

ปัจจัยที่อธิบายความพร้อมของหน่วยงานหลักในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์
ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เพื่อพัฒนา
การท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

**Factors Illustrating the Readiness of Core Organizations' Performance
According to the Strategies of 2012 – 2016 National Tourism Plan
for Developing Tourism of Pattaya City, Chonburi**

วันชัย จีงวิบูลย์สถิตย์ และ วรเดช จันทรศร

Wanchai Chungwiboonsatid and Woradech Jantarasorn

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยชินวัตร

Doctor of Public Administration Program, Shinawatra University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (1) เพื่อศึกษาระดับความพร้อมของหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา (2) เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผน (3) เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผน และ (4) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวซึ่งเหมาะสมกับพื้นที่ของเมืองพัทยา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 391 คน/หน่วย ได้จากการกำหนดโควตา สำหรับตัวแทนหน่วยงานหลักภาครัฐ และการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถามมาตรฐานประเมินค่ามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.947 และค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับความพร้อม อยู่ในระดับ มาก (2) ระดับผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผน อยู่ในระดับสูง (3) ตัวแปรอิสระ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) ตัวแปรอิสระทุกตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ส่วนผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ให้ความสำคัญเห็นว่าหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์นี้ มีความพร้อมในการปฏิบัติ ส่วนผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับน่าพึงพอใจเช่นกัน

คำสำคัญ: แผนพัฒนาการท่องเที่ยว, การปฏิบัติตามยุทธศาสตร์, เมืองพัทยา

Abstract

This dissertation used a mixed method of quantitative and qualitative research methodology which aimed to (1) investigate the level of the readiness of the core government agencies and private sector organizations dealing with this action plan (2) investigate the level of the results of this action plan (3) investigate the relationship between the independent variables and the depen-

dent variables and (4) seek the procedures to develop tourism appropriate for the Pattaya area. The research participants were 391 persons comprised of 115 participants of the government agencies and 276 persons from private sector who were selected by sampling methods with the determination reliability of 95%. The research tools were a questionnaire with coefficient of reliability at 0.947 and a validity at 0.95 together with the in-depth interviews to gather information from key informants. The statistics used were mean, standard deviation, one-way ANOVA analysis, Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis. The analysis of the interviews gathered from key informants was also completed. The results revealed that (1) the level of the readiness was at a "high" level, (2) the level of the results of this action plan were at a "high" level (3) the independent variables significantly related to the dependent variables at the level of 0.05 and (4) the dependent variables are influenced by all independent variables. The key informants pointed out that the level of the readiness of the core government agencies and private sectors was satisfactory and the level of the results of action taking of this plan was also satisfactory.

Keywords: tourism development plan, strategy performance, Pattaya city



บทนำ

ในการพัฒนาประเทศของประเทศไทยกำลังพัฒนาทั้งหลายนั้น รัฐบาลแต่ละประเทศต้องพัฒนาประเทศในหลายๆ ด้านไปพร้อมๆ กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจเพื่อสร้างรายได้ให้กับประเทศ ซึ่งเป็นผลทำให้ประชาชนมีความกินดีอยู่ดี และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งประเด็นนี้เป็นสิ่งสำคัญในลำดับต้นๆ ของนโยบายรัฐบาลในแต่ละสมัยที่พยายามผลักดันโครงการต่างๆ ออกมาสนองการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน ซึ่งนับว่าเป็นความลำบากของประเทศไทยกำลังพัฒนาทั้งหลายโดยเฉพาะกลุ่มประเทศที่มีรายได้หลักมาจากการทำกิจกรรมหากประเทศจะลงทุนเปลี่ยนโครงสร้างของประเทศ จากประเทศเกษตรกรรมไปเป็นประเทศอุตสาหกรรม นับว่าเป็นปัญหาใหญ่สำหรับประเทศ เนื่องจากขาดแคลนเงินทุน ความสามารถของแรงงานฝีมือ และเทคโนโลยี หากจะให้ต่างชาติเข้ามาลงทุนในด้านอุตสาหกรรมในประเทศของตนนั้น จะได้รับเพียงค่าเช่า ค่าภาษีอากร หรือค่าธรรมเนียมประเภทต่าง ๆ แต่อาจจะจะมีปัญหาตามมาอย่างมากมาย เช่น ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาการนำทรัพยากรของท้องถิ่นมาใช้โดยประชาชนที่เป็นเจ้าของแหล่งทรัพยากรนั้นๆ ไม่มีโอกาสได้รับประโยชน์ และปัญหาสังคมจะเกิด

ขึ้นตามมา ซึ่งประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งในทวีปเอเชียที่อยู่ในเขตเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามทั้งทางบก และทางน้ำติดอันดับแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับการยอมรับระดับโลก องค์การการท่องเที่ยว (UNWTO--World Tourism Barometer) ได้รายงานการจัดอันดับจุดหมายปลายทางยอดนิยมของโลก โดยคิดจากรายรับด้านการท่องเที่ยวระหว่างประเทศในปี 2554 (World's Top Destinations by International Tourism Receipts) พบว่า ประเทศไทยได้รับอันดับที่ 11 โดยมีรายรับจากการท่องเที่ยว 26 ล้านเหรียญสหรัฐ สูงขึ้น 1 อันดับ จากอันดับ 12 ในปี 2553 นอกจากความสวยงามทางธรรมชาติแล้ว ประเทศไทยยังมีองค์ประกอบต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่ได้รับการจัดอันดับยอดนิยมของโลกเช่น "Top 25 Hotels for Families in Asia" ซึ่งโรงแรมในประเทศไทยติดอันดับถึง 6 อันดับ คือ อันดับที่ 6, 15, 16, 17, 20 และ 25 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของไทยแล้ว นับว่ามีข้อได้เปรียบประเทศอื่นในหลายๆ ด้าน แม้ว่าประเทศจะต้องฝ่าฟันอุปสรรคนานาประการ เช่นภาวะ

เศรษฐกิจโลกตกต่ำ วิกฤติราคาน้ำมันโลก โรคระบาดไข้หวัดสายพันธุ์ใหม่ และปัญหาการเมืองภายในประเทศของประเทศไทยเอง แต่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยก็สามารถยืนหยัดอยู่ได้และกลับมาเจริญเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องในระยะเวลาอันรวดเร็ว โดยมีนักท่องเที่ยวจากกลุ่มเอเชียตะวันออกเป็นหลัก รองลงมา ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวยุโรป (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2553)

นอกจากนี้ ภาพรวมการท่องเที่ยวภายในประเทศของสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ระบุว่า พัทยา ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวอันดับหนึ่งในภาคตะวันออกที่มีนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมามากที่สุด โดยจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนทั้งหมดที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย เลือกที่จะเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยา ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ได้รับความนิยมสูงสุด ประกอบกับนักท่องเที่ยวชาวไทยจากกรุงเทพฯ และพื้นที่โดยรอบ เลือกเดินทางมาพักผ่อนในช่วงวันหยุดเสาร์อาทิตย์ ทำให้เศรษฐกิจในเมืองพัทยากเกิดการขยายตัวอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์ จังหวัดชลบุรี กล่าวว่า การท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรีโดยเฉพาะเมืองพัทยา ถือว่าอยู่ในช่วงขยายตัว (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดชลบุรี, 2555) ซึ่งสวนทางกับสภาพเศรษฐกิจในประเทศที่กำลังอยู่ในช่วงชะลอตัวจากปัญหา เศรษฐกิจโลก และปัญหาอุทกภัย สาเหตุส่วนหนึ่งมาจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติมากกว่าคนไทย จากสถิตินักท่องเที่ยวหลัก ๆ จาก 5 ประเทศคือ จีน ญี่ปุ่น รัสเซีย เกาหลีใต้ และอินเดีย ที่ทำการสำรวจตั้งแต่เดือน มกราคม 2558 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2558 แสดงตารางลำดับจำนวนนักท่องเที่ยวจากอันดับที่ 1 ถึงอันดับที่ 5 นอกจากนี้ ยังมีนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 2,345,981 คน มาเที่ยวเมืองพัทยา

ดังนั้นเมืองพัทยา ถือว่ามีจุดแข็งในเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก และอยู่ใกล้กับกรุงเทพฯ ซึ่งง่ายต่อการเดินทาง ประกอบกับมีระบบคมนาคมขนส่งที่ทั่วถึงและสะดวกสบาย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จึงเลือกเดินทางมาเมืองพัทยา ด้วยเหตุนี้จังหวัดชลบุรีเองได้ตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอย่างดีจึงได้กำหนดให้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืนสามารถรองรับความต้องการของตลาดไว้ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 ของยุทธศาสตร์แผนพัฒนาจังหวัด

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวที่มาจากนักท่องเที่ยวต่างชาติและนักท่องเที่ยวชาวไทยจะมีปริมาณสูงขึ้นก็ตาม การท่องเที่ยวของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรียังสามารถพัฒนาให้เติบโตขึ้นไปได้อีก หากไม่พัฒนาจะทำให้เสียโอกาสในการสร้างรายได้ให้กับประเทศ และสร้างอาชีพหลากหลายให้กับประชาชน และในแง่ลบอาจทำให้ปัญหาสังคม ปัญหาอาชญากรรม และปัญหาสาธารณสุข จะเพิ่มมากขึ้น จะทำให้ชื่อเสียงของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และประเทศไทยเกิดความเสียหาย แต่ทว่าการพัฒนานี้จะเป็นไปอย่างเชื่องช้าหรือไม่เป็นไปในทิศทางที่ควร หากทำการพัฒนาไม่ตรงประเด็น และขาดความร่วมมือกันในการพัฒนาการท่องเที่ยวขององค์การทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของประชาชนในเมืองพัทยาต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559

ปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐ มักเกิดปัญหาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (วรเดช จันทรศร, 2543) ซึ่งบางกรณีก็เกิดความล้มเหลว หรือไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้สูญเสียงบประมาณ เวลา และสิ้นเปลืองบุคลากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นๆ อันเกิดมาจากสาเหตุหลายประการ เช่น ปัญหาความไม่ชัดเจนของตัวนโยบาย ความสามารถของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ กำลังบุคลากรไม่เพียงพอ งบประมาณไม่เพียงพอ และการสื่อสารระหว่างองค์กร เป็นต้น (วรเดช จันทรศร, 2556) ด้วยเหตุที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่อธิบายความพร้อมของหน่วยงานหลักในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาหาข้อค้นพบว่า การปฏิบัติตามนโยบายนี้จะมีสัมฤทธิ์ผลไปในทิศทางใด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับความพร้อมของหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว

เที่ยวเมืองพัทยา

2. ศึกษากระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยาที่เกิดจากการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559

3. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผน และ

4. ค้นหาแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวซึ่งเหมาะสมกับพื้นที่ของเมืองพัทยา

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดที่สำคัญดังนี้ คือ (1) ทฤษฎีในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ วรรเตช จันทรศร (2) การเปลี่ยนแปลงของบริบทการพัฒนาสถานการณ์ และแนวโน้มด้านการท่องเที่ยวสถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศต่างๆ (3) แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และการพัฒนาการท่องเที่ยว มี (4) นโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของรัฐบาล และ จังหวัดชลบุรี (5) ยุทธศาสตร์และแนวทางการดำเนินการในการพัฒนาการท่องเที่ยวตามนโยบายการท่องเที่ยวฯ (6) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง (change management) (7) แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการสื่อสารในการปฏิบัติงาน (8) แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถ

ขององค์กร/หน่วยปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยว (9) แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน (10) แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ศึกษา และประมวลข้อมูลจากเอกสารและสามารถสรุปรูปแบบความร่วมมือออกเป็น 5 รูปแบบ แล้วจึงนำมาศึกษาในระดับของความร่วมมือระหว่างองค์กร ในการพัฒนาการท่องเที่ยวของเมืองพัทยาในการวิจัยต่อไป ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความร่วมมือในการพัฒนาการท่องเที่ยวของไทย ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความร่วมมือระหว่างองค์กรในการพัฒนาการท่องเที่ยวของไทย นั้นเป็นไปในรูปแบบ Collaboration คือเป็นความร่วมมืออย่างเป็นทางการ โดยคำนึงถึงการแบ่งอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการวางแผนงานร่วมกัน มีแนวทางการปฏิบัติร่วมกัน และร่วมกันประเมินผลงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของความร่วมมือแบบ Collaboration มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 6 ปัจจัย นอกจากนี้ ผู้นำที่มีความสามารถ ในปี 2006 (Czajkowski, 2006, pp. 3-6) ได้สังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของความร่วมมืออีก 6 ปัจจัย และ (11) แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย ซึ่งภายใต้มุมมองแต่ละมุมมอง จากแนวคิดทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปเป็นภาพกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ ได้ดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยอธิบายความพร้อมของหน่วยงานหลักที่ร่วมปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2552-2559

- ด้านการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน/องค์กร
- ด้านการสื่อสารภายในองค์กรและระหว่างองค์กร
- ด้านความสามารถของหน่วยงาน/องค์กร
- ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน/องค์กร
- ด้านความพอเพียงของทรัพยากรของหน่วยงาน/องค์กร
- ด้านการติดตามและประเมินผลของหน่วยงาน/องค์กร

ตัวแปรตาม

การปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2552-2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว
2. การพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน
3. การพัฒนาสินค้าบริการและปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว
4. การสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว
5. การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีรัฐภาคประชาชน ในการบริหารทรัพยากรการท่องเที่ยว

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความพร้อมของหน่วยงานหลักที่ร่วมรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา อยู่ในระดับสูง จะทำให้ระดับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระ ในด้านความพร้อมของหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในด้านการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการศึกษา งานวิจัยแบบผสมผสาน เป็นการศึกษเชิงปริมาณ และเสริมด้วยการศึกษาเชิงคุณภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา สำหรับตัวแทนหน่วยงานหลักภาครัฐ และการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 -2559 โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% รวมทั้งสิ้น 391 คน/หน่วย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีกรอบแนวคิดในการวิจัย และตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย และกรอบแนวคิด จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน มีค่าเท่ากับ 0.95 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .988

(α coefficient = .947) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้นำองค์กร/หน่วยงานหลักภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2552-2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จำนวน 10 คน เกี่ยวกับปัจจัยความพร้อมขององค์กร/หน่วยงานหลัก ภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาดังกล่าว เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา และผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาดังกล่าว เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการศึกษาวิจัยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีดังต่อไปนี้ (1) เก็บข้อมูลจากเอกสารวิจัย ได้แก่ การค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ทบทวนวรรณกรรมจากในประเทศและต่างประเทศและจากกรณีศึกษา (2) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่อธิบายความพร้อมของหน่วยงานหลักที่ปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2552 -2559 ในการพัฒนาการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา และผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2552 -2559 ในการพัฒนาท่องเที่ยวของเมืองพัทยา (3) เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพร้อมของหน่วยงานหลักที่ร่วมรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อ

พัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในภาพรวมอยู่ในระดับ “มีความพร้อมสูง” ($\bar{X}=3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การสื่อสารภายในองค์กร/หน่วยงาน และระหว่างองค์กร/หน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.71$) ซึ่งสัมพันธ์กับ Czajkowski (2006) ได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถสื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอ ทำให้สามารถทำความเข้าใจกับบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน รองลงมา คือ ด้านการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์กร/หน่วยงาน ($\bar{X}=3.70$) ด้านความร่วมมือระหว่างองค์กร ($\bar{X}=3.61$) ปัจจัยที่เหลือ 3 ด้าน อยู่ในระดับ “มีความพร้อมระดับปานกลาง” ได้แก่ ความสามารถขององค์กรในการดำเนินการพัฒนาการท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.51$) ความเพียงพอของทรัพยากรขององค์กร/หน่วยงาน ในด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.62$) และด้านการติดตามประเมินผลขององค์กร/หน่วยงาน ในด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.50$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชนทั้ง 10 คน มีความเห็นว่า หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน มีความพร้อมมากในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา โดยมีจังหวัดเป็นแม่ข่ายและศูนย์ประสานงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ โดยเฉพาะมีการเร่งรัดการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของหน่วยงานภาครัฐเพื่อดำเนินงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยาดำเนินการตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในภาพรวมอยู่ในระดับ “มีระดับผลการปฏิบัติสูง” โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่อยู่ในระดับสูงที่สุด ลงมาต่ำที่สุด คือ ด้านการสร้างเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.93$) ซึ่งส่งผลให้การท่องเที่ยวมีความเจริญมากขึ้น ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Kotler (2003) กล่าวไว้ว่า การกิจด้านการท่องเที่ยวเป็นการบริการอย่างหนึ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ เป็นบริการที่มีลักษณะเฉพาะตัว มี

ความอ่อนไหวต่อปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ดังนั้น การให้บริการด้านการท่องเที่ยวจึงต้องสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาสินค้า บริการ และปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.85$) ด้านการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.80$) ด้านการพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน ($\bar{X}=3.77$) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.68$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชนทั้ง 10 คน มีความเห็นว่า ผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา มีความราบรื่นและดำเนินไปด้วยดี ในระยะแรกของแผนอาจมีติดขัดบ้างในเรื่องของงบประมาณ เนื่องจากแต่ละหน่วยงานไม่ได้ตั้งงบประมาณเพื่อการนี้ไว้ล่วงหน้า จะเห็นได้ว่าในตัวแปรด้านการสร้างเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว ที่ได้รับการประเมินในระดับสูงสุดของทุกตัวแปร เนื่องจากมีความร่วมมือจากภาคเอกชนเข้ามาร่วมดำเนินการมากขึ้นกว่าแต่ก่อน และภาคเอกชนตระหนักดีว่าการร่วมมือกันสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว จะทำให้มีนักท่องเที่ยวมาพัทยานานมากขึ้น และจะทำให้ผลประโยชน์ของการพวกเขาดีขึ้นไปด้วย และในสาเหตุที่ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว ได้รับการประเมินอยู่ในระดับต่ำกว่าทุกตัวแปร เนื่องจากงบประมาณที่ใช้ในการนี้มีจำนวนจำกัด และเมืองพัทยายังคงจัดงบประมาณลงไปในกิจกรรมสาธารณะอื่นๆ ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน จึงทำให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยวไม่ทันกับความเจริญของเมืองที่โตขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมถึงการเพิ่มจำนวนของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นมากในแต่ละปี

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และหาตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เพื่อ

พัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับผลการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จากการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555– 2559 พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = .05$

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชนทั้ง 10 คน มีความเห็นว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามทุกตัว และเห็นว่าเรื่องการประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน /องค์การ มีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ไม่เช่นนั้นจะไม่ทราบว่าการปฏิบัติงานมีผลเป็นอย่างไร มีอะไรเป็นข้อบกพร่องที่ต้องทำการแก้ไขบ้าง อาจเป็นไปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานต่างๆ มีความเห็นว่า การประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยานั้นเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง คือ การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา

ผลการศึกษาความมีอิทธิพลของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตามโดยการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการถดถอยพหุจากการศึกษาว่าความพร้อมของหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 มีส่วนกำหนดผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555– 2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุนั้น พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ดังนี้ (1) ตัวแปรอิสระทั้งชุดสามารถอธิบายผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว ได้ร้อยละ 40.3 โดยมีตัวแปรที่สามารถอธิบายผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว ได้ดีที่สุด คือ การสื่อสารภายในองค์กร/หน่วยงาน และระหว่างองค์กร/หน่วยงาน (2) ตัวแปรอิสระทั้งชุดสามารถอธิบายผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน ได้ร้อยละ 39.2 โดยมีตัวแปรที่สามารถอธิบายผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน ได้ดีที่สุด คือ ความร่วมมือระหว่างองค์กร/หน่วยงาน (3) ตัวแปรอิสระทั้งชุดสามารถอธิบายผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการพัฒนาสินค้าบริการและปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว ได้ร้อยละ 33.7 โดยมีตัวแปรที่สามารถอธิบายผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการพัฒนาสินค้าบริการและปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว ได้ดีที่สุด คือ การสื่อสารภายในองค์กร/หน่วยงานและระหว่างองค์กร/หน่วยงาน (4) ตัวแปรอิสระทั้งชุดสามารถอธิบายผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการสร้างเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว ได้ร้อยละ 38.6 โดยมีตัวแปรที่สามารถอธิบายผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการสร้างเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว ได้ดีที่สุด คือ การสื่อสารภายในองค์กร/หน่วยงาน และระหว่างองค์กร/หน่วยงาน ตัวแปรอิสระทั้งชุดสามารถอธิบายผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชน ในการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว ได้ร้อยละ 31.0 โดยมีตัวแปรที่สามารถอธิบายผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วม

พัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับผลการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จากการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555– 2559 พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = .05$

ของภาครัฐ ภาคประชาชน ในการบริหารจัดการทรัพยากร การท่องเที่ยว ได้ดีที่สุดคือ ความสามารถขององค์กร/หน่วยงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลของหน่วยงานหลักภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน ทั้ง 10 คน มีความเห็นว่าคุณสมบัติขององค์กร/หน่วยงาน ที่ร่วมปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา มีความสำคัญมากที่สุด

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยว ซึ่งเหมาะสมกับพื้นที่ของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จากผลของการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า ตัวแปรอิสระสำคัญที่ปรากฏ มีความถี่ในการมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากที่สุด คือ การสื่อสารภายในองค์กร/หน่วยงาน และระหว่างองค์กร/หน่วยงาน ดังนั้นการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จึงต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร/หน่วยงาน และระหว่างองค์กร/หน่วยงาน เนื่องจากมีการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรหลายองค์กร ถ้าการสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพอาจทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า หรือผิดพลาดได้

การอภิปรายผล

งานวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ (1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฯ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมีผลการปฏิบัติสูง เนื่องจาก (1.1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว หน่วยงานหลักที่ปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฯ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา มีการปฏิบัติการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวตามที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ของแผนงาน ที่ได้รับการจัดอันดับเป็นอันดับที่ 1 คือ มีการจัดทำป้ายบอก

ถนน สถานที่สำคัญ และทางไปแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ไว้ชัดเจน ส่วนลำดับที่ 2 คือ มีการสร้างห้องน้ำ ห้องส้วมสาธารณะไว้บริการนักท่องเที่ยว และคนพิการ ไว้ตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ซึ่งทั้งสองงานนี้นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นอันดับต้น ๆ ของความต้องการของนักท่องเที่ยว (1.2) การพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน นับเป็นเรื่องปกติที่แหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีสภาพเสื่อมโทรมหากแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ขาดการฟื้นฟูและพัฒนา และเป็นสาเหตุให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่มีศักยภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี ชัยณรงค์ และสุวัฒนา ธาดานิติ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวเขตเมืองเก่าลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า เมืองเก่าและโบราณสถานบางแห่งของลพบุรี ถูกถูกล้ำ และปล่อยทิ้ง ทิ้งๆ ที่ยังสามารถพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวได้ ทั้งนี้หน่วยงานหลัก ที่ร่วมปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฯ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยาได้ทำการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่ม เช่น กลุ่มท่องเที่ยว Active Beach กลุ่มท่องเที่ยว Royal Coast และกลุ่มท่องเที่ยวมหัศจรรย์สองสมุทร และมีการอนุรักษ์ซ่อมแซม และบำรุงรักษาสถาปัตยกรรมที่เป็นจุดเด่นของเมืองพัทยา พร้อมทั้งสร้างสถาปัตยกรรมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะพื้นที่ รวมถึงพัฒนาระบบสาธารณูปโภค ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานของสถานพยาบาลในเขตเมืองพัทยารวมทั้งการกำจัดขยะ การบำบัดน้ำเสีย และลดมลพิษต่างๆ ทำให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวด้วยความประทับใจ และอยากกลับมาอีก (1.3) การพัฒนาสินค้า บริการ และปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว การพัฒนาสินค้า บริการ และปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยวถือเป็นสิ่งสนับสนุนการท่องเที่ยวที่สำคัญที่ต้องทำควบคู่ไปกับการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านอื่น ๆ สำหรับยุทธศาสตร์ด้านนี้ หน่วยงานหลักได้ร่วมกันกำหนดมาตรการในการป้องกัน ดูแล รักษาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว รวมถึงการท่องเที่ยวที่กระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศให้เกิดการบังคับใช้อย่างจริงจัง รวมทั้งผลักดันให้งานเทศกาล ประเพณี และกิจกรรมในไทยเป็นงานเทศกาลระดับโลก เช่น สงกรานต์ ลอยกระทก เป็นต้น นอกจากนี้ทางจังหวัดชลบุรียังได้จัดงานแสดงสินค้าและบริการ OTOP เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวอีกทางหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของระพีพรรณ ทองหล่อ (2541) ที่ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวไทย

แบบครบวงจร ได้เสนอแนะให้มีการสร้างเครือข่ายส่งเสริมการท่องเที่ยวในแต่ละจังหวัดในลักษณะของพันธมิตร (1.4) การสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์ด้านนี้ได้รับการจัดอันดับให้อยู่ในอันดับที่ 1 ของผลการปฏิบัติ ในจำนวนยุทธศาสตร์ทั้งหมดเนื่องจากเป็นเรื่องสำคัญ และยังได้บัญญัติไว้ในนโยบายการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตามกรอบนโยบายของคณะกรรมการ ททท. พ.ศ. 2550-2554 ข้อที่ 8 คือ ส่งเสริมอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว โดยประสานความร่วมมือและแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวกับหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ในการนี้ได้มีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยาเพื่อสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา และจัดกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา สร้างการรับรู้ และความตระหนักในความสำคัญของภาพลักษณ์ให้กับผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และชุมชนท้องถิ่น (1.5) การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชน ในการบริหารทรัพยากรการท่องเที่ยว ในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ด้านนี้ ปรากฏว่า ผลวิจัยอยู่ในระดับมีผลปฏิบัติงานสูง ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฯ ที่ต้องการให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยเฉพาะเมืองพัทยาที่มีความซับซ้อนในด้านต่างๆ อยู่มาก จากการสัมภาษณ์ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี ได้ให้ข้อมูลว่าทางจังหวัดพยายามเป็นเจ้าภาพในการจัดงานต่างๆ เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว โดยดึงภาครัฐและภาคเอกชนเข้ามาร่วมงาน แต่เป็นที่สังเกตว่าประเด็นในแบบสอบถาม “จัดตั้งคณะกรรมการในท้องถิ่นเพื่อพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐ เอกชน และประชาชนในชุมชน” กลับได้รับการจัดลำดับให้อยู่ในลำดับที่ 3 และ “จัดตั้งและอบรมอาสาสมัครชุมชนเพื่อให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว” กลับได้รับการจัดลำดับให้อยู่ในลำดับท้ายสุด ซึ่งสองประเด็นนี้น่าจะได้รับการพิจารณาให้อยู่ในลำดับต้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ระพีพรรณ ทองก่อ (2541) เรื่องการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวไทยแบบครบวงจร ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่าควรมีส่วนร่วมเชิงบูรณาการของหน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างชัดเจน

มากกว่าเป็นคู่แข่งกัน ควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร และความคิดเห็นระหว่างผู้เกี่ยวข้องทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรท้องถิ่น มีการกระจายอำนาจและบทบาทการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการท่องเที่ยวแก่ท้องถิ่นให้มากขึ้น (2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยที่อธิบายความพร้อมของหน่วยงานหลักในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฯ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับความพร้อมของหน่วยงานหลักในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฯ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีความพร้อมมาก เนื่องจาก (2.1) ความพร้อมด้านการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน/องค์กร ในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฯ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี นั้นนับเป็นสิ่งใหม่ที่หลายหน่วยงานมาบูรณาการการทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน ในการนี้ผู้นำองค์กรที่ร่วมปฏิบัติงานนับว่ามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่สิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น มีการกระตุ้น และให้กำลังใจผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการสร้างแรงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญ และประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตนหรือบุคคล (Bass & Avolio, 1999) สิ่งสำคัญอีกประการคือการให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติแผนนี้ร่วมกับภาครัฐ นับเป็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่จะช่วยทำให้การพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยาประสบผลสำเร็จและเกิดความยั่งยืน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 10 คน ได้ให้ความคิดเห็นไปในทางเดียวกันว่า มีความตื่นตัวในการที่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนร่วมกันนำแนวคิดและวิธีการทำงานเชิงรุกมาปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงดาว เจริญผล (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณีให้เอกชนบริหารและประกอบการท่าเทียบเรือคอนเทนเนอร์ ณ ท่าเรือแหลมฉบัง ผลการศึกษา พบว่าการให้เอกชนเข้ามาบริหารและประกอบการเป็นการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและสนับสนุนต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดความสำเร็จอีกทางหนึ่งด้วย (2.2) ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน/องค์กร และ องค์กร/องค์กร ในการปฏิบัติงานต่างๆ ในองค์กร และข้ามองค์กร การสื่อสารนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการนำราย

ละเอียด ขั้นตอน และเป้าหมายการปฏิบัติงานสู่ผู้ปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปฏิบัติภารกิจตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยาที่มีหน่วยงานหลายหน่วยงานเข้ามาเกี่ยวข้องแล้ว การสื่อสารนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ผู้ให้ข้อมูลทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ให้ความเห็นคล้ายคลึงกันว่าเป็นเครื่องมือที่ให้ความคล่องตัวในการประสานงาน เนื่องจากการปฏิบัติตามแผนนี้ เป็นการร่วมมือระหว่างทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนหลายหน่วยงาน ซึ่งต้องอาศัยการสื่อสารกันทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Schramm, 1971) หากขาดการสื่อสารกันแล้ว อาจทำให้การปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติแผนนี้ เกิดความล่าช้า หรือผิดพลาด หรือไม่เป็นไปตามเป้าหมาย (Zaramba, 2003) ช่องทางการสื่อสารนั้นควรใช้รูปแบบหลากหลายโดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยี ที่ให้ความรวดเร็ว เช่น อินเทอร์เน็ต อีเมล เฟซบุ๊ก ไลน์ และ ฯลฯ เป็นต้น (2.3) ด้านความสามารถของหน่วยงาน/องค์การ การปฏิบัติงานใดๆ ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้นต้องอาศัยความสามารถของหน่วยงานนั้นๆ เป็นหลัก ในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา โดยหน่วยงานหลักหลายหน่วยงานยังต้องอาศัยความสามารถของหน่วยงานนั้นๆ ทั้งความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นกรณีพิเศษ (McClelland, 1975) เนื่องจากเป็นงานใหม่ของบางหน่วยงานก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ให้ความเห็นว่ายังต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถของหน่วยงานหลักที่ร่วมปฏิบัติตามยุทธศาสตร์นี้ เนื่องจากเป็นงานใหม่สำหรับบางหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะหน่วยงานภาคเอกชน ซึ่งมีการกิจเฉพาะด้านของตน ซึ่งความเห็นนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงปริมาณที่ความสามารถขององค์การหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเป็นอันดับสุดท้ายของตัวแปรอิสระ อย่างไรก็ตามตัวแปรความสามารถของหน่วยงานองค์การ ยังคงมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามทุกตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (2.4) ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน/องค์การ ปัจจัยด้านนี้นับว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา เป็นการปฏิบัติร่วมกันหลายองค์การที่มี

บริบทการทำงานต่างกัน โดยเฉพาะภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือ 3 ระดับ คือ ความสมัครใจในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (cooperation) การร่วมมืออย่างเป็นทางการ (coordination) และ การร่วมมือระหว่างองค์การเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน (collaboration) (Mattesich, Murray-Close & Monsey, 2001) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ramgulam, Raghunadan-Mohammed & Raghunadan (2013) ศึกษาวิจัยเรื่องความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมในศตวรรษที่ 21 กรณีศึกษาการประเมินการท่องเที่ยวของตรินิแดด ผลการวิจัย พบว่า การที่จะรักษาภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวในตรินิแดดคงสภาพเดิมไว้ นั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงานโดยเฉพาะคนในท้องถิ่น นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ให้ความเห็นว่า ความร่วมมือระหว่างองค์การ/หน่วยงานระหว่างองค์การนั้นยังมีปัญหาในการประสานงานหน่วยงานอยู่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวนี้ เป็นการทำงานร่วมกันหลายๆ หน่วยงาน เป็นการปฏิบัติที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเป็นงานแรกของการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา การประชุมร่วมกันเกี่ยวกับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ บางครั้งมีความไม่พร้อม โดยเฉพาะภาคเอกชน (2.5) ด้านความพอเพียงของทรัพยากรของหน่วยงาน/องค์การ ปัจจัยด้านนี้ นับว่าเป็นปัญหาอยู่บ้างเพราะหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา นั้นไม่ได้จัดเตรียมบุคลากรและงบประมาณเพื่อการนี้โดยตรง ต้องแบ่งบุคลากรในหน่วยงานออกมาร่วมปฏิบัติงานนี้ หรือบรรจุเอาเนืองานของยุทธศาสตร์ เข้าไปกับแผนงานประจำของตน จากการสัมภาษณ์ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี และนายกเมืองพัทยา ได้กล่าวว่า ในระยะแรกของแผนอาจมีติดขัดบ้างในเรื่องของงบประมาณ เนื่องจากแต่ละหน่วยงานไม่ได้ตั้งงบประมาณเพื่อการนี้ไว้ล่วงหน้า อย่างไรก็ตามจังหวัดชลบุรีโดยผู้ว่าราชการจังหวัดพยายามให้การสนับสนุนงานต่าง ๆ ภายใต้แผนงานนี้เพิ่มเติมที่ ทั้งบุคลากรและงบประมาณที่จำเป็น อีกทั้งระดมสรรพกำลังจากภาคเอกชนเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน (2.6) ด้านการติดตามและประเมินผลของหน่วยงาน/องค์การ ในการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้น จะต้องมีการ

ประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะ ต่อเนื่องไปจนจบสิ้นแผนหรือโครงการ ซึ่งการประเมินนั้นสามารถบอกได้ว่าการปฏิบัติตามนโยบายนั้นล้มเหลวหรือไม่จากการวัด 3 มิติ คือ (1) ความไม่สามารถในการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (2) การนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดความล่าช้า และ (3) การใช้งบประมาณในการดำเนินงานเกินที่กำหนด (วรเดช จันทรศร, 2556) จากผลการวิจัย หน่วยงานหลักที่ปฏิบัติโครงการนี้มีการประเมินผลการดำเนินงาน และการเผยแพร่การดำเนินงานตลอดจนมีการเชิญบุคคลจากภายนอกมาร่วมเป็นคณะกรรมการประเมินผลงานโครงการที่เกี่ยวข้องกับการเชิญบุคคลจากหน่วยงานภายนอกมาร่วมเป็นคณะกรรมการประเมินโครงการ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดายดริช Diedrich (2006) ทำการศึกษาเรื่องการประเมินผลกระทบจากการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชนชายฝั่งทะเลในเบริช ซึ่งผลการประเมินของงานวิจัยทำให้ทราบว่า การพัฒนาการท่องเที่ยวในเบริช มีผลกระทบเชิงบวกต่อการเฝ้าระวังและอนุรักษ์ปะการังของประชาชนในพื้นที่ แต่ในด้านผู้ให้ข้อมูลทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ให้ความเห็นว่ายังมีปัญหาในเรื่องการติดตามและประเมินผลของหน่วยงาน/องค์กร ในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาตินี้ โดยเฉพาะหน่วยงานภาคเอกชนซึ่งส่วนมากคิดว่าการติดตามและประเมินผลเป็นเรื่องของหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้หน่วยงานต่างๆ ยังเห็นว่าน่าจะมีหน่วยงานกลางที่เป็นผู้ติดตามและประเมินผลการปฏิบัตินี้ หรือให้สำนักงานการท่องเที่ยว และกีฬาจังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานตรงเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านนี้ (3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ และอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ (3.1) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว พบว่า จะมีตัวแปรสำคัญอยู่ 2 ตัว คือ การสื่อสารภายในองค์กร/หน่วยงาน และระหว่างองค์กร/องค์กร และความพอเพียงของทรัพยากรขององค์กร/หน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ซาแรมบ้า Zaramba (2003) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสารความคิดเห็นและทัศนคติ เพื่อสร้างความเข้าใจต่อกัน และส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน และจากผลการวิเคราะห์ระดับผลการ

ปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กรหน่วยงาน และระหว่างองค์กร และความพอเพียงของทรัพยากรขององค์กร/หน่วยงานในระดับต้นๆ จึงทำให้สามารถพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยวมีผลการปฏิบัติในระดับสูง (3.2) ด้านการพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน พบว่า จะมีตัวแปรสำคัญอยู่ หน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน และความสามารถขององค์กร ซึ่งผลจากการวิเคราะห์นี้ตรงกับงานวิจัยของ ระเบียบพรณ ทองท้อ (2541) ที่พบว่า ประเทศไทยยังรักษาเสถียรภาพของการท่องเที่ยวไว้ได้เพราะความร่วมมือของภาครัฐและภาคเอกชน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งภาครัฐและภาคเอกชน กลับให้ความเห็นว่าภาคประชาชนควรเข้ามามีบทบาทให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะให้ผู้ประกอบอาชีพเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ต้องเคารพกฎกติกา กฎหมาย และปฏิบัติตามกฎกติกาและกฎหมายเหล่านั้นอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้ข้อมูลสำคัญใกล้ชิดกับสถานการณ์ที่เป็นจริง และเห็นส่วนที่เป็นข้อบกพร่อง (3.3) ด้านการพัฒนาสินค้า บริการ และปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว พบว่า จะมีตัวแปรสำคัญอยู่ 2 ตัว คือ การสื่อสารภายในองค์กร หน่วยงาน และระหว่างองค์กรและความพอเพียงของทรัพยากรขององค์กรหน่วยงาน แม้ว่าในด้านนี้ จะมีตัวแปรที่มีอิทธิพลเพียงสองตัว แต่ก็มีความสำคัญสำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยว ซึ่งแผนงานลำดับแรกของยุทธศาสตร์นี้ คือ การพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์กิจการด้านการท่องเที่ยว ซึ่งต้องอาศัยการสื่อสารโดยเฉพาะระหว่างองค์กรเป็นสำคัญ ปัจจัยด้านทรัพยากร ถือเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาด้านนี้เพราะหน่วยงานหลักต้องมีความพร้อมด้านคน เงิน วัสดุ และการจัดการ (4Ms as Man, Money, Material and Management) (3.4) ด้านการสร้างเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว พบว่า จะมีตัวแปรสำคัญอยู่ 5 ตัว คือ การสื่อสารภายในหน่วยงานองค์กร และระหว่างองค์กร หน่วยงาน การติดตามประเมินผลขององค์กร ความพอเพียงของทรัพยากรขององค์กร หน่วยงาน และการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์กร/หน่วยงาน จะเห็นได้ว่าผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ด้านนี้ มีชุดตัวแปรประกอบกันถึง 5 ตัวแปร ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว การสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริม

การท่องเที่ยว นับเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวจะไม่ไปในที่ที่เขาไม่มีความมั่นใจในความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และความคุ้มค่าที่ได้เสียเวลาและเสียทรัพย์ในการไปแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ (3.5) ด้านการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีรัฐ ภาคประชาชน ในการบริหารทรัพยากรการท่องเที่ยว พบว่า จะมีตัวแปรที่สำคัญ 3 ตัวแปร ความสามารถขององค์กร หน่วยงาน การสื่อสารภายในองค์กรหน่วยงาน และระหว่างองค์กร และการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์กร/หน่วยงาน เป็นที่ทราบกันทั่วไปว่าการทำงานร่วมกันหลายหน่วยงานโดยเฉพาะภาครัฐร่วมกับภาคเอกชน ซึ่งแต่ละภาคมีบริบทการทำงานที่ต่างกัน จึงต้องอาศัยปัจจัยหลายด้านมาเกื้อหนุน ซึ่งสมรรถนะของหน่วยงาน/องค์กรนับเป็นเรื่องสำคัญอันดับต้นๆ ดังที่ McClelland (1975) กล่าวไว้ว่า สมรรถนะในการทำงาน (competency) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ (knowledge, skills, personal attitude) ของบุคคลที่จำเป็นต้องมี เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จที่กำหนดไว้ ถัดมา คือ การสื่อสาร ยังมีหน่วยงาน หรือองค์กรมาร่วมกันทำงาน เพื่อจุดมุ่งหมายเดียวกันมากเท่าไร การสื่อสารระหว่างกัน ถือเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องคำนึงถึง หากการสื่อสารไม่ถึงกัน หรือผิดพลาด อาจทำให้การปฏิบัติงานผิดพลาดไปด้วย และปัจจัยสุดท้าย คือ การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์กร/หน่วยงาน การปฏิบัติตามยุทธศาสตร์นี้ นับเป็นเรื่องใหม่ที่หน่วยงานหลายหน่วยงานมาบูรณาการการทำงานเพื่อวัตถุประสงค์เดียวกัน หน่วยงานแต่ละแห่งมีบริบทการทำงานที่ต่างกัน ดังนั้น หน่วยงานหลักที่ร่วมปฏิบัติงานนี้ต้องปรับตัวเข้าหาสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างดี จึงทำให้กระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชน ในการบริหารทรัพยากรการท่องเที่ยวดำเนินไปด้วยดี ผู้ให้ข้อมูลทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ให้ความเห็นว่าในปัจจุบันมีการรณรงค์ในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรท่องเที่ยวร่วมกันมากขึ้น และประชาชนมองเห็นความสำคัญของการท่องเที่ยวมากขึ้น โดยเฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ และภาคราชการ โดยเฉพาะจังหวัดชลบุรี จัดโครงการ การให้ความรู้กับประชาชนในการบริหารทรัพยากรท่องเที่ยว (4) แนวทางที่จะช่วยพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ให้บรรลุตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยที่เป็น

ตัวแปรอิสระทุกตัว มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน/องค์กร มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามทุกตัว เป้าประสงค์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฯ มุ่งพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติแบบองค์รวม ดังนั้นการบูรณาการของการทำงานระหว่างหน่วยงานหลัก จึงเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับภาคเอกชน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ให้ความเห็นว่า หน่วยงานภาครัฐควรมีการประสานการทำงานให้เป็นรูปแบบมากขึ้น หรืออาจมีการจัดตั้งเป็นหน่วยงานเฉพาะกิจเข้ามาดูแลการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา และดึงภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมให้ใกล้ชิดมากขึ้น อีกประเด็น คือ ให้เป็นภารกิจโดยตรงของเมืองพัทยา ภายใต้ความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ อย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบเรื่องนี้โดยตรงรวมทั้งการให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ด้านการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน/องค์กร ให้ความรู้แก่บุคลากรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการของหน่วยงานหลักให้ตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยว การเปลี่ยนแปลงของวิธีการท่องเที่ยว การบูรณาการงานของหน่วยงานตนเองให้เข้ากับการพัฒนาการท่องเที่ยว และวิธีการทำงานเชิงรุก ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน/องค์กร และระหว่างหน่วยงาน/องค์กร ควรให้การอบรมให้ความรู้แก่หน่วยงานในด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารข้ามหน่วยงาน การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่หลากหลาย ด้านความสามารถของหน่วยงาน ควรสร้างเสริมศักยภาพของหน่วยงานหลักทั้งภาครัฐและเอกชนที่ร่วมปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน/องค์กร ควรมีการประชุมสัมมนาหน่วยงานหลักที่ร่วมปฏิบัติงานพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อสร้างความ

เข้าใจในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ด้านความพอเพียงของทรัพยากรของหน่วยงาน/องค์กร ควรจัดสรรงบประมาณ และทรัพยากรให้กับหน่วยงานหลักเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน หรือให้หน่วยงานหลักเช่นการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบด้านทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการพัฒนาการท่องเที่ยว ด้านการติดตามและประเมินผลของหน่วยงาน/องค์กร ควรกำหนดนโยบายให้มีหน่วยกลางในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานพัฒนาการท่องเที่ยว

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 เร่งดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโดยเมืองพัทยา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.2 จังหวัดชลบุรี องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เมืองพัทยา และหน่วยงานภาคเอกชน และประชาชนในเขตแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ต้องวางแผนสำรวจแหล่งท่องเที่ยวที่เสื่อมโทรมเพื่อรีบฟื้นฟูให้กลับสภาพเดิมโดยเร็ว

2.3 สร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยให้พิจารณาเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและ

ทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวเป็นประเด็นสำคัญ

2.4 ให้มีการอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้มีความสามารถประเมินหน่วยงานของตนเองและหน่วยงานอื่นที่ร่วมกันปฏิบัติงานโดยเฉพาะการร่วมมือกันระหว่างองค์กร/หน่วยงาน

2.5 การจัดสรรงบประมาณเพื่อปฏิบัติงานพัฒนาการท่องเที่ยวควรจัดไว้เป็นการเฉพาะ เนื่องจากหน่วยงานแต่ละหน่วยงานก็มีเรื่องใช้งบประมาณของตนเอง

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรเน้นไปที่ภาครัฐหรือภาคเอกชนโดยเฉพาะ เพื่อให้ได้ความละเอียดในการศึกษาวิจัยมากยิ่งขึ้น

3.2 ควรศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา เพื่อหาปัจจัยที่เป็นปัญหาต่อการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา และเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง

3.3 ควรศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี ซึ่งจะทำให้ได้ภาพรวมของการ



References

- Bass, B. M. (1990). *Bass and Stogdill's handbook of leadership: Theory, research, and managerial applications* (3rd ed.). New York: Free Press.
- Chainarong, S., & Thadaniti, S. (2008). *Development of tourism in Lopburi ancient city, Lopburi municipality, Lopburi province*. Retrieved from file:///C:/Users/Administrator/Downloads/KC4916009%20(1).pdf (in Thai)
- Chantarasorn, W. (2000). *Public administration: Scope in the new decade*. Bangkok: Companion Blog. (in Thai).
- Chantarasorn, W. (2013). *The theory of public policy implementation* (6th ed.) Bangkok: Pigwarnggraphic. (in Thai).
- Czajkowski, J. (2006). *Success factors in higher education collaborations: The collaboration success measurement model*. Doctor of Philosophy Thesis, Capella University, Minneapolis.
- Diedrich, A. (2006). *Assessment of the impacts of tourism development in coastal communities in Belize*. Doctor of Philosophy Thesis, University of Rhode Island.

- Jareonpon, D. (1997). *Factors affecting policy implementation: A case study of private sector management and operation of container berths, Laemchabang port*. Master of Public Administration Thesis, Thammasat University. (in Thai)
- Kotler, P. (2003). *Marketing management* (11th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Mattesich, P. W., Murray-Close, & Monsey, B. R. (2001). *Collaboration: What makes it work* (2nd ed.). Saint Paul: Wilder Foundation.
- McClelland, D. C. (1975). *A competency model for human resource management specialists to be used in the delivery of the human resource management cycle*. Boston: McBer.
- Ramgulam, N., Raghunandan-Mohammed, K., & Raghunandan, M. (2013). Environmental sustainability in the 21st Century: An assessment of Trinidad's business tourism market. *Review of Business and Finance Studies*. 4(1), 51-61.
- Schramm, W. (1971). The nature of communication between humans. In Schramm, W., & Roberts, D. F. (Eds.), *The process and effects of mass communication* (pp. 3-516). Urbana, IL: University of Illinois.
- Siam Commercial Bank. (2010). *SCB expects 2010 visitor numbers to increase by 8-10% new destinations for long-term growth*. Retrieved from https://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1268214740. (in Thai)
- Thong-Ho, R. (2004). *The development of Thai tourism potential*. Bangkok: Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Zaramba, A. J. (2003). *Organizational communication: Foundations for business and management*. Retrieved from https://books.google.com/books/about/Organizational_Communication.html

