annual meeting of the ASEAN International Airports Association in November 2011 in order to discuss the opportunities for ASEAN airports and promote "Green Airports". As already mentioned, the concept of "Green Airports" includes reducing both the levels of carbon emissions from airport operations,

and the level of energy consumption, and persuading airline and business operators to become more environmentally-friendly.

Did you know that:

ASEAN International Airports Association is an organization of international air-

ports in Southeast Asia. It was officially set up in 1982 and consists of airport operators from 10 countries, namely Brunei Darussalam, Cambodia, Indonesia, Lao PDR, Malaysia, Myanmar, the Philippines, Singapore, Thailand and Viet Nam.

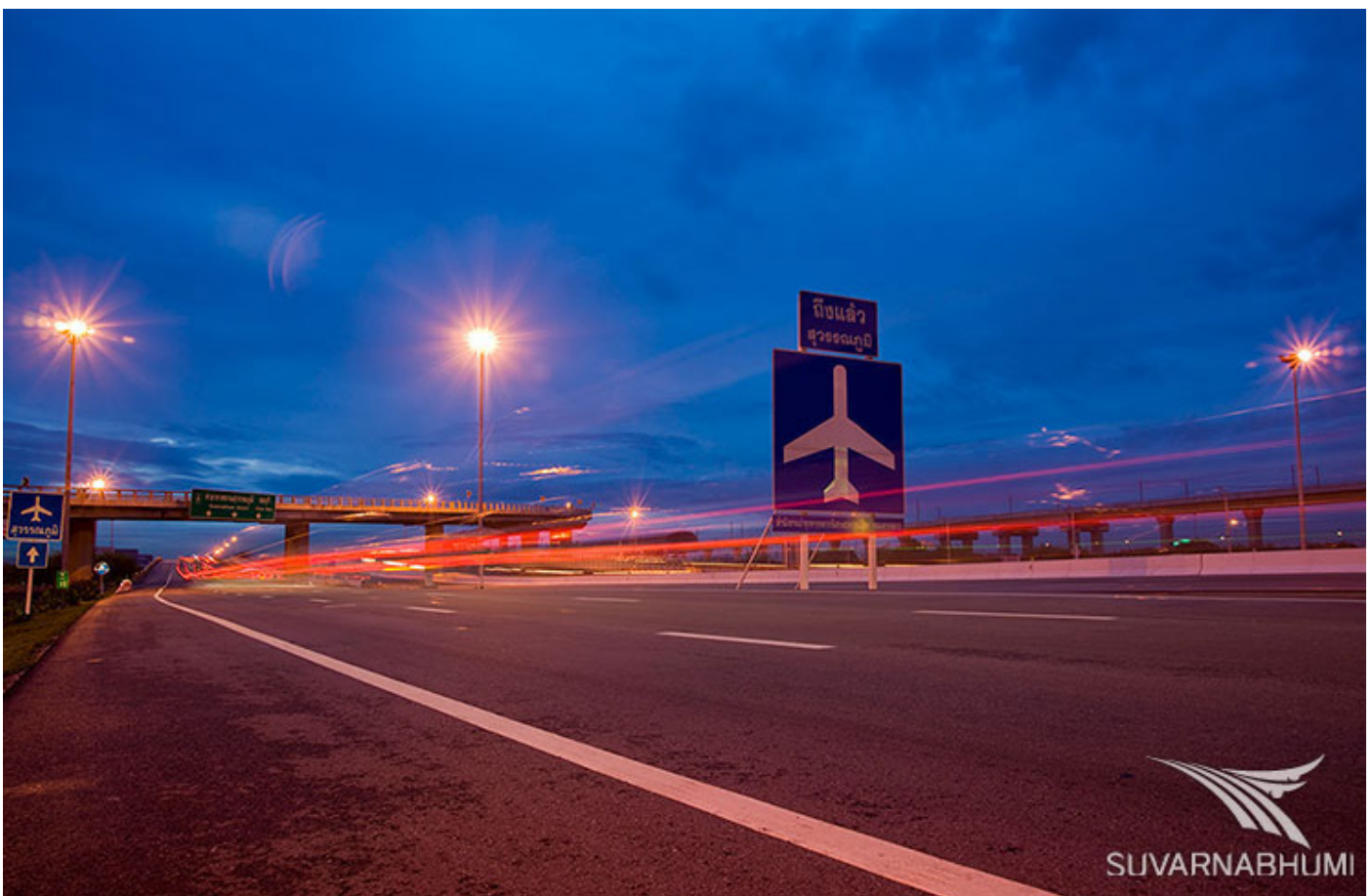
Reference

Airport of Thailand, Retrieved August 31, 2011, from http://www.airportthai.co.th/en/event_aaa.php

Busiest airport in Thailand, Retrieved August 31, 2011, from http://en.wikipedia.org/wiki/Busiest_airports_in_the_Kingdom_of_Thailand

FAA (Federal Aviation Administration), Retrieved August 31, 2011, from http://www.faa.gov/airports/planning_capacity/passenger_allcargo_stats/categories/

Brilha, N. (2010) Airport Requirements for travelers - Aviation and Tourism, Aviation and Tourism: Implications for Leisure Travel, In Graham, A., Papatheodorou, A. & Forsyth, P (Eds). (pp. 203) Surrey: Ashgate.



Article By: Ms. Walanchalee Wattanacharoensil
Tourism and Hospitality Management Division
Email: icwalanchalee@mahidol.ac.th
Photo credited to: <http://www.suvarnabhumiairport.com/>



แนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์การท่องเที่ยว จังหวัดนครปฐม

โลกยุคปัจจุบันเป็นโลกไร้พรมแดน ด้วยกระแสครอบโลกหรือโลกาภิวัตน์ (globalization) อันเป็นผลจากการพัฒนาเทคโนโลยี การติดต่อสื่อสาร และการคมนาคมขนส่ง ที่สามารถเชื่อมโยงบุคคล ชุมชน หน่วยงานธุรกิจ และรัฐบาลทั่วทั้งโลกเข้าด้วยกัน ทำให้โลกทั้งใบถูกย่อเป็นเพียงหมู่บ้านหนึ่ง โลกไร้พรมแดนนี้ ได้ก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจอย่างมาก เพราะการติดต่อสื่อสาร การค้าขายแลกเปลี่ยน วัตถุดิบ และการเดินทางไม่เป็นอุปสรรคอีกต่อไป การค้าขายมีความเสรีมากขึ้น แต่ความเสรีนั้นก็นำมาซึ่งการแข่งขันทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศมากขึ้นเช่นกัน

ยิ่งไปกว่านั้น ปัจจุบันได้มีการรวมกลุ่มระหว่างประเทศพัฒนาไปสู่การจัดตั้งเขตการค้าเสรี (free trade area) ที่ทำให้การไหลผ่านของสินค้าและบริการสะดวกมากขึ้น มีการเสียภาษีน้อยลงจนถึงไม่เสียภาษีเลย โดยหลักการของการค้าเสรี คือหลักความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (comparative advantage) ประเทศไหนถนัดด้านไหน หรือมีวัตถุดิบราคาถูกก็นำมาแลกเปลี่ยนกับประเทศที่ไม่มีความถนัด หรือมีวัตถุดิบมีราคาสูง แต่ในความเป็นจริงแล้ว ทุกประเทศไม่อาจผลิตสินค้าที่แตกต่างกันได้ แต่ละประเทศก็มีลักษณะสินค้าและบริการที่คล้ายคลึงกัน ดังนั้นเมื่อมีสินค้าที่คล้ายคลึงกัน จึงเกิดการแข่งกันความได้เปรียบด้านราคา (cost competitive advantage) ที่เน้นการผลิตจำนวนมาก (mass production) เพื่อลดต้นทุนการผลิตให้มากที่สุด ผลที่ตามก็คือสินค้าและบริการเหล่านั้นไม่มีการพัฒนา ไม่มีความสร้างสรรค์

หลายประเทศจึงหันมาใช้แนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (creative economy) ในพัฒนาสินค้าและบริการให้มีรูปแบบ เอกลักษณ์ที่แตกต่างกันออกไป เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าและบริการ โดยที่ไม่คำนึงต้นทุนที่ใช้ แต่คิดคำนวณราคาจากความคิดสร้างสรรค์เป็นหลัก ซึ่งใช้ต้นทุนน้อย แต่ได้ราคา

หัวใจสำคัญของเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ก็คือ การเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าและบริการ โดยการใช้ความคิด ทักษะพิเศษ ความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งประเทศอังกฤษ เป็นต้นแบบ โดยการพัฒนาสร้างสินค้าและบริการของตนให้กลายเป็นอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ (creative industry) ในระดับโลก ปัจจุบันเกาหลีใต้เป็นตัวอย่างที่ดีของการใช้เศรษฐกิจสร้างสรรค์ในการพัฒนาประเทศ ทั้ง k-pop อาหาร ละครชุด ได้รับความนิยมไปทั่วทั้งเอเชียสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศจำนวนมาก จนทำให้เกาหลีใต้กลายเป็นประเทศเศรษฐกิจชั้นนำของโลก

ประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งที่น่าแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์มาใช้ในการพัฒนาประเทศ ตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 จนถึงฉบับที่ 11 ในปัจจุบัน เพื่อเป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งในระดับชาติ และภูมิภาค โดยในระดับภูมิภาคนี้เอง ได้มี 'โครงการเมืองต้นแบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์' เพื่อเป็นการสร้างความตื่นตัวและกระตุ้นให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการนำเศรษฐกิจสร้างสรรค์ไปใช้อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

จังหวัดนครปฐม เป็นจังหวัดที่สามารถนำแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ มาใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่น และชุมชนของจังหวัด ตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งจังหวัดนครปฐมถือว่ามีความพร้อมในหลายๆ ด้าน ทั้งด้านทรัพยากรที่มีหลากหลาย ด้วยการเป็นเมืองที่มีศิลปะ วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ธรรมชาติ และมีอาหารการกินที่สมบูรณ์

ด้วยเหตุนี้เอง ทำให้จังหวัดนครปฐมมีแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งภายใน และภายนอกประเทศให้ท่องเที่ยวมาในจังหวัด ได้อย่างไม่ขาดสาย โดยแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัด ได้แก่ พระปฐมเจดีย์ พุทธมณฑล วัดไร่ขิง พระราชวังสนามจันทร์ ตลาดน้ำดอนหวาย พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้ง สวนสามพราน ฟาร์มจระเข้สามพราน ฯลฯ ทั้งยังมีส้มโอ ข้าวหลามที่เป็นอาหารขึ้นชื่อของจังหวัด



การท่องเที่ยวของจังหวัดนครปฐมมีวัดดูดิบและทรัพยากรที่เหมาะสมแก่การดำเนินการตามแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าและบริการให้กับสถานที่ท่องเที่ยว โดยการใช้ศิลปะ วัฒนธรรม มาสร้างคุณค่าแก่แหล่งท่องเที่ยว ที่เป็นที่ยุติถึงก็คือ พุทธมณฑล ซึ่งเป็นสถานที่ที่มีคุณค่าด้านวัฒนธรรม ความเชื่อ ทั้งยังเป็นสถานที่ที่ประกอบพิธีทางศาสนาสำคัญของประเทศอีกด้วย ส่วนวัดพระปฐมเจดีย์ นอกจากเป็นสถานที่ที่ให้คุณค่าทางด้านศิลปะและวัฒนธรรมแล้ว ยังเป็นสถานที่เชิงประวัติศาสตร์ ที่นอกจากจะเคารพสักการะลึทธิศักดิ์ตามความเชื่อของชาวไทยแล้ว ยังได้ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทย และชีวประวัติของพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่อีกด้วย

ตลาดน้ำดอนหวายถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวด้านศิลปะและวัฒนธรรม เช่นกัน ที่มีผู้คนหลงใหลไปกันเป็นจำนวนมาก ด้วยเสน่ห์การดำเนินวิถีชีวิตของคนในชุมชน วัฒนธรรม ความเป็นธรรมชาติของแม่น้ำท่าจีน และอาหารที่มีให้เลือกหลายหลายและรสชาติดี ทั้งยังมีอาหารที่ทุกคนรู้จัก และต้องมาชิมให้ได้ถึงที่ เช่น ขนมตาลป่า ไข่ เป็ดพะโล้นายหนับ เป็นต้น ซึ่งสร้างรายได้ให้แก่คนในชุมชน และจังหวัดอย่างมาก

นอกจากนี้พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้ง ที่รวบรวมเรื่องราวของบุคคลสำคัญในอดีต นิยายพื้นบ้าน วรรณคดี การดำเนินชีวิตของคนไทยในสมัยต่าง โดยแสดงออกมาในรูปแบบทัศนศิลป์หุ่นขี้ผึ้ง ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกเหมือนหุ่นเหล่านั้นมีชีวิตจริง ๆ

แต่อย่างไรก็ตาม แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่เป็นการสร้างมูลค่าของสินค้าและบริการด้วยการนำไปผูกกับศิลปะ ประเพณี วัฒนธรรม การดำเนินชีวิตของคนในชุมชนซึ่งแม้จะประสบความสำเร็จสูงในระดับหนึ่ง แต่ยังคงเอกลักษณ์ที่ชัดเจน เพราะเกือบทุกจังหวัดก็เน้นแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปะและวัฒนธรรมเหมือนๆ กัน ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวของแต่ละจังหวัดก็ไม่ได้ด้อยไปกว่าของนครปฐมเลยแม้แต่น้อย นอกจากนี้แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนครปฐม ยังไม่มีความเชื่อมโยงระหว่างกัน ที่จะทำให้นักท่องเที่ยว เมื่อเยือนในแห่งหนึ่งแล้ว ต้องไปเยือนอีกแห่งหนึ่งในจังหวัดให้ได้

ดังนั้นแนวทางการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม จึงควรจะทำให้แหล่งท่องเที่ยวให้มีเอกลักษณ์ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่น อาจจะเน้นเป็นจังหวัดแห่งประเพณีชาวพุทธ โดยเน้นพุทธมณฑลเป็นหลัก หรือจังหวัดแห่งความหลากหลายทางอาหารภาคกลาง เป็นต้น พร้อมไปกับการใช้ประโยชน์จากโลกสมัยใหม่ โดยการใช้การส่งเสริมประชาสัมพันธ์ และโฆษณาให้แพร่หลายผ่านทางสื่อต่างๆ ไม่จะเป็นวิทยุ โทรทัศน์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่ปัจจุบันกำลังเป็นที่แพร่หลายอย่างมากในหมู่นักท่องเที่ยว

นอกจากนี้ ควรบูรณาการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดให้มีความเชื่อมโยงกัน โดยอาจจะมีการปะป้ายแนะนำในสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่งภายในจังหวัดเพื่อ ดึงให้นักท่องเที่ยว ไปท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวแห่งอื่นๆ ในจังหวัด

รวมทั้งการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวให้คงสภาพเดิมไว้ให้มากที่สุด อนุรักษ์ธรรมชาติ วิถีชีวิต วัฒนธรรมของคนในชุมชนให้คงเดิมไว้ ไม่ถูกทำลายไปตามกระแสวัฒนธรรมจากภายนอกประเทศ เพราะจะเป็นการทำลายเอกลักษณ์ของจังหวัด ของคนในชุมชน และของประเทศโดยสิ้นเชิง

สรุปแล้วการพัฒนาแหล่งการท่องเที่ยวของจังหวัดนครปฐมต้องเน้นเอกลักษณ์ที่มีอยู่แล้วให้เป็นที่รู้จักกันมากยิ่งขึ้น บูรณาการแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นหนึ่งเดียวกัน และอนุรักษ์ศิลปะและวัฒนธรรมของจังหวัดให้คงเดิม เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าและบริการ ตามหลักของ



เศรษฐกิจสร้างสรรค์ เพื่อทำให้สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดที่น่าจดจำและประทับใจแก่นักท่องเที่ยวผู้มาเยือน และพร้อมที่จะกลับมาเยือนจังหวัดนครปฐมอีก

เขียนโดย ครรทอง เสถียรทิพวรรณ
สถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ สาขาการท่องเที่ยว
สถานที่ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม
อีเมล ccht.mu@gmail.com