

**การสร้างเครือข่ายและศูนย์กลางบริการข้อมูล
ธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย***
**NETWORKING AND BUSINESS TOURISM SERVICE CENTER
IN CHIANGRAI THAILAND**

ภิราวิชญ์ ชัยมาลา

Peravit Chaimala

สิริสาสน์ พันธมณี

Sirisart Panmanee

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

Rajamangala University of Technology Lanna Chiangrai, Thailand

E-mail: aj.peravit@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานและการบริหารจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย 2) เพื่อสร้างเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย และ 3) เพื่อหาแนวทางการเป็นศูนย์กลางบริการธุรกิจการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสำรวจภาคสนามใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสนทนากลุ่มย่อย จากสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลนครเชียงราย ทั้งสิ้น 63 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า เครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยว 1) สถานประกอบการในเขตเทศบาลนครเชียงราย แบ่งเป็น 3 ประเภทใหญ่ คือ ประเภทธุรกิจนำเที่ยว 11 แห่ง ประเภทโรงแรมที่พัก 22 แห่ง และประเภทร้านอาหาร/คาเฟ่ 30 แห่ง การบริหารจัดการสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นธุรกิจของครอบครัวมีการแข่งขันทางธุรกิจตามความรู้ความสามารถของผู้บริหารสถานประกอบการ ขาดกลยุทธ์การตลาด 2) ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยินดีเข้าร่วมจัดตั้งเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงราย เพื่อเป็นศูนย์กลางบริการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวคิดในการบริหารสถานประกอบการ การรักษามาตรฐานสุขาภิบาลอาหาร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างโปรโมชันเพื่อกระตุ้นยอดลูกค้า และสิทธิพิเศษในการเข้าร่วมอบรมจากเทศบาลนครเชียงราย เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาช่วงนอกฤดูท่องเที่ยว 3) ได้เครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยว และศูนย์กลางบริการธุรกิจการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย โดยคัดเลือกตัวแทนสถานประกอบการเป็นแกนนำในการขับเคลื่อนและเป็นสื่อกลางในการประสานงานวางแผน ร่วมกับศูนย์บริการการท่องเที่ยว เทศบาลนครเชียงราย การจัดประชุมที่ให้สิทธิ

* Received 14 June 2020; Revised 14 July 2020; Accepted 20 July 2020



ประโยชน์แก่กลุ่มสมาชิกเครือข่ายการขยายสมาชิกภายในเครือข่าย จัดหาสถานที่จัดวางสินค้า และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับนักท่องเที่ยวที่สนใจ

คำสำคัญ: การสร้างเครือข่าย, ธุรกิจท่องเที่ยว, ศูนย์กลางบริการข้อมูล, เชียงราย

Abstract

The objectives of this study were 1) to study a data base and tourism business management in Chiang Rai municipality ; 2) to create tourism business networking in Chiang Rai municipality; and 3) to guide a tourism business center of Chiang Rai. The study was a qualitative research as a field study. The semi-structured interview, participant observation, and focus group discussion were used to collect data from 63 organizations in Chiang Rai municipality. The results found that 1) there are 3 main types of establishment in Chiang Rai municipality which were 11 travel agency businesses, 22 accommodations, and 30 restaurants/ cafés that referred to a family-owned business and lack of marketing strategies; 2) most of the establishments were willing to join a tourism networking such as sharing ideas at work, maintaining food sanitation, customers promotions, and . Moreover, the establishments also got the special privilege from attending the building of tourism networking from Chiang Rai municipality and guideline for problem solution in a period of low season. 3) There are a network of tourism business cluster in Chiang Rai municipality and a tourism business service center of Chiang Rai. The agent of establishments was selected to be the representatives of enterprises in terms of agency and planning coordinated with tourism center of Chiang Rai municipality comprised with events and meetings provided benefits for the network of tourism business group, and also publicize information to interested tourists.

Keywords: Building Networking, Tourism Business, Information Service Center, Chiang Rai

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีการขยายตัวสูง มีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เพราะนอกจากจะสร้างรายได้ที่มีมูลค่าเป็นอันดับหนึ่งของการค้าบริการรวมของประเทศแล้ว ยังเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย อาทิ โรงแรมที่พัก ภัตตาคารร้านอาหาร



ร้านจำหน่ายของที่ระลึก การคมนาคมขนส่ง ธุรกิจที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ซึ่งธุรกิจเหล่านี้ก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น โดยในแต่ละปีสามารถสร้างได้เข้าสู่ประเทศ ในรูปเงินตราต่างประเทศปีละหลายแสนล้านบาท รวมทั้งกระแสเงินหมุนเวียนภายในประเทศจากการท่องเที่ยวของคนไทยอีกแสนล้านบาท เช่นเดียวกัน การแข่งขันในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวโน้มการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ทุกประเทศต่างให้ความสำคัญกับการลงทุนและพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเพื่อสร้างรายได้ให้ประเทศประกอบกับบริบทที่เปลี่ยนไป ทั้งสถานการณ์และปัจจัยเสี่ยงด้านการท่องเที่ยว ที่นับวันจะมีความซับซ้อนรุนแรง และเปลี่ยนแปลงเร็วขึ้น ดังนั้นการสร้างเครือข่ายทางการท่องเที่ยว จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพของการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่ให้ยั่งยืนได้ เพราะเป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้เข้ามามีบทบาท มีส่วนร่วมและเชื่อมโยงกัน (ทัศนีย์ นาคเสนีย์ และคณะ, 2560)

เทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงรายตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย อยู่ห่างจาก กรุงเทพมหานคร โดยทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1 ระยะทางประมาณ 840 กิโลเมตร มีเนื้อที่จำนวน 60.85 ตารางกิโลเมตร และมีอาณาเขตทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลบ้านดู่และตำบลแม่ยาว อำเภอเมือง เชียงราย ทิศใต้ติดต่อกับตำบลสันทรายและตำบลท่าสาย อำเภอเมืองเชียงราย ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอเวียงชัย ทิศตะวันตกติดต่อกับตำบลป่าอ้อดอนชัยและตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย (เทศบาลนครเชียงราย, 2561) เขตพื้นที่ของเทศบาลนครเชียงราย มีพื้นที่ทางด้านเศรษฐกิจที่เป็นศูนย์กลางค้าระหว่างการเดินทางของเส้นทางต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดธุรกิจทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย อาทิ เช่น ธุรกิจที่พักโรงแรม รีสอร์ท โฮมสเตย์ ร้านอาหาร แหล่งท่องเที่ยว การขนส่ง ธุรกิจร้านขายของที่ระลึก และธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เนื่องด้วยเทศบาลนครเชียงรายมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยกำหนดให้มีเส้นทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดเชียงราย ซึ่งจังหวัดเชียงรายยังได้ชื่อว่าเป็นเมืองที่มีศักยภาพในด้านการท่องเที่ยวสูง เนื่องจากมีพื้นที่อยู่ติดกับเขตประเทศเพื่อนบ้านและยังเป็นพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษด้วย ซึ่งตรงกับกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดเชียงราย ส่งเสริมและพัฒนากการท่องเที่ยว วิธีชีวิตและอัตลักษณ์ของคนในชุมชน (องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย, 2561) นอกจากนี้ยังมีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ แหล่งอารยธรรมล้านนา เช่น วัดพระแก้ว วัดพระสิงห์ วัดร่องขุน วัดห้วยปลากั้ง วัดร่องเสือเต้น ภูชี้ฟ้า พิพิธภัณฑ์บ้านดำ ไร่เชิญตะวัน ไร่บุญรอด เป็นต้น ตลอดจนมีความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ สามารถเชื่อมโยงสู่ประเทศเพื่อนบ้าน อีกทั้งยังมีเอกลักษณ์ของชาวเชียงรายด้านการแต่งกาย การพูดและอาหาร ยังสร้างเสน่ห์ที่ทำให้จังหวัดเชียงรายได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจากสถิติดักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย ปี 2559 พบว่ามีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาทั้งหมด 6.3 ล้านคน แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 5.2 ล้านคน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 1.1 ล้านคน (สำนักงานการท่องเที่ยว



จังหวัดเชียงราย, 2561) แต่ด้วยกลุ่มธุรกิจดังกล่าวยังขาดการเชื่อมโยง ไม่ตอบสนองนโยบายของภาครัฐ ขาดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและส่งเสริม ของประชาชนในภาคเอกชนและส่วนราชการที่ให้บริการนักท่องเที่ยว เม็ดเงินจากการท่องเที่ยวสำคัญต่อเศรษฐกิจในจังหวัดเชียงราย แต่ความยั่งยืนก็เป็นเรื่องที่สำคัญเพราะสุดท้าย นักท่องเที่ยวมาแล้วก็กลับ แต่คนในท้องถิ่นจะต้องอยู่ต่อไป ทำอย่างไรจะให้การท่องเที่ยวยั่งยืนและประทับใจ สร้างสมดุลทั้งประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวและประโยชน์ต่อคนในท้องถิ่น การดำรงอยู่ของธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงเป็นแนวทางการพัฒนาให้เกิดการบูรณาการการทำงานร่วมกัน ในการกำหนดภารกิจขอบเขตของงานการพัฒนาการท่องเที่ยวให้ชัดเจน (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์, 2554)

ดังนั้นคณะผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้สำรวจบทบาทหน้าที่ของส่วนราชการที่ให้บริการข้อมูลกับนักท่องเที่ยว และกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวในพื้นที่เทศบาลนครเชียงราย เพื่อนำไปสู่การสร้างเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวและเป็นศูนย์กลางบริการข้อมูลธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อจะก่อให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจท่องเที่ยว สถานีตำรวจภูธรสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงราย และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ ในการวางแผนการพัฒนา การบริหารจัดการธุรกิจและทรัพยากรการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นการทำงานร่วมกันภายใต้ภาคีเครือข่ายที่มีการกำหนดรูปแบบที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนอันจะนำไปสู่การเกิดศูนย์กลางบริการธุรกิจการท่องเที่ยวที่สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวภายในจังหวัดเชียงรายต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานและการบริหารจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อสร้างเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย
3. เพื่อหาแนวทางการเป็นศูนย์กลางบริการธุรกิจการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยเรื่อง “การสร้างเครือข่ายและศูนย์กลางบริการข้อมูลธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย” ผู้วิจัยได้ศึกษาโดยใช้วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจาก การสร้างเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวในเทศบาลนครเชียงราย เพื่อเป็นศูนย์กลางบริการธุรกิจการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย โดยแบ่งได้ 2 กลุ่ม ดังนี้



กลุ่มที่ 1 กลุ่มสนทนา (Focus Group) ประกอบด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจบริการเกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย 63 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 63 คน จากผู้ประกอบการธุรกิจบริการ ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่าย โดยแยกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ ประเภทที่พัก, โรงแรม, รีสอร์ท ประเภทร้านอาหาร, ร้านเบเกอรี่กาแฟ ประเภทบริษัททัวร์นำเที่ยว

กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงรายทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งสามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 คน จากส่วนราชการที่สามารถให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview) ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยการสำรวจภาคสนามจะใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง มี 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจบริการเกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย ชื่อ - สกุล ชื่อสถานประกอบการ ที่อยู่/ที่ตั้ง ประเภทของสถานประกอบการ โชนเส้นทางรถโค้ชเทศบาลนครเชียงรายของสถานประกอบการ ส่วนที่ 2 กิจกรรมการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เชิงปฏิบัติการเพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการและแนวทางการสร้างเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงราย เพื่อเป็นศูนย์กลางบริการการท่องเที่ยว

การสนทนากลุ่มกิจกรรม (Focus Group) คณะผู้วิจัยได้จัดการสนทนากลุ่ม จำนวน 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 โดยเชิญผู้ประกอบการ ธุรกิจในพื้นที่เทศบาลนครเชียงราย ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐเอกชน นายกเทศมนตรีนครเชียงราย การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย ตำรวจท่องเที่ยว และสถานีตำรวจภูธรจังหวัดเชียงราย สนทนาบทบาทของหน่วยงานราชการที่ให้บริการนักท่องเที่ยว ปัญหาที่พบกับนักท่องเที่ยว วิธีการแก้ไข ผลดีของการจัดตั้งเครือข่ายศูนย์บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ครั้งที่ 2 โดยเชิญสถานประกอบการร่วมสนทนาแบบไม่เป็นทางการพูดคุยและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ บทบาทของสถานประกอบการ แนวคิดในการบริหารสถานประกอบการ การสร้างผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจ การรักษามาตรฐานสุขาภิบาลอาหาร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างโปรโมชันเพื่อกระตุ้นยอดลูกค้า การช่วยเหลือสนับสนุนเครือข่าย ผลดีของการจัดตั้งเครือข่ายศูนย์บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว โดยมี การจดบันทึก - บันทึกเสียง - สังเกตและถ่ายภาพ รวมถึงการสังเกต การดูข้อมูลจากเอกสารหลักฐาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยใช้เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือการลงพื้นที่ ด้วยการประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์ กระบวนการดำเนินงานวิจัย การบันทึกข้อมูล



ภาคสนาม และการขออนุญาตนัดหมายจัดประชุมเชิงปฏิบัติการชี้แจงวัตถุประสงค์ให้กลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นจริง และสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมประชุม โดยใช้โครงสร้างการสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้างและแบบไม่มีโครงสร้างในการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อสร้างความเป็นกันเองให้ผู้ให้ข้อมูลอธิบายแสดงความรู้ ทักษะ ความรู้สึกลึกซึ้งให้มากที่สุด รวมถึงการสังเกตข้อมูลเอกสาร สภาพแวดล้อมจากสถานที่ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามกำหนด โดยเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์ เชิงโครงสร้าง (Structural Interviewing Guideline) ซึ่งเป็นการตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open ended Questions) เป็นเกณฑ์และจะใช้แนวคิดทฤษฎีการต่อจิ๊กซอว์ (Jigsaw Puzzle) คือการสอบถามเพิ่มเติมในรายละเอียดจนสามารถนำผลมาประมวลต่อเรื่องให้เห็นภาพรวม (Big picture) (ประเสริฐ ธิลาวัณ, 2561) และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างเครือข่ายทางสังคม นำข้อมูลที่ได้มาประชุมสรุป ตรวจสอบ ก่อนนำไปวิเคราะห์ เรียบเรียงเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ คณะผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาประกอบบริบท (Context Content Analysis Technique) (เอี่ยมพร หลินเจริญ, 2555) ทั้งนี้การวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวได้วิเคราะห์ไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งการตรวจสอบข้อมูลผ่านการตรวจสอบข้อมูลอยู่ตลอดเวลา เพื่อหาความสัมพันธ์และข้อเท็จจริงของข้อมูล นำเสนอรายงานข้อมูลของแนวทางการสร้างเครือข่ายธุรกิจนำเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงราย โดยทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลสามเ้า ประกอบด้วย การตรวจสอบสามเ้าด้านข้อมูล จากการสัมภาษณ์ เอกสาร ภาพถ่าย การตรวจสอบสามเ้าด้านผู้วิจัยที่มีการพูดคุยถึงการได้ข้อมูลที่ตรงกัน เพื่อความถูกต้องในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยวิธีการจำแนกและแบ่งประเภทกลุ่มตามสถานประกอบการ เน้นตรวจวิเคราะห์ เนื้อหาสาระสำคัญของเอกสาร ข้อความ คำพูดต่าง ๆ การกล่าวถึงเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การสร้างเครือข่ายและศูนย์กลางบริการข้อมูลธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย” คณะผู้วิจัยได้ศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ได้ผลศึกษาจากการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานและการบริหารจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงรายพบว่า มีทั้งหมด 3 ประเภท คือ ที่พัก/โรงแรม/รีสอร์ท จำนวน 22 แห่ง ร้านอาหาร/คาเฟ่ จำนวน 30 แห่ง และบริษัททัวร์นำเที่ยว จำนวน 11 แห่ง การบริหารจัดการธุรกิจส่วนใหญ่เป็นธุรกิจครอบครัว ซึ่งอยู่ทั้งภายในเส้นทางรถโค้ชและนอกเส้นทางรถโค้ช แบ่งตามเส้นทางรถโค้ชของเทศบาลนครเชียงราย เส้นทางที่ 1 คือ สถานีขนส่ง



ผู้โดยสารจังหวัดเชียงราย แห่งที่ 1 หอนาฬิกาเชียงราย วัดมิ่งเมือง ประตูลีเชียงใหม่ ศูนย์ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน โรงเรียนสหศาสตร์ศึกษา มหาวิทยาลัยวัยที่สาม วัดห้วยปลากั้ง ตลาดบ้านใหม่ วัดร่องเสือเต้น หอราชรถบุษบก (อาคารเทิดพระเกียรติฯ) สี่แยกประตูท่าทราย (เกาะลอย) อนุสาวรีย์พ่อขุนเม็งรายฯ วัดพระนอน สามแยกประสพสุข ปศุสัตว์เชียงราย สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงรายแห่งที่ 1 มีสถานประกอบการที่อยู่ในเส้นทางนี้ทั้งสิ้น 37 แห่ง เส้นทางที่ 2 คือ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงราย แห่งที่ 1 ข้างธนาคารธนชาติ (ห้าแยก) โรงเรียนเทศบาล 7 ผังหมื่น โรงเรียนเทศบาล 7 ผังหมื่น (ฝั่งตรงข้าม) ศูนย์ดิสคัฟเวอรี สนามบินแม่ฟ้าหลวง สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงรายแห่งที่ 1 มีสถานประกอบการที่อยู่ในเส้นทางนี้ทั้งสิ้น 4 แห่ง และนอกเส้นทางอีก 22 แห่ง รวมทั้งหมด 63 แห่ง ได้รับทราบข้อมูล การเข้าร่วมสร้างเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงรายเพื่อเป็นศูนย์กลาง การบริการการท่องเที่ยวและเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ เพื่อเป็นแกนนำในการประชาสัมพันธ์ การสร้างเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงราย

2. เครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงราย จากผลการศึกษาจากการ แบ่งกลุ่ม (Focus Group) ได้ทำการเก็บข้อมูลจากการแสดงความคิดเห็นในเรื่องการสร้าง เครือข่ายธุรกิจท่องเที่ยว จากตัวแทนเทศบาลนครเชียงราย การท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดเชียงราย ตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย และสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงราย พบว่า

2.1 ตัวแทนจากสถานประกอบการในเขตเทศบาลนครเชียงราย

สรุปข้อมูลได้ว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่เต็มใจเข้าร่วมจัดตั้งเครือข่าย และมีความพร้อมในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายทุกสถานประกอบการที่มาในวันนี้ และ พร้อมขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายให้สำเร็จ โดยขอความร่วมมือเทศบาลนครเชียงราย เป็นพี่เลี้ยง ในการจัดประชุมสัญจร เน้นการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสุขอนามัย การสร้างโปรโมชัน เพื่อกระตุ้นยอดลูกค้า และสิทธิพิเศษในการเข้าร่วมอบรมจากเทศบาลนครเชียงราย โดยเน้น การให้ความรู้เรื่องแบ่งกลุ่มลูกค้าแบบเฉพาะเจาะจง เช่น กลุ่มลูกค้าชีวิต กลุ่มลูกค้ามั่งสวัสดี ฯลฯ ซึ่งขึ้นอยู่กับช่วงฤดูของแต่ละสถานประกอบการ และได้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาช่วง Low Season ซึ่งจังหวัดเชียงรายยังมีช่วงที่ยาวนาน การได้รับความร่วมมือกันระหว่าง ร้านอาหาร โรงแรม และบริษัทนำเที่ยวในการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในเชียงราย การสร้างแผนที่ผ่าน QR Code ช่วยทำให้ประหยัดกระดาษ และบอกที่ตั้งของสถาน ประกอบการในกลุ่มเครือข่ายฯ และรักษาสิ่งแวดล้อม รวมถึงการสร้าง Application การท่องเที่ยว รวมสถานประกอบการในเขตเทศบาลนครเชียงราย เพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยว ได้รู้จักผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น โดยสร้างโปรโมชันให้น่าสนใจมากขึ้น และยกระดับมาตรฐาน การบริการให้สากล โดยการจัดทำใบประกาศิตินำร้านจากเทศบาลนครเชียงราย



2.2 ผู้ให้ข้อมูลจากเทศบาลนครเชียงราย

สรุปได้ว่า เทศบาลนครเชียงรายร่วมกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้าน เชียงราย และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการสร้างนวัตกรรม การท่องเที่ยวในการสร้างกลุ่มเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงราย โดยการสร้างศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ณ สถานีขนส่งจังหวัดเชียงรายแห่งที่ 1 เพื่อเป็นจุด บริการท่องเที่ยว เน้นความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก ทั้งนี้ยังขาดความร่วมมือจากภาคี เครือข่าย จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของเทศบาลนครเชียงรายได้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคมขนส่ง ถนน แสงสว่าง และติดตั้งกล้อง CCTV สามารถอำนวยความสะดวกและ ดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงราย และได้รวมกลุ่มทาง ภาครัฐ เช่น ตำรวจท่องเที่ยวเชียงราย สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงราย และการท่องเที่ยว เชียงราย ให้มีการขับเคลื่อนในภาคีเครือข่ายทางภาครัฐบาล เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับ ภาคเอกชน ทั้งนี้ ได้ทำการบันทึกความเข้าใจร่วมกันระหว่าง เทศบาลนครเชียงราย ท่องเที่ยว และกีฬาจังหวัดเชียงราย ตำรวจท่องเที่ยว และตำรวจภูธรจังหวัดเชียงราย เพื่อสร้างความ เชื่อมั่นให้สถานประกอบการในการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว ซึ่งต้องอาศัยภาคีเครือข่ายและ องค์กรทุกภาคส่วนเพื่อพัฒนาเมืองเชียงรายให้เป็นเมืองน่าอยู่

2.3 ผู้ให้ข้อมูลจากการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย

สรุปได้ว่า ภารกิจหลักของการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย คือ การส่งเสริมและพัฒนากการท่องเที่ยว ซึ่งการทำงานนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำ ร่วมกับพันธมิตรภาคีเครือข่ายในการทำงานร่วมกัน ตั้งแต่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และ พัฒนาในภาคการบริการ ตลอดจนการพัฒนาด้านการสื่อสาร และเน้นในเรื่องของธุรกิจบริการ เพื่อสร้างความปลอดภัยและประทับใจ ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างศูนย์บริการ นักท่องเที่ยวที่จะให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว และการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายได้จัดเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร่วมกับเจ้าหน้าที่จากเทศบาลนคร เชียงราย เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว และสถานีตำรวจภูธรฯ ต้องได้รับความร่วมมือกับสถาน ประกอบการภาคธุรกิจบริการ จากการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ผ่านมาได้รับความร่วมมือจาก สถานประกอบการหลายแห่ง ทั้งนี้เพื่อให้การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเมืองเชียงรายให้โดดเด่น ต้องได้รับความร่วมมือตั้งแต่ผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อสร้างความ เข้มแข็งและสามารถกระจายรายได้สู่ชุมชนได้

2.4 ผู้ให้ข้อมูลจากตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย

สรุปได้ว่า จังหวัดเชียงรายมีรายได้เข้ามาบริหารท้องถิ่นจากธุรกิจ การท่องเที่ยว และสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวสูงอีกจังหวัดหนึ่งในภาคเหนือ ซึ่งหวังเป็น อย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือจากภาครัฐ เอกชน และสถานประกอบการ ในการให้ ความสำคัญเพื่อทำให้เกิดความประทับใจของนักท่องเที่ยว และกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง



ผ่านศูนย์กลางข้อมูลการท่องเที่ยวโดยการจัดตั้งศูนย์บริการนักท่องเที่ยวให้สมบูรณ์ เป็นแบบอย่างที่ดีในการให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เพื่อจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัย เมื่อเข้ามาเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

2.5 ผู้ให้ข้อมูลจากสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงราย

สรุปข้อมูลได้ว่า ตัวแทนจากสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงรายได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผ่านศูนย์กลางการบริการนักท่องเที่ยวของเทศบาลนครเชียงราย ซึ่งเป็นใจกลางเมืองเชียงราย ร่วมกับ 4 หน่วยงาน ในการพัฒนาเมืองเชียงรายให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ปลอดภัยในด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งการสร้าง ความเข้าใจให้สถานประกอบการได้ทราบถึงประโยชน์และข้อมูลในการสร้างภาคีเครือข่ายระหว่างภาครัฐ

3. แนวทางการเป็นศูนย์กลางบริการธุรกิจการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย พบว่าสถานประกอบการ จะเป็นแกนนำในการขับเคลื่อนและเป็นสื่อกลางในการประสานงานวางแผน ร่วมกับศูนย์บริการการท่องเที่ยว เทศบาลนครเชียงราย การจัดประชุมที่ให้สิทธิประโยชน์แก่กลุ่มสมาชิกเครือข่ายการขยายสมาชิกภายในเครือข่าย การสร้างความรู้เพื่อรองรับการเป็นเมืองท่องเที่ยวอย่างสร้างสรรค์ และหาแนวทางการเป็นศูนย์กลางบริการธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงราย เพื่อจะก่อให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ในการบริหารจัดการธุรกิจและทรัพยากรการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นการทำงานร่วมกันภายใต้ภาคีเครือข่ายที่มีการกำหนดรูปแบบที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนอันจะนำไปสู่การเกิดศูนย์กลางบริการธุรกิจการท่องเที่ยวที่สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวภายในจังหวัดเชียงราย ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงราย แห่งที่ 1 (DOWN TOWN) การสร้างเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวในเทศบาลนครเชียงราย เพื่อเป็นศูนย์กลางบริการธุรกิจการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย จึงได้เลือกตัวแทนจากสถานประกอบการ และได้โครงสร้างคณะกรรมการเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงราย ดังนี้

คุณชูเกียรติ	เวสารัชชพงศ์	ประธานกรรมการเครือข่าย
คุณไชโย	สอนเวช	รองประธาน
คุณนุชา	พรหมยงค์	รองประธาน
คุณอนุชิต	พริบไหว	กรรมการ
คุณเกษม	เหล้าธีรศิริ	กรรมการ
คุณอัญชดา	สมสุข	กรรมการ
คุณศิริประภา	พิริยดม	กรรมการ
คุณฉลองชัย	เดชะอิง	กรรมการ
คุณชลธิ์	จันทร์ศรี	กรรมการ



คุณพินัย	พิริยमानนท์	กรรมการ
คุณกฤตย์	ลีลาวัฒน์	กรรมการ
คุณพัชรินทร์	การงาม	เลขานุการ
คุณจิราภรณ์	ดวงแสนสุข	ผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการดังกล่าวจะเป็นแกนนำและสื่อกลางในการประสานงาน วางแผน ร่วมกับศูนย์บริการการท่องเที่ยว เทศบาลนครเชียงราย รวมถึงการจัดกิจกรรมและการประชุม ที่ให้สิทธิประโยชน์แก่กลุ่มเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยว

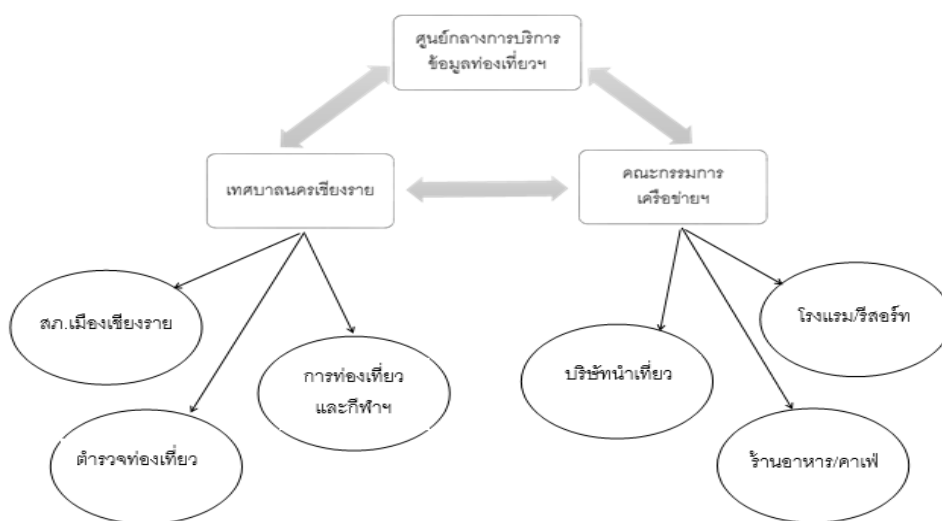
จากการสอบถามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการจัดตั้งเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงราย พบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่เต็มใจเข้าร่วม จัดตั้งเครือข่าย และมีความพร้อมในการจัดประชุมแบบสัณจร เน้นการให้ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับสุขอนามัย การสร้างโปรโมชันเพื่อนกระตุ้นยอดลูกค้า และการให้ความรู้ในการ แบ่งกลุ่มลูกค้าแบบเฉพาะเจาะจง เช่น กลุ่มลูกค้าชีวิต กลุ่มลูกค้ามั่งสวัสดี ฯลฯ ซึ่งขึ้นอยู่กับ ช่วงฤดูของแต่ละสถานประกอบการ อีกทั้งยังได้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาช่วง Low Season ซึ่งจังหวัดเชียงรายยังมีช่วงที่ยาวนาน การสร้างแผนที่ผ่าน QR Code ช่วยทำให้ ประหยัดกระดาษ และรักษาสิ่งแวดล้อม รวมถึงการสร้าง Application การท่องเที่ยว รวม สถานประกอบการในเขตเทศบาลนครเชียงราย เพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวได้รู้จักผ่านสื่อ ออนไลน์มากขึ้น โดยสร้างโปรโมชันให้น่าสนใจมากขึ้น และยกระดับมาตรฐานการบริการให้ สากลโดยการจัดทำใบประกาศิตินำร้านจากเทศบาลนครเชียงราย

ในการจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ โดยการอภิปรายนั้น ได้แบ่งสถานประกอบการออกเป็น 2 กลุ่ม ซึ่งมีเงื่อนไขในการให้บริการและต้อนรับ นักท่องเที่ยวคือ กลุ่มผู้สูงอายุจากประเทศจีน จำนวนมากกว่า 500 คน ผลที่ได้ พบว่า ทีมที่ 1 ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบไปด้วยสถานประกอบการประเภทที่พัก ได้เห็นความสำคัญของการแบ่งที่ พัก จากขนาดใหญ่ ไปขนาดเล็ก จากนั้นจึงแบ่งลูกค้ากลุ่มลูกค้า โดยเน้นกิจกรรมในการต้อนรับ และความพร้อมของพนักงานบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และเพิ่มความปลอดภัยโดย ประสานงานเตรียมพร้อมทั้งทีมฉุกเฉิน ส่วนทีมที่ 2 ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบไปด้วยสถาน ประกอบการประเภทอาหาร ได้เห็นความสำคัญในการแบ่งกลุ่มลูกค้ามาเป็นอันดับแรก และแบ่งตามความต้องการของลูกค้า จากนั้นจะแบ่งประเภทของที่พัก โรงแรม และรีสอร์ท ร้านอาหาร ฮาลาล ยุโรป ไทย และกิจกรรมเสริม เช่น สปา การท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และ เชิงวัฒนธรรม

การจัดประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ดังกล่าว ได้รับความร่วมมือจากสถานประกอบการเป็นอย่างดี ในการเสนอความคิดเห็น การแบ่งปันความรู้ ปัญหา และการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน อีกทั้งยังสามารถจัดตั้งคณะกรรมการเครือข่ายธุรกิจการ ท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงราย เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้สถานประกอบการ และ



การบูรณาการร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว ที่มีมาตรฐานและได้รับการยอมรับ



ภาพที่ 1 รูปแบบการสร้างเครือข่ายและศูนย์กลางบริการข้อมูลธุรกิจการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่

อภิปรายผล

ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานและการบริหารจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ที่เข้าร่วมมีทั้งหมด 3 ประเภท คือ ที่พัก/โรงแรม/รีสอร์ท จำนวน 22 แห่ง ร้านอาหาร/คาเฟ่ จำนวน 30 แห่ง และบริษัททัวร์นำเที่ยว จำนวน 11 แห่ง การบริหารจัดการธุรกิจส่วนใหญ่เป็นธุรกิจครอบครัว

จากผลสรุปการสัมภาษณ์ ตัวแทนจากสถานประกอบการ ทำให้ทราบว่า การสร้างเครือข่ายมักเกิดจากการที่ผู้คนมีความคิดตรงกัน ทำงานคล้ายคลึงกัน หรือประสบกับสภาพปัญหาเดียวกันมาก่อนมารวมตัวกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสพการณ์ ไปจนถึงร่วมกันแสวงหาทางเลือกใหม่ที่ดีกว่า การดำรงอยู่ของกลุ่มสมาชิก อันเป็นแรงกระตุ้นที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มเอง เครือข่ายเช่นนี้ มักเกิดในพื้นที่ชุมชนที่มีวัฒนธรรมความเป็นอยู่คล้ายคลึงกัน มารวมกันเป็นกลุ่ม เป็นชมรมก่อน ต่อเนื่อง มีการเพิ่มขึ้นของสมาชิก มีการขยายพื้นที่ดำเนินการออกไป หรือการขยายเป้าหมาย (วัตถุประสงค์) ของกลุ่มมากขึ้น กลุ่มก็มักจะพัฒนาขึ้นมาเป็นเครือข่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของการสร้างเครือข่ายภายในชุมชน ตามแนวคิดของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว ที่ว่าการพัฒนาการท่องเที่ยวต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน หรือชุมชนอื่น ๆ ที่มีลักษณะบางอย่างใกล้เคียงกัน มาร่วมกันคิด เพื่อการแลกเปลี่ยน ประสพการณ์ ทักษะ การเรียนรู้ระหว่างกัน ขยายโอกาส ประสพการณ์ การเรียนรู้ให้



กว้างขวาง สร้างความเข้าใจ รวมถึงการมีข้อตกลงร่วมกันในรูปแบบต่าง ๆ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2550)

หน่วยงานภาครัฐซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีส่วนในการสนับสนุน ส่งเสริมให้สถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการมีศักยภาพการให้บริการที่ดี ดังนั้น การผลักดันนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้นั้นจะต้องมีการทำงานเป็นเครือข่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ของหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้แทน แต่ลักษณะรูปแบบของการรวมตัวกันเพื่อพัฒนานั้นจะเป็นรูปแบบเครือข่ายจัดตั้ง ซึ่งเครือข่ายจัดตั้งนี้ มักจะมีความเกี่ยวข้องกับนโยบาย หรือการดำเนินงานของภาครัฐอยู่เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Seldjan Timur แนวคิดที่จะต้องนำมาวิเคราะห์เครือข่ายดังกล่าวนี้ ต้องมีความสัมพันธ์กันในองค์ประกอบของความสัมพันธ์ที่เป็นโครงสร้าง และไม่เป็นโครงสร้าง ซึ่งต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์ในกลุ่ม ผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วม ทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน โดยมีเป้าหมายเพื่อการยกระดับและการปรับปรุง การท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้คนที่มาเที่ยว ตลอดจนผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น โดยเกณฑ์การใช้วัดก็คือ รูปแบบของเครือข่าย ความถี่ ความเข้มข้นของการประสานงานในเครือข่าย ตลอดจนความหนาแน่นของสมาชิกในเครือข่าย ซึ่งจะสามารถบอกได้ถึงความยั่งยืนของเครือข่ายต่าง ๆ 13 เหล่านี้ด้วย (Timur, S., 2012)

ดังนั้นจึงสามารถอธิบายได้ว่า การเป็นเครือข่ายภายในกลุ่มที่ลิงค์ (เชื่อมโยง) ระหว่างหน่วยงาน กลุ่ม แบบกึ่งทางการและทางการอาจจะมิวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาระหว่างสมาชิก แต่เมื่อมีหน่วยงานอื่น ๆ เข้ามาสนับสนุนก็จะทำให้เครือข่ายภายในนั้นกลายเป็นเครือข่ายภายนอก และวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งก็เพิ่มขึ้น เช่น 1) เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ๆ 2) เพื่อพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ 3) เพื่อช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาระหว่างสมาชิก 4) เพื่อขอความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก 5) เพื่อก่อให้เกิดพลังหรืออำนาจต่อรองทางธุรกิจ 6) เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว (การโฆษณาประชาสัมพันธ์) 7) เพื่อลดภาวะการแข่งขันของธุรกิจการท่องเที่ยวในภูมิภาค 8) เพื่อสร้างรายได้จากท่องเที่ยวในภูมิภาคเพิ่มขึ้น 9) เพื่อความเป็นเอกลักษณ์ทางการท่องเที่ยวของพื้นที่ ซึ่ง ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย ยังได้กล่าวไว้ส่วนหนึ่งของรายงานว่า “เครือข่ายสังคม ถือเป็นช่องทางการแบ่งปันข้อมูล การขอความช่วยเหลือ การส่งข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤติ ซึ่งนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ของผู้คนมากมายทั่วโลกในปัจจุบัน” ซึ่งแน่นอนว่าเครือข่ายดังกล่าว แม้ว่าจะเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ แต่แนวคิดเชิงประโยชน์ของเครือข่ายนั้น ก็ยังเป็นเรื่องของช่องทางการสื่อสาร การแบ่งปัน และการช่วยเหลือกันอีกทางหนึ่งด้วย (ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย, 2555)



สรุป/ข้อเสนอแนะ

การสร้างเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงราย มีตัวแทนจากสถานประกอบการคือที่พัก/โรงแรม/รีสอร์ท ร้านอาหาร/คาเฟ่ และบริษัททัวร์นำ การบริหารจัดการธุรกิจส่วนใหญ่เป็นธุรกิจครอบครัว ซึ่งกลุ่มผู้ประกอบการไม่จำเป็นต้องเป็นธุรกิจขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ หรือแบ่งแยกประเภท แต่เกิดจากความร่วมมือร่วมใจกันเพื่อต้องการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงราย รวมถึงการวางแผนการตลาดเพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวซ้ำ อีกทั้งควรมีการจัดกิจกรรมที่ต่อเนื่องทั้งกิจกรรมที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ แลกเปลี่ยนประสบการณ์การดำเนินงานเพื่อสร้างความผูกพัน และความสามัคคีให้เกิดขึ้นในกลุ่มอย่างเหนียวแน่น เพื่อพัฒนาการธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงรายให้มั่นคงตลอดไป การสร้างเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงราย เพื่อเป็นศูนย์กลางบริการธุรกิจการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ สร้างความตระหนักให้เห็นความสำคัญของการสร้างเครือข่ายในการทำงาน โดยการจัดอบรมแบบพี่สอนน้อง (Coaching) ซึ่งจะมีความเป็นกันเองมากกว่า ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้างต่อไป ควรมีการศึกษาถึงรูปแบบการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างกลุ่มเครือข่าย และขยายกลุ่มเครือข่ายให้ครอบคลุมในเขตเทศบาลนครเชียงรายร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ช่วยเหลือพึ่งพา ในการวางแผนการตลาดร่วมกัน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อกระตุ้นให้เห็นข้อดีของการเป็นพันธมิตรภาคีร่วมกัน

เอกสารอ้างอิง

- ทัศนีย์ นาคเสนีย์ และคณะ. (2560). การสร้างเครือข่ายทางการท่องเที่ยวเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการจัดการธุรกิจ ด้านการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดลุ่มน้ำแม่กลอง. ใน รายงานการวิจัย. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- เทศบาลนครเชียงราย. (2561). ข้อมูลทั่วไปเทศบาลนครเชียงราย. เรียกใช้เมื่อ 31 พฤษภาคม 2561 จาก http://www.chiangraicity.go.th/content.php?category_id=1
- ประเสริฐ ธิลา. (2561). กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธสู่ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของมหาวิทยาลัยสงฆ์แห่งคณะสงฆ์ไทย. วารสาร มจร. สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 7(2), 42-54.
- ศิริลักษณ์ โจนกิจอำนวย. (2555). องค์ประกอบคุณภาพความสัมพันธ์ของเครือข่ายสังคม. วารสารบริหารธุรกิจ, 35(133), 9-18.
- สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย. (2561). สถิติจำนวนและรายได้ของนักท่องเที่ยวปี 2559. เรียกใช้เมื่อ 31 พฤษภาคม 2561 จาก https://chiangrai.mots.go.th/more_graph.php



- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2550). คู่มือแนวทางการดำเนินงานเครือข่ายการท่องเที่ยว
โดยชุมชน. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์. (2554). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559.
กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย. (2561). ข้อมูลยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา.
เรียกใช้เมื่อ 31 พฤษภาคม 2561 จาก <http://www.chiangraipao.go.th/>
- เอี่ยมพร หลินเจริญ. (2555). เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. วารสารการวัดผล
การศึกษา, 17(1), 17-29.
- Timur, S. (2012). Analyzing urban tourism stakeholder relationship: A network
perspective. Retrieved November 21, 2563, from https://www.researchgate.net/publication/255611239_Analyzing_Urban_Tourism_Stakeholder_Relationships_A_Network_Perspective