

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
กรณีศึกษา: เทศบาลเมืองชะอำ
Affecting Factors of Tourism Resources Managerial capabilities
of Chaam town Municipality

ภูษงค์ แยมพรภิรมย์

นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ได้แก่ (1) เพื่อศึกษาความสามารถในการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองชะอำ (2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลของปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองชะอำ การศึกษาครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการศึกษา ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรภาครัฐ ภาคเอกชน นักท่องเที่ยว คณะศึกษาดูงาน และบุคคลอื่น ๆ จำนวน 150 คน ผลการศึกษพบว่า (1) ความสามารถ การบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมของเทศบาลเมืองชะอำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองชะอำ มีความสัมพันธ์เชิงเปรียบเทียบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ ระดับ.05 จำแนกตาม ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำสำคัญ: การจัดการ, ทรัพยากรการท่องเที่ยว, ประสิทธิภาพ

ABSTRACT

This research aimed (1) to study levels of managerial capabilities of tourism resources management (2) to study the effectiveness of affecting factors on tourism resources management in case of respondents demographic factors. This study was survey research. The populations were government officer entrepreneurs and tourists at numbers of 150 men. Random by means of accidental sampling. The findings were as follows; (1) The managerial capabilities of tourism resources management was high level (2) There were a statistical differences among respondents demographics factors toward the affecting factors of managerial capabilities of tourism resources at .05 statistical levels.

Keywords: Management, Tourism Resources, Effectiveness

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่สร้างรายได้เป็นตัวเงินให้กับประเทศชาติและประชาชนในระดับ เมื่อมีแหล่งท่องเที่ยวย่อมจะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการซึ่งจะเกิดการใช้จ่ายทำให้เกิดการหมุนเวียนของรายได้ ในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีมาตรฐานในการรองรับ และการจัดการอย่างเป็นระบบจึงส่งผลกระทบต่อ การท่องเที่ยว ทำให้แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ และเศรษฐกิจเสียหาย ในหลายประเทศได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวจึงได้เกิดแนวคิดการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว ที่มุ่งเน้นในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยรวม ปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการที่เปลี่ยนจากสังคมที่มุ่งเน้นบริโภคนิยมเข้าสู่สังคมที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ ที่จะนำการพัฒนาการท่องเที่ยวไปสู่ความยั่งยืน ฉะนั้นหากประเทศใดสามารถกำหนดมาตรการในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติให้มีคุณภาพก็สามารถนำการพัฒนาการท่องเที่ยวมาเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนได้ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อทิศทางในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างรักตามถึงแม้ว่าการท่องเที่ยวจะมีความสำคัญ หากแต่ผลกระทบของการท่องเที่ยวมิได้มีแต่เฉพาะด้านบวกเท่านั้นแต่ยังมีผลกระทบด้านลบ การพัฒนาและขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว มุ่งเน้นผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยว การตัดทอนเอาผลประโยชน์จากทรัพยากรให้ได้มากที่สุด โดยขาดการพิจารณาถึงผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม รวมถึงขาดการวางแผนและการจัดการเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีระบบในทิศทางที่ถูกต้อง ดังจะเห็นได้จากความเสื่อมโทรมของระบบนิเวศ และสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ ปัญหามลภาวะ ปัญหาขยะ ปัญหาน้ำเสีย ปัญหาอาชญากรรม และการบุกรุกทำลายแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถสร้างรายได้อย่างมหาศาล ทั้งยังมีบทบาทและเป็นกลยุทธ์สำคัญที่นำมาใช้ในการพัฒนาประเทศ รัฐบาลได้ส่งเสริม

และสนับสนุนด้านการท่องเที่ยว โดยกำหนดให้การท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2515-2519) ต่อเนื่องถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญและส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีศักยภาพทางทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สามารถนำมาพัฒนาเป็นปัจจัยการผลิตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ ซึ่งสามารถนำมาทดแทนการถดถอยของภาคเกษตรกรรม และอุตสาหกรรมสาขาอื่น ๆ ทำให้รายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีมูลค่าเพิ่มขึ้นทุกปี ส่งผลให้เศรษฐกิจโดยรวมมีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงมีส่วนสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งและก่อให้เกิดความสมดุลทางเศรษฐกิจของประเทศ ช่วยสร้างงาน สร้างอาชีพ ก่อให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ประชาชนอย่างกว้างขวาง รวมทั้งทำให้เกิดการพัฒนาสาขาธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องให้กระจายทั่วทุกพื้นที่ นับเป็นการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจอันเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาประเทศ

ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายของรัฐบาลฯ พณฯ น.ส.ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ที่ได้มีนโยบายทางด้านการท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ (การแถลงนโยบายรัฐบาล วันที่ 20 ส.ค. 54) โดยมุ่งเน้นในเรื่องของ (1) เร่งฟื้นฟูระดับความสัมพันธ์และความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อให้ไทยเป็นประตูผ่านหลักของการท่องเที่ยวภูมิภาค ทั้งด้านการตลาด การขนส่ง การลงทุน การบริหารจัดการ รวมถึง การขจัดปัญหาและอุปสรรคในด้านการท่องเที่ยว (2) การบริหารจัดการการท่องเที่ยว โดยใช้กลยุทธ์การตลาดเชิงรุก โดยสร้างกิจกรรมท่องเที่ยว ทั้งระดับภายในประเทศและระหว่างประเทศ ยกกระดับประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการประชุม สัมมนา การแสดงสินค้าของภูมิภาคเอเชีย (3) เร่งพัฒนา บุธนะ พันธ์พุมรดกและทรัพย์สินทางวัฒนธรรม ทั้งในเขตเมือง นอกเมือง เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวใหม่ สร้าง

แหล่งจ่ายจ่ายซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว โดยจะส่งเสริมบทบาทเอกชนร่วมกับชุมชนในการรักษาแหล่งท่องเที่ยวและวิถีชีวิตให้อยู่ในสภาพเดิมอย่างต่อเนื่อง (4) เพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรม โดยส่งเสริมการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ และให้ชุมชนมีบทบาทการมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวมากขึ้น ทั้งในรูปแบบการจัดสหกรณ์การท่องเที่ยว และการพัฒนาชุมชนเป็นแหล่งท่องเที่ยว (5) เพิ่มมาตรการอำนวยความสะดวก สร้างความปลอดภัยและป้องกันการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว รวมทั้งเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของนักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง

การพัฒนาการท่องเที่ยวเปรียบเสมือนเหรียญสองด้าน ด้านหนึ่งสามารถสร้างความเจริญ และการพัฒนาเศรษฐกิจไปสู่ชุมชน แต่อีกด้านหนึ่งก็ส่งผลกระทบต่อสถานะสังคม วัฒนธรรมของชุมชนได้เช่นกัน ดังนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งสองด้าน จึงได้มีแนวคิดในการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นการท่องเที่ยวที่ใช้ทรัพยากรการท่องเที่ยว ในแต่ละพื้นที่ให้เกิดอรรถประโยชน์สูงสุด โดยไม่ก่อให้เกิดมลภาวะ และให้ชุมชนเจ้าของท้องถิ่นและพหุภาคี ร่วมกันค้นหาความโดดเด่น ความน่าสนใจ ความสวยงาม และนำเสนอสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวเข้าไปประกอบ จัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ทั้งภายในและภายนอกประเทศ จากแนวคิดการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว ดังกล่าว แหล่งท่องเที่ยวในหลายพื้นที่ในประเทศไทย อาจได้รับการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวด้วยการสนับสนุนจากภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในท้องถิ่นและการท่องเที่ยว ตามแนวคิดดังกล่าวจะไม่กระทบต่อระบบนิเวศของท้องถิ่น รวมไปถึงสถานะสังคม วัฒนธรรม ของชุมชนชนบทไทย เทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เป็นจังหวัดหนึ่งที่อยู่ใกล้กรุงเทพมหานคร มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายที่จะดึงดูดให้นักท่องเที่ยวไปใช้บริการทั้งด้านการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ และการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม

จากการที่ผู้ศึกษาเป็นชาวจังหวัดเพชรบุรี และได้อาศัยอยู่ที่อำเภอชะอำเป็นระยะเวลา นับ 10 ปี ได้เห็นการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลชะอำเป็นระยะ โดยเฉพาะชายหาดชะอำ ซึ่งมีชื่อเสียงว่ามีหาดทรายขาวทอดยาวเป็นระยะทางหลายกิโลเมตร เป็นที่พักผ่อนของชาวไทยและต่างประเทศ ประกอบกับทางเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พ.ศ. 2550 – 2555 ในด้านการท่องเที่ยว มีเป้าประสงค์ที่จะเพิ่มรายได้ จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไว้ร้อยละ 10 ต่อปี จึงคำนึงถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวและความมุ่งมั่นของรัฐบาลในการดำเนินการพัฒนาการท่องเที่ยวให้บรรลุเป้าหมาย นั่นคือ การบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว ของเทศบาลเมืองชะอำ จากความสำคัญและปัญหาที่เกิดขึ้นของการท่องเที่ยว จึงทำให้มีการวิจัยเพื่อศึกษาการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว ของเทศบาลเมืองชะอำ ซึ่งจะมีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในท้องถิ่นเพิ่มขึ้น ด้วยความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาในฐานะนักศึกษารัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา เพื่อ วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว ของเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ทั้งนี้เพื่อเสนอแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว ให้กับเทศบาลเมืองชะอำและหน่วยงานองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมของเทศบาลเมืองชะอำ
2. เพื่อศึกษา เปรียบเทียบ ทศนคติ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองชะอำ

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

พาน มีเตอร์ และพาน ฮอร์น (Donald S. Van Meter & Van Horn, 1975 อ้างอิงจาก เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2551: 50) ได้นิยามความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบด้วย การกระทำโดยคน หรือกลุ่มของภาครัฐและเอกชนที่มุ่งเน้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดให้ตามการตัดสินใจของนโยบายก่อนหน้านี้ การกระทำนี้มีทั้งความพยายามครั้งเดียวที่จะแปลงการตัดสินใจไปสู่การปฏิบัติ และความพยายามอย่างต่อเนื่องที่จะทำให้เกิดผลการเปลี่ยนแปลงอย่างขนานใหญ่หรือทีละน้อยตามที่กำหนดไว้ใน การตัดสินใจของนโยบาย ในขณะที่ เกรอร์ตัน (Gerston, 1983; อ้างอิงจาก ขวัญชัย สัจสันตินุกุล, 2543: 12) อธิบายไว้ว่า นโยบายสาธารณะเป็นสิ่งที่ตอบสนองต่อจุดมุ่งหมาย ค่านิยมและความสัมพันธ์ใหม่ๆ ของบรรดาผู้มีอำนาจซึ่งเกิดจากการที่พวกเขาประสบวิกฤติและการเผชิญหน้ากับปัญหาต่างๆ แต่ว่านโยบายในตัวเองไม่ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ นโยบายเป็นเพียงตัวกำหนดทิศทาง การเปลี่ยนแปลงเท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้นโยบายเกิดผลขึ้นมาจริง หน่วยงานของรัฐบาลก็ต้องแปลงนโยบาย เช่น แปลงกฎหมายและแผนงานไปสู่การปฏิบัติ การนำนโยบายไปปฏิบัติจึงเป็นสิ่งที่แสดงกระบวนการเปลี่ยนแปลงแผนต่างๆ ในทางปฏิบัติไปสู่ความเป็นจริงเมื่อมองเผินๆ แล้ว อาจเข้าใจว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยอัตโนมัติ โดยรัฐบาลและผู้กำหนดนโยบายสามารถสั่งการได้ แต่ความจริงนั้นก็มักมีช่องว่างระหว่างกฎหมาย หรือระเบียบกับการปฏิบัติจริงอยู่เสมอ

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2551) ให้ความเห็นว่า นโยบายสาธารณะยังหมายความรวมถึงการเลือกไม่ทำ ซึ่งมีผลตรงกันข้าม คือต่อต้านการเปลี่ยนแปลงด้วยเพียงแต่การเลือกไม่ทำอาจสังเกตได้ยาก เพราะไม่ได้ปรากฏในกระบวนการนโยบาย นอกจากนี้ ในปัจจุบันยังมองกันว่านโยบายสาธารณะไม่ใช่ นโยบายของรัฐบาลอย่างเดียว แต่หมายรวมถึงนโยบายของภาคสังคมและบทบาท

ของภาคสังคมด้วย กล่าวโดยสรุปแล้ว นโยบายสาธารณะหมายถึง สิ่งที่รัฐบาลกำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมสำหรับแก้ไขปัญหาหรือสนองตอบความต้องการของสังคมหรือประชาชนโดยรวม ดังที่ D.A. Mazmanian and P.A. Sabatier (1989) ได้ให้ความเห็นว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การตัดสินใจกำหนดนโยบายที่ได้กระทำไว้ ซึ่งอาจอยู่ในรูปของกฎหมาย คำพิพากษาของศาล คำสั่งของรัฐบาลหรือคณะรัฐมนตรีไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ โดยมีกระบวนการซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ คือ การพิจารณาผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย การยินยอมปฏิบัติตามของผู้เกี่ยวข้อง และการพิจารณาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ของผู้ตัดสินใจกำหนดนโยบาย และหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

ศุภชัย ยาวะประภา (2545) ให้ความเห็นว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง “แนวทางการดำเนินกิจกรรมของรัฐบาล ซึ่งรวมทั้งกิจกรรมที่ผ่านมาในอดีต กิจกรรมที่กำลังดำเนินอยู่ในปัจจุบัน และกิจกรรมที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต” ซึ่งในทางปฏิบัติคือทางเลือกรัฐบาลได้กำหนดขึ้นเพื่อแก้ปัญหา บรรเทาปัญหา และ/หรือป้องกันปัญหาต่างๆ ตามภาระหน้าที่ของรัฐบาล สำหรับกิจกรรมของรัฐเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อสาธารณะชน รวมทั้งยังหมายถึงกิจกรรมที่ดำเนินการหรือควบคุมการดำเนินการโดยองค์การของรัฐ ซึ่งสอดคล้องกับ W. Williams (1971) ได้ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้ว่า หมายถึงความสามารถขององค์การในการรวบรวมทรัพยากรทางการบริหารในองค์การให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งต้องมีการจัดหา/เตรียมวิธีการทั้งหลายเพื่อจะทำให้การดำเนินงานตามนโยบายสำเร็จลุล่วง โดยต้องใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่องในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ จนสามารถดำเนินการได้สำเร็จ ดังเช่น Pressman and Wildavsky (1973) ได้นิยามการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า หมายถึง ระดับการเกิดขึ้นของผลนโยบายที่คาดคะเนไว้ และการนำนโยบายไปปฏิบัติอาจได้รับการมองว่าเป็นกระบวนการของการปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่

กำหนดไว้กับปฏิบัติการทั้งหลายที่มุ่งไปสู่การกระทำให้บรรลุผล การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ความสามารถที่จะจัดการและประสานสิ่งที่จะเกิดขึ้นภายหลังในลักษณะที่เป็นลูกโซ่เชิงสาเหตุและผล ทั้งนี้ เพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา

กล่าวโดยสรุปแล้ว นโยบายเป็นเรื่องของการเลือกดำเนินการต่อประเด็นเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่ไม่พึงประสงค์ ความต้องการพัฒนา การปฏิบัติภารกิจหน้าที่ หรือการเตรียมการสำหรับอนาคต คำว่านโยบายจึงเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหา การดำเนินการหรือไม่ดำเนินการ และ/หรือเลือกแนวทางดำเนินการ การตัดสินใจ ส่วนการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นเรื่องของการแปลงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบายซึ่งอาจเป็นกฎหมายหรือคำสั่งของรัฐบาลหรือคณะรัฐมนตรีให้เป็นแนวทาง แผนงาน งาน โครงการ กิจกรรมที่เป็นรูปธรรม ประกอบด้วย การจัดหาทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ การวางแผนโครงการเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ที่กำหนด การออกแบบองค์การ เป็นต้น

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539: 148-149) ได้ให้ความหมายของ “การจัดองค์การ” หมายถึง กระบวนการที่กำหนด กฎ ระเบียบ แบบแผน โครงสร้างที่มีระบบ ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารต้องจัดกำลังคนและทรัพยากรให้เหมาะสม เพื่อการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ลักษณะของการจัดองค์การ แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ การจัดองค์การแบบกว้าง และการจัดองค์การแบบแคบ โดยแบ่งรูปแบบโครงสร้างองค์การออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ๆ ดังนี้

1. โครงสร้างแนวดิ่ง (The vertical organization): โดยการจัดโครงสร้างแนวดิ่ง มีกิจกรรมแบ่งงานออกเป็น ส่วน โดยนำกิจกรรมต่างๆ มาประสานหรือเชื่อมโยงกัน โดยยึดองค์ประกอบ 5 ประการ คือ สายการบังคับบัญชา

(Chain of command) การมอบหมายอำนาจหน้าที่ (Delegation of Authority) การรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ (Centralization decentralization) ขนาดการจัดองค์การ (Span of Management) ฝ่ายปฏิบัติการและฝ่ายให้คำปรึกษา (Line and Staff)

2. โครงสร้างแนวนอน (Horizontal organization): โครงสร้างแนวนอน มีการเชื่อมโยงงานในลักษณะลำดับชั้น (Hierarchy) แต่การประสานงานในแต่ละระดับที่ต้องการเชื่อมโยงกันต้องประสานในแนวนอน มี 2 ส่วน คือ การจัดแผนก (Departmentation) การประสานในแนวนอน (Horizontal co-ordination)

Luther H. Gulick และ Lyndall Urwick (อ้างอิงจาก วรเดช จันทรศร, 2551: 244) ได้ร่วมกันเป็นบรรณาธิการหนังสือชื่อ “Papers on the Science of Administration” ได้กล่าวถึงหลักการประสานโดยสร้างกลไกการควบคุมภายในองค์การ รายละเอียดดังนี้

1. หลักการจัดโครงสร้างอำนาจภายในองค์การ มีดังนี้ (1) หลักขอบข่ายการควบคุม (Span of control) จำนวนลูกน้องที่หัวหน้าสามารถควบคุมดูแลได้ทั่วถึงมีอยู่จำกัด เพราะโดยธรรมชาติหัวหน้ามีความสามารถควบคุมดูแลลูกน้องได้เพียงจำนวนหนึ่งเท่านั้น (2) หลักเอกภาพการควบคุม (Unit of command) องค์การที่ดีต้องสามารถสร้างโครงสร้างอำนาจภายในองค์การในลักษณะที่หัวหน้าฝ่ายบริหารควบคุมและประสานงานต่างๆ แต่เพียงผู้เดียว เพราะจะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อเมื่อลูกน้องในองค์การขึ้นตรงต่อหัวหน้าเพียงคนเดียว (3) หลักการจัดหมวดหมู่ กรม กอง ภายในองค์การต้องคำนึงถึงหลักความกลมกลืน (Principle of homogeneity) คือจัดคนและงานที่คล้ายคลึงกันเข้าด้วยกัน เพื่อจะได้คนที่มีความสามารถเชี่ยวชาญ ด้านใดด้านหนึ่งร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Technical efficiency)

2. หลักเกี่ยวกับหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายบริหาร มีดังนี้ (1) การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายขององค์การว่าควรทำงานเพื่อวัตถุประสงค์อะไร และจะดำเนินการอย่างไร (2) การจัดองค์การ

(Organizing) หมายถึง การจัดตั้งโครงสร้างอำนาจอย่างเป็นทางการภายในองค์กร เพื่อประสานงานหน่วยงานย่อยต่างๆ ให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ (3) การสั่งการ (Directing) หมายถึง การที่หัวหน้าฝ่ายบริหารมีหน้าที่ต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลา โดยพยายามนำเอาการตัดสินใจดังกล่าวมาเปลี่ยนเป็นคำสั่งและคำแนะนำ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการที่หัวหน้าฝ่ายบริหารต้องทำหน้าที่เป็นผู้นำขององค์กร (4) การบรรจุ (Staff) หมายถึง หน้าที่ด้านบริหารงานบุคคลเพื่อฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ และจัดเตรียมบรรยากาศในการทำงานที่ดีได้ (5) การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง หน้าที่สำคัญต่างๆ ในการประสานส่วนต่างๆ ของงานให้เข้าด้วยกันอย่างดี (6) การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานความเคลื่อนไหวต่างๆ ในองค์กรให้ทุกฝ่ายทราบ ทั้งนี้อาจใช้วิธีการต่างๆ เช่น การวิจัยและการตรวจสอบ (7) การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง หน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ ในรูปของการวางแผนและการควบคุมด้านการเงินและการบัญชี

3. หลักการประสานงานหน่วยงานย่อย ซึ่งการแบ่งงานกันทำภายในองค์กรทำให้เกิดหน่วยทำงานย่อย (Work units) จำนวนมาก ซึ่ง Gulick ได้เสนอหลักการจัดองค์การเพื่อจัดระบบประสานงานระหว่างหน่วยงานย่อยๆ เหล่านี้ 4 หลักด้วยกัน ดังนี้ (1) หลักการจัดองค์การตามวัตถุประสงค์ (Purpose) หมายถึง องค์การที่ประกอบด้วยสมาชิกที่ทำงานต่างประเภทมักมารวมกันภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้ช่วยกันเสนอบริการสาธารณะบางอย่างโดยเฉพาะ (2) หลักการจัดองค์การตามกระบวนการ (Process) หมายถึง การรวมเอาคนที่มีอาชีพเดียวกันและมีความเชี่ยวชาญพิเศษเหมือนกันเข้ามารวมอยู่ในองค์กรเดียวกัน การจัดการตามกระบวนการนี้ เรียกชื่อหนึ่งว่าเป็นการจัดการองค์การตามแนวนอน (Horizontal) (3) หลักการจัดองค์การตามลูกค้า (Clientele) และสิ่งของ (Material) องค์การตามลูกค้า หมายถึง องค์การที่จัดตั้งขึ้นโดยรวมเอาเจ้าหน้าที่หลายฝ่ายซึ่งทำหน้าที่ติดต่อหรือให้บริการต่อลูกค้าเฉพาะ

กลุ่ม (4) หลักการจัดองค์การตามสถานที่ (Place) หมายถึง การจัดตั้งองค์การโดยรวบรวมนำเจ้าหน้าที่หลายฝ่ายที่ให้บริการต่างๆ ต่อชุมชนในเขตหนึ่งเข้าด้วยกันในองค์การเดียวกัน

แนวคิดการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว

การบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของการท่องเที่ยวเนื่องจากเป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวชม ประโยชน์มากมายจากทรัพยากรการท่องเที่ยว ก่อให้เกิดกระแสการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว และพัฒนาทรัพยากรท่องเที่ยวให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม การสร้างจิตสำนึก รวมถึงการมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาให้ทรัพยากรการท่องเที่ยวคงอยู่อย่างยั่งยืนต่อไป

การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ประกอบด้วยหลักการที่สำคัญดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545: 19-22) (1) อนุรักษ์และใช้ทรัพยากรอย่างพอดี (Using resource sustainable) หมายถึง ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและผู้รับผิดชอบการพัฒนาการท่องเที่ยว ต้องมีวิธีการจัดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เดิม ทั้งมรดกทางธรรมชาติและมรดกทางวัฒนธรรมที่มีอยู่ดั้งเดิมอย่างเพียงพอหรือใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และใช้อย่างประหยัดให้คุ้มค่า โดยคำนึงถึงต้นทุนอันเป็นคุณค่าคุณภาพของธรรมชาติ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น (2) ลดการบริโภค ใช้ทรัพยากรที่เกินความจำเป็นและลดการก่อของเสีย (Reducing over - consumption and waste) ผู้รับผิดชอบการพัฒนาการท่องเที่ยว ต้องร่วมกันวางแผนกับผู้เกี่ยวข้อง จัดการการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพหรือจัดหาทรัพยากรอื่นที่มีคุณสมบัติ มีคุณภาพเหมือนกัน ใช้ทดแทนกันได้เพื่อลดการใช้ทรัพยากรที่หายาก เช่น สิ่งก่อสร้างที่ใช้ไม้จากธรรมชาติ หากลดการใช้ไม้ลง โดยใช้วัสดุที่มีคุณสมบัติคล้ายไม้สร้างเสริมประกอบ จะเป็นการช่วยลดการตัดไม้ลงได้ เป็นต้น (3) รักษาและส่งเสริมความหลากหลายของธรรมชาติ สังคมและวัฒนธรรม (Maintain diversity) ผู้รับผิดชอบ

การพัฒนาการท่องเที่ยวต้องวางแผนขยายฐานการท่องเที่ยวโดยการรักษาและส่งเสริมให้มีความหลากหลายเพิ่มขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีอยู่เดิม โดยการเพิ่มคุณค่าและมาตรฐานการบริการเพื่อให้นักท่องเที่ยวใช้เวลาท่องเที่ยวในสถานที่นั้นนานขึ้น หรือกลับไปเที่ยวซ้ำอีก เช่น แหล่งท่องเที่ยวที่เป็นน้ำตก อาจเพิ่มกิจกรรมการดูนก การปีนหน้าผา หรือหมู่บ้านวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวโบราณคดีอาจเพิ่มกิจกรรมการนั่งเกวียนเทียมวัวหรือควาย เป็นต้น (4) ประสานการพัฒนาการท่องเที่ยว (Integrating tourism into planning) ผู้รับผิดชอบการพัฒนาการท่องเที่ยวไม่เพียงแต่ทำงานตามแผนที่วางไว้ จะต้องประสานแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวกับแผนกลยุทธ์การพัฒนาชาติ แผนพัฒนาของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แผนพัฒนาของสำนักนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาของกระทรวง ทบวง กรมที่เกี่ยวข้องในพื้นที่จะช่วยขยายศักยภาพการท่องเที่ยวในระยะยาว (5) ต้องนำการท่องเที่ยวขยายฐานเศรษฐกิจในท้องถิ่น (Supporting local economy) ผู้รับผิดชอบการพัฒนาการท่องเที่ยวจะต้องประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น โดยสรรหาความโดดเด่นของทรัพยากรในท้องถิ่นนำไปประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไปเที่ยวให้มากขึ้น เป็นการสร้างรายได้กระจายสู่ประชากรที่ประกอบการในท้องถิ่นนั้น (6) การมีส่วนร่วม การสร้างเครือข่ายพัฒนาการท่องเที่ยวกับท้องถิ่น (Involving local communities) ผู้รับผิดชอบการพัฒนาการท่องเที่ยวร่วมทำงานท้องถิ่นแบบเป็นองค์กรร่วมโดยเข้าร่วมในลักษณะหน่วยงานร่วมจัด เช่น เป็นหน่วยงานร่วมทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เป็นหน่วยงานร่วมวิเคราะห์หรือร่วมแก้ปัญหา เป็นหน่วยงานร่วมส่งเสริมการขายการท่องเที่ยวด้วยกัน เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องประสานเครือข่ายระหว่างองค์กรและท้องถิ่นเพื่อยกระดับคุณภาพ

ของการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่น (7) ประชุมปรึกษากับผู้เกี่ยวข้องที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน (Consulting stakeholders and the public) ผู้รับผิดชอบการพัฒนาการท่องเที่ยวต้องประสานกับประชาชนในพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยว สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา หน่วยงานราชการที่รับผิดชอบในพื้นที่ ประชุมปรึกษาทั้งการเพิ่มศักยภาพให้กับแหล่งท่องเที่ยว การประเมินผลกระทบการท่องเที่ยว การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและด้านการตลาด โดยจัดการประชุมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อร่วมปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน เป็นการลดการขัดแย้งในผลประโยชน์ที่ต่างกัน เช่น การใช้ที่สาธารณะประโยชน์ การใช้น้ำดื่มเพื่อบริโภคจากแหล่งเดียวกัน การจัดการขยะ การบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น (8) การพัฒนาบุคลากร (Training staff) การให้ความรู้ การฝึกอบรม การส่งพนักงานดูงานอย่างสม่ำเสมอ ให้ความรู้ มีแนวคิด และวิธีปฏิบัติในการพัฒนาการท่องเที่ยวยั่งยืน นับเป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์กร เป็นการช่วยยกระดับมาตรฐานการบริการการท่องเที่ยว (9) จัดเตรียมข้อมูลคู่มือบริการข่าวสารการท่องเที่ยวให้พร้อม (Marketing tourism responsibly) ผู้รับผิดชอบการพัฒนาการท่องเที่ยวจะต้องร่วมกับผู้เกี่ยวข้องจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว ข่าวสารการบริการการขายให้พร้อมเพียงพอต่อการเผยแพร่ อาจจัดทำในรูปแบบสื่อทัศนูปกรณ์รูปแบบต่าง ๆ เช่น คู่มือการท่องเที่ยว คู่มือการตลาด การท่องเที่ยวที่เป็นเอกสารแผ่นพับ หนังสือคู่มือวิดีโอ แผ่นซีดีรอม เป็นต้น (10) ประเมินผล ตรวจสอบและวิจัย (Undertaking research) ผู้รับผิดชอบการพัฒนาการท่องเที่ยวและผู้ประกอบการจะต้องมีการประเมินผล การตรวจสอบผลกระทบ และการศึกษาวิจัยอย่างสม่ำเสมอ โดยการสอบถามจากผู้ใช้บริการโดยตรง จากใบประเมินผล หรือการวิจัยตลาดการท่องเที่ยวเพื่อให้ทราบผลของการบริการนำมาปรับปรุงและแก้ไขการจัดการการบริการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อความประทับใจ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ศึกษาใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research)

ประชากร ได้แก่ บุคลากรภาครัฐ ภาคเอกชน นักท่องเที่ยว และบุคคลอื่นๆ เช่น ชาวบ้าน นักศึกษา ฝึกงาน เป็นต้น

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ โดยการสุ่มตัวอย่าง สุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และแจกแบบสอบถามโดยจัดเป็น 2 กลุ่ม เพื่อให้ครอบคลุมประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังนี้

กลุ่มที่ 1 บุคลากรภาครัฐที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการในเทศบาลเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ เป็นเจ้าหน้าที่รัฐฝ่ายบริหาร เจ้าหน้าที่รัฐฝ่ายปฏิบัติการ และบุคคลอื่นๆ เช่น นักศึกษาฝึกงานจำนวน 61 ชุด/คนโดยเก็บแบบสอบถามได้เต็มจำนวน

กลุ่มที่ 2 ภาคเอกชน นักท่องเที่ยว คณะศึกษาดูงาน และบุคคลอื่นๆ เช่น ชาวบ้าน เป็นต้น จำนวน 100 ชุด/คน โดยเก็บแบบสอบถามได้จำนวนทั้งสิ้น 89 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นอันมีลักษณะคำถามปลายปิดชนิดตรวจสอบรายการ (Check list) และแบบมาตราส่วน (Rating scale) 5 ระดับ (มากที่สุด/มาก/ปานกลาง/น้อย/น้อยที่สุด) ตามแบบของ Likert Scale และคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ลักษณะของเครื่องมือหรือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น ดังนี้ (1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน รายได้สุทธิต่อเดือน และสถานะภาพของประชากร (2) แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้ (1) ศึกษาจากเอกสาร วิชาการ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย และบทความต่าง ๆ

เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม (2) สร้างแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามเป็นหัวข้อหลักและหัวข้อย่อยตามกรอบแนวคิดการวิจัยให้ครอบคลุมทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (3) นำแบบสอบถามที่เสร็จแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ แก้ไข เพื่อตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมด้านภาษา (4) นำแบบสอบถามแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และจัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์ ทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน (5) วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ทำการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ตามสูตรของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเฉลี่ยที่ระดับ .85 (6) นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 161 ชุด/คน

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม มีแนวทางการวิเคราะห์ มีดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) (1) ใช้การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (2) ใช้การหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว และ (3) การเปรียบเทียบความแตกต่าง ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of variance: ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ในการทดสอบสมมติฐานหลักข้อที่ 1-2 โดยการทดสอบตัวแปรอิสระที่เป็นอิสระกัน ถ้ามีจำนวน 2 กลุ่ม ใช้วิธีการทดสอบ T - test สำหรับการทดสอบตัวแปรอิสระที่เป็นอิสระกัน และมีจำนวนมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิธีการทดสอบ F - test และทดสอบกับตัวแปรตามที่มีระดับการวัดแบบมาตราอันตรภาค (Interval scale) หากพบว่ามีความแตกต่างจะใช้การทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD เพื่อพิจารณาว่ามีตัวแปรคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวในแต่ละด้านโดยพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ดังนี้ (1) ด้านนโยบายการบริหารและแนวทางดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายบุคคล พบว่า จำนวน 25 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 50.0) รองลงมา คือ จำนวน 16 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 32.0) จำนวน 7 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 14.0) จำนวน 2 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 4.0) ตามลำดับ (2) ด้านความเพียงพอด้านทรัพยากรสนับสนุนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายบุคคล พบว่า จำนวน 23 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 46.0) รองลงมา คือ จำนวน 18 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 36.0) จำนวน 7 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 14.0) จำนวน 2 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 4.0) ตามลำดับ (3) ด้านระบบการให้บริการสาธารณะขององค์กร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายบุคคล พบว่า จำนวน 26 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 52.0) รองลงมา คือ จำนวน 17 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 34.0) จำนวน 5 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 10.0) จำนวน 2 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 4.0) ตามลำดับ (4) ด้านความร่วมมือระหว่างองค์กรภาครัฐและเอกชน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายบุคคล พบว่า จำนวน 26 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 52.0) รองลงมา คือ จำนวน 18 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 36.0) จำนวน 4 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 8.0) จำนวน 2 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 4.0) ตามลำดับ (5) ด้านพฤติกรรมของพนักงานและวัฒนธรรมขององค์กร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45) เมื่อ

พิจารณาความคิดเห็นเป็นรายบุคคล พบว่า จำนวน 20 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 40.0) และจำนวน 20 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 40.0) รองลงมา คือ จำนวน 5 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 10.0) จำนวน 4 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 8.0) ตามลำดับ และ (6) ด้านการเข้ามีส่วนร่วมในการปรับปรุงงานของผู้ประกอบการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.37) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายบุคคล พบว่า จำนวน 20 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 40.0) รองลงมา คือ จำนวน 19 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 38.0) จำนวน 5 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 10.0) จำนวน 4 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 8.0) จำนวน 2 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.0) ตามลำดับ

การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวพบว่า (1) ด้านนโยบายการบริหารและแนวทางดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา คือ (2) ด้านความเพียงพอด้านทรัพยากรสนับสนุนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) (3) ด้านระบบการให้บริการสาธารณะขององค์กร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) (4) ด้านความร่วมมือระหว่างองค์กรภาครัฐและเอกชน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) (5) ด้านพฤติกรรมของพนักงานและวัฒนธรรมขององค์กร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45) และ (6) ด้านการเข้ามีส่วนร่วมในการปรับปรุงงานของผู้ประกอบการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.37) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับนักวิชาการที่สนใจด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติมักจะกล่าวถึงแนวคิดในการพิจารณาความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้ในหลายแนวทาง Kerr, 1976 (อ้างใน ขวัญชัย สัจสันตินุกุล, 2543: 27-29) ให้มีแนวคิดไว้ว่านโยบายเปรียบเทียบกับสมมติฐาน หรือข้อสมมุติฐานอย่างหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยส่วนที่เป็นเงื่อนไข (Condition) กับส่วนที่เป็นผลตามมา (Action Alpha)

หรือการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ Ingram and Mann (1980) เห็นว่า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวเป็นแนวคิดที่เข้าใจยาก มีลักษณะเป็นนามธรรมสูง สะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติ หรือมุมมองของคนๆ หนึ่งซึ่งเป็นประมวลผล อาจกล่าวได้ว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวขึ้นอยู่กับตัวบุคคล นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับกรอบเวลาและเงื่อนไขด้านสภาพแวดล้อม ในขณะที่นโยบายถูกประเมินกล่าวคือ นโยบายอย่างหนึ่งซึ่งเคยถูกมองว่าประสบความสำเร็จ แต่เมื่อเวลาหรือเงื่อนไขของสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปนโยบายนั้นอาจถูกมองว่าเป็นนโยบายที่ล้มเหลวก็ได้ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายก็เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะต้องพิจารณาในการตัดสินใจความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบาย นโยบายที่ถูกมองว่าล้มเหลวอาจจะช่วยเอื้อประโยชน์ให้กับนโยบายอื่นที่มีความสำคัญมากกว่ากันก็ได้ และ Williams, 1982: 100) มีความเห็นว่า ความล้มเหลวในอีกลักษณะหนึ่งที่จะเกิดขึ้นได้นั้น คือความล้มเหลวในการกำหนดรายละเอียดในการปฏิบัติงาน (Specification Failure) รายละเอียดในการปฏิบัติงานเป็นตัวเชื่อมระหว่างแผนงานนโยบายกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งจะบอกให้ผู้ปฏิบัติรู้ว่าจะต้องปฏิบัติอะไรบ้าง ปฏิบัติอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้างที่ได้รับการคาดหวังหรือวัตถุประสงค์ที่สามารถวัดได้แน่นอนมีอะไรบ้าง หากคำถามเหล่านี้มีรายละเอียดไม่ชัดเจนก็ถือว่าเป็นความล้มเหลวอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติของ J.L. Pressman and A. Wildavsky, 1973 ; C.C. Hood, 1976 (อ้างถึงใน มยุรี อนุমানราชชน, 2549: 221-226) ที่ว่าปัจจัยที่ทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ไม่เกิดปัญหาขึ้นได้ในทางปฏิบัติ ในที่นี้การนำนโยบายไปปฏิบัติ จึงหมายถึงแนวความคิดที่สมบูรณ์สำหรับใช้ในการวิเคราะห์นโยบาย โดยแนวความคิดที่สมบูรณ์นี้ไม่จำเป็นต้องสัมฤทธิ์ผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม การนำนโยบายไปปฏิบัติที่สมบูรณ์ต้องประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ เช่น การยอมรับโดยสิ้นเชิงหรือไม่มีความขัดแย้งของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ การติดตามควบคุมอย่างเต็มที่ เป็นต้น

การบรรลุวัตถุประสงค์ของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญหลายประการ แต่ในทางปฏิบัติปัจจัยที่ควรจะต้องเกิดขึ้นก่อนที่จะมีการนำนโยบายไปปฏิบัติ และสอดคล้องกับ ธรรมศักดิ์ โรจนสุนทร (2542) แบ่งองค์ประกอบที่นำมาเป็นเครื่องบ่งชี้ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว ดังนี้ (1) ปัจจัยจุดใจหลักของการท่องเที่ยว พิจารณาจากสถานที่ตั้งและลักษณะของแหล่งเที่ยวนั้นต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวหลายๆ ด้าน เช่น ความต้องการในด้านความสงบในการพักผ่อน ความสนุกสนาน การหาประสบการณ์ ซึ่งปัจจัยจุดใจหลักแบ่งได้ 3 ชนิด ได้แก่ ปัจจัยจุดใจด้านธรรมชาติ ปัจจัยจุดใจด้านประวัติศาสตร์และศาสนา และปัจจัยจุดใจทางด้านกิจกรรมที่มนุษย์สร้างขึ้น (2) ปัจจัยประกอบ ได้แก่ คุณค่าดึงดูดใจจากสภาพแวดล้อม ภูมิอากาศ ภูมิประเทศ และลักษณะภูมิทัศน์ที่เป็นเอกลักษณ์ ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน สภาพเศรษฐกิจและสังคม ภัยธรรมชาติ และการเมือง (3) ปัจจัยสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานด้านที่พักและอาหาร การสื่อความหมาย ข้อมูลข่าวสาร การให้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ร้านจำหน่ายของที่ระลึก เป็นต้น และ (4) ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม ต้องพิจารณาถึงโครงข่ายการคมนาคมทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ บริการสาธารณะ เช่น ไฟฟ้า น้ำ การระบายน้ำ การกำจัดขยะ ตลอดจนระบบการสื่อสารโทรคมนาคม และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทวีศักดิ์ ทิพย์มหงษ์ (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรีและจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า (1) จุดประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี และจังหวัดฉะเชิงเทรา มีจุดประสงค์หลักแตกต่างกัน คือนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี ต้องการไปท่องเที่ยวพักผ่อน ส่วนนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา ต้องการไปนมัสการสิ่งศักดิ์สิทธิ์ (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางไปท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว มี 3 ปัจจัย

ได้แก่ จังหวัดที่ไปท่องเที่ยว ของที่ระลึกในจังหวัดที่ไปท่องเที่ยว และผู้ร่วมเดินทางไปท่องเที่ยว (3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว พบว่าภัตตาคารร้านอาหารบริเวณแหล่งท่องเที่ยวมีราคาแพง และไม่ทราบข้อมูลบริเวณแหล่งท่องเที่ยว (4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของการพัฒนาสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว พบว่าสิ่งที่ควรพัฒนาระดับมากถึงมากที่สุดของนักท่องเที่ยวที่ไปท่องเที่ยว จังหวัดชลบุรีได้แก่ ราคาอาหาร ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว และการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา สิ่งที่จะพัฒนาระดับมากถึงมากที่สุดได้แก่ ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว ระบบจราจร และการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว และ (5) การทำนายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเดินทางไปท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวพบว่า มีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีเพียง 3 ตัวแปร ได้แก่ จังหวัดที่ไปท่องเที่ยว ของที่ระลึกในจังหวัดที่จะไปท่องเที่ยว และผู้ร่วมเดินทางไปท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. เปิดกว้างต่อสาธารณะในการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว
2. การพัฒนาเส้นทางเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติโดยยังคงรักษาความเป็นธรรมชาติให้มากที่สุด ไม่เน้นความสะดวกของนักท่องเที่ยวมากนักแต่เน้นความเป็นเอกลักษณ์ของธรรมชาติและมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี
3. สร้างกติการ่วมกันระหว่างองค์กรภาครัฐ เอกชนและชุมชนท้องถิ่นในการแสวงหารายได้จากนักท่องเที่ยว โดยไม่หวังผลประโยชน์มากนัก แต่เป็นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวร่วมกันอย่างสร้างสรรค์
4. การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในเขตท่องเที่ยวของภาครัฐ เอกชนและชุมชนท้องถิ่นไม่ควรมุ่งสร้างรายได้มากนัก แต่ควรมีกิจกรรมเสริมสร้างจิตสำนึกให้กับนักท่องเที่ยวและบุคคลโดยทั่วไป ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติที่หลงเหลืออยู่ให้คงอยู่สืบไป

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขวัญชัย สัจสันตินกุล. (2543). *แนวคิด ทฤษฎี การนำนโยบายไปปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.
- ทวีศักดิ์ ทิพยมหิษฐ์. (2544). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยว จังหวัดชลบุรี และจังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม), สถาบันราชภัฏราชชนินทร์.
- มยุรี อนุมานราชชน. (2549). *นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2551). *นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: บพิธกรพอมพ์.
- วรเดช จันทรศร. (2551). “การนำนโยบายไปปฏิบัติ”. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา นโยบายสาธารณะและการวางแผนหน่วยที่ 8*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2545). *นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: วิสัทธิ์พัฒนาการพิมพ์.
- ธรรมศักดิ์ โรจนสุนทร. (2542). *สรุปผลการสัมมนาการพัฒนาการท่องเที่ยวภาคเหนือ*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. (2545). *เอกสารการสอนชุดการจัดการทรัพยากรท่องเที่ยว หน่วยที่ 1-8*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.

Ingram, H. M., and Mann, D. E. (1980). *Policy failure: An issue deserving analysis*. In *Why policies succeed or fail*, eds. H. M. Ingram, D. E. Mann, 11-32. Beverly Hills: Sage.

Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. (1989). *Implementation and Public Policy with a New Postscript*. Lanham, MD: University Press of America.

Pressman, J. L., & Wildavsky, A. (1973). *Implementation*. Berkeley, CA: University of California Press.

Williams, Herbert W. (1971). *A Dictionary of the Maori Language*. Wellington, New Zealand: A. R. Shearer.