

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

Guideline to Enhance Performance Efficiency on Tourism Destination in Khanom Community, Nakhon Si Thammarat Province

♦ อรรถพร กักค่างพลู

นักศึกษาปริญญาโท คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Akkhaporn Kokkhangplu

Graduate Student, Faculty of the Graduate School of Tourism Management,

National Institute of Development Administration (NIDA), E-mail: akkhaporn.k@gmail.com

♦ กนกกานต์ แก้วนุช

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Kanokkarn Kaewnuch

Assistant Professor PhD., Faculty of the Graduate School of Tourism Management,

National Institute of Development Administration (NIDA), E-mail: kkaewnuch@gmail.com

Abstract

This study is a mix method which was conducted with the objectives 1) to compare level of importance and level of performance efficiency Khanom community tourism destination and 2) to propose performance guidelines for a tourist destination in Khanom Community, Nakhon Si Thammarat. A questionnaire was used as data collection equipment. Survey questionnaires were collected from 400 Thai tourists who had travel experience in Khanom Community, Nakhon Si Thammarat Province. The data were then analyzed with descriptive statistics Mean, Standard Deviation and interpretation. To present the result of comparison between Importance and Performance. The data were analyzed by Importance-Performance Analysis (IPA) technique. and for completeness of the contents of this study was to use qualitative research participants by In-Depth Interview to collect data from the sample. Those involved with community tourism Khanom, Khanom travel club, Operators, accommodations, restaurants and people in the community. The results showed that the level to perceived value of importance such as Attraction, Accommodation, Activities, Amenities, Accessibilities, Service were high level. Safety and Security are Highest. Level to perceived value of tourism components performance 7 Factors were high level. The results guideline to enhance performance on tourism destination

in Khanom community should be developed further include Safety and Security Amenities, Accommodation and Attraction as a first priority.

Keywords: Performance Efficiency, Tourism Destination, Khanom Community

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาวิจัยผสมผสาน มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญ (Importance) และระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน แหล่งท่องเที่ยวชุมชนขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนขนอม จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวภายในแหล่งท่องเที่ยวชุมชนขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แพลตฟอร์ม นำเสนอผลการเปรียบเทียบระหว่างระดับการรับรู้คุณค่าความสำคัญ (Importance) และระดับการรับรู้คุณค่าประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance) ด้วยเทคนิค Importance Performance Analysis (IPA) และเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหาการศึกษาครั้งนี้จึงได้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพร่วมโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวชุมชนขนอม ชมรมท่องเที่ยวขนอม ผู้ประกอบการที่พัก ร้านอาหาร และคนในชุมชน พบว่า ระดับความสำคัญของ แหล่งท่องเที่ยว ที่พัก กิจกรรม สิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การให้บริการ อยู่ในระดับมาก และความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 7 องค์ประกอบ อยู่ในระดับมาก และจากผลการวิจัยเสนอแนะแนวทางการพัฒนาส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนขนอม ควรพัฒนาส่งเสริมทางด้านความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก ที่พัก และ แหล่งท่องเที่ยว เป็นลำดับแรก

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการดำเนินงาน แหล่งท่องเที่ยว ชุมชนขนอม

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยการใช้นโยบายส่งเสริมหลายรูปแบบ โดยมีเป้าหมายที่จะให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าสู่ประเทศมากขึ้น เมื่อเดือนมกราคม - มิถุนายน 2558 เกิดการขยายตัวทางการท่องเที่ยวภายในประเทศไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 29.69 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา (Department of Tourism and Ministry of Tourism and Sports, 2015) จากทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่ก่อให้เกิดรายได้เข้าประเทศ โดยทางกรมการท่องเที่ยวและกีฬา (2558) ได้จัดตั้งแผนนโยบายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อสร้างรายได้เข้าประเทศจากการท่องเที่ยวมูลค่าที่ 2.2 ล้านล้านบาท ในปี 2558 ซึ่งจุดประสงค์หลัก ๆ ของนโยบายการท่องเที่ยว คือ การเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศ การกระจายรายได้ส่วนท้องถิ่น การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนไทย และการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการท่องเที่ยวของประเทศ เนื่องจากพื้นที่ในจังหวัด

นครศรีธรรมราช ทางตอนใต้ของประเทศไทยเป็นพื้นที่หนึ่งที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวเพียงพอที่จะส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวจุดหมายปลายทางของภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย ซึ่งศักยภาพของพื้นที่ดังกล่าวมีความพร้อมทางด้านทรัพยากรทางการท่องเที่ยว ดังนั้น จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งต่อการนำทุนของท้องถิ่นมาปรับใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และไม่เกิดผลกระทบต่อด้านต่าง ๆ โดยการนำทุนของท้องถิ่นมาต่อยอดจากสิ่งที่มีอยู่เดิมเพื่อเป็นการหาจุดเด่นที่แตกต่าง เป็นเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่น โดยผ่านกระบวนการคิดอย่างสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นได้ และประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องมีความสอดคล้องกับสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการ หรือให้ความสำคัญกับแหล่งท่องเที่ยว รวมไปถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในแหล่งท่องเที่ยว (Griffin & Edwards, 2012) ซึ่งสิ่งที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้นั้น จะสามารถส่งผลให้นักท่องเที่ยวยินดีที่จะจ่ายเพื่อประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวต้องการหรือสิ่งที่นักท่องเที่ยวจะได้รับ (Kim, Cheng and O'Leary, 2007; Mourato, Ozdemiroglu, Hett & Atkinson, 2004) โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสะดวกสบายในแหล่งท่องเที่ยว นอกจากนี้การจัดการการท่องเที่ยวสำหรับชุมชนเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยกระจายรายได้ให้แก่คนในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวซึ่งเป็นไปตามนโยบายของกรมการท่องเที่ยวและกีฬา (Ministry of Tourism and Sports. Tourism Policy, 2015)

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการการพัฒนาส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช ทางตอนใต้ของประเทศไทย เห็นได้ว่าส่วนใหญ่การศึกษาในพื้นที่ดังกล่าวเป็นการศึกษาวิจัยในประเด็นของด้านสิ่งแวดล้อมภายในพื้นที่ และในพื้นที่ยังให้ความสำคัญกับความต้องการและความรู้สึกของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวค่อนข้างน้อย ทำให้ไม่สามารถประเมินได้ว่าการพัฒนา ส่งเสริม ด้านการท่องเที่ยวที่ได้กระทำไปนั้น ตรงตามความความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือไม่ จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งในการศึกษาระดับความสำคัญและประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในแหล่งท่องเที่ยวภายใต้มุมมองของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวภายใต้องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว โดยองค์ประกอบการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยก่อให้เกิดการท่องเที่ยว และเป็นสิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวได้ตามความสนใจ มีนักวิชาการได้นำเสนอองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวไว้หลากหลายทัศนะ ซึ่งส่วนมากนั้นองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่ถูกนำมาใช้เพื่อการศึกษา การพัฒนาพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว หรือเป็นที่รู้จักกันมาก คือ องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว 5 A's ได้แก่ (Middleton, 1994; Dickman, 1997) และนอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่สำคัญที่ทำให้ดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวได้นั้น คือ การให้บริการที่ดีเลิศของบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (Cooper et al, 1998) ซึ่งนักท่องเที่ยวต้องได้รับการบริการจากบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวภายในพื้นที่ท่องเที่ยวเช่นกัน นอกจากนี้สิ่งที่สำคัญที่สุดที่นักท่องเที่ยวจะพิจารณาในการเดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวนั้นคือ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และทรัพย์สิน รวมไปถึงความปลอดภัยภายในแหล่งท่องเที่ยวเช่นกัน (Peter Murphy , Mark P Pritchard & Brock Smith, 2000). องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว (5A2S) ซึ่งประกอบไปด้วย แหล่งท่องเที่ยว (Middleton, 1994; Western, T, 2008). ที่พัก (Holloway, 1998; Western, T, 2008). กิจกรรม (Western, T, 2008; Inkpen, 1998).

สิ่งอำนวยความสะดวก (Handszuh, 1995; Western, T, 2008). การคมนาคมขนส่ง การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Hansen, 1959; Gould 1969; Litman, 2007; Western, T, 2008). การบริการนักท่องเที่ยวที่ดี ถือเป็นหัวใจสำคัญ ไม่เพียงเป็นการสร้างความแตกต่าง และทางเลือกให้กับนักท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างรายได้เปรียบทางการท่องเที่ยวของแต่ละพื้นที่อีกด้วย การบริการนักท่องเที่ยวให้ได้รับความประทับใจ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว ให้นักท่องเที่ยวเลือกที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ไปอีกระลอก และยังทำให้แหล่งท่องเที่ยวมีคุณค่ามากขึ้นอีกด้วย (Handszuh, 1995). นอกจากนี้ความปลอดภัยในการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวนับได้ว่าเป็นความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะความปลอดภัยสามารถช่วยป้องกันความเสียหายทั้งชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ซึ่งหากเกิดความเสียหายทางด้านความปลอดภัย ก็จะทำให้การท่องเที่ยวภายในพื้นที่ได้รับความน่าเชื่อถือน้อยลง ดังนั้นองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ควรจัดให้มีมาตรการด้านความปลอดภัยต่าง ๆ สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในพื้นที่ให้ได้ที่สุด (Narayan, Rajendran & Sai, 2008; Peter Murphy, Mark P Pritchard & Brock Smith, 2000; Tangit Maria Tania et al, 2016). ดังนั้นจึงเป็นที่มาของการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้สอดคล้องต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยทำการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและประสิทธิภาพการดำเนินงานของแหล่งท่องเที่ยวภายในพื้นที่ดังกล่าว ที่นักท่องเที่ยวให้ระดับความสำคัญ และประสิทธิภาพการดำเนินงานของแหล่งท่องเที่ยว (Martilla and James, 1977) จากดังกล่าวนี้จึงได้นำระดับความสำคัญและประสิทธิภาพการดำเนินงานภายใต้มุมมองของนักท่องเที่ยวนำมาพัฒนา เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของแหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอม ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช นอกจากนี้ยังสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ต่อพื้นที่ดังกล่าว และแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่มีบริบทพื้นที่คล้ายคลึงกันซึ่งสามารถนำรูปแบบการจัดการดังกล่าวไปประยุกต์ใช้กับพื้นที่ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญ และระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตการวิจัย

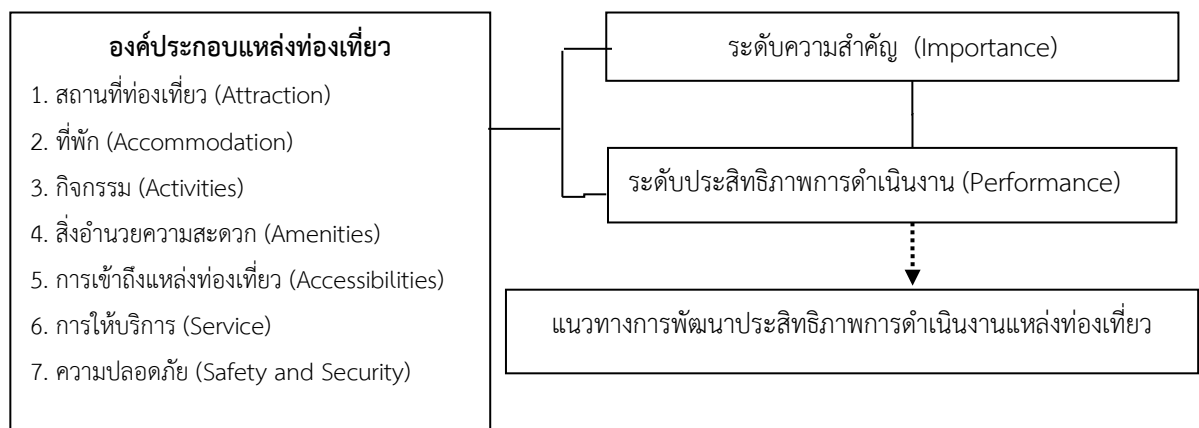
ขอบเขตด้านเนื้อหา : ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว (Tourism Components) ระดับความสำคัญ (Importance) และ ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance) จากขอบเขตด้านเนื้อหาดังกล่าวสามารถนำมาพินิจกับผลการสัมภาษณ์ โดยการนำแนวคิดทฤษฎีมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดเป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอม

ขอบเขตด้านประชากร : ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวชุมชนชนอม และ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวชุมชนชนอม ชมรมท่องเที่ยวชนอม ผู้ประกอบการที่พัก ร้านอาหาร และคนในชุมชน

ขอบเขตด้านพื้นที่ : ชุมชนชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตด้านระยะเวลา : การศึกษาวิจัยนี้วางแผนใช้เวลาดำเนินการ 1 ปี

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

McIntosh, Goeldner, & Ritchie (2007) ได้จัดองค์ประกอบและสรุปการท่องเที่ยวไว้ 4 กลุ่มได้แก่ 1. ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว 2. สิ่งอำนวยความสะดวก 3. การคมนาคมขนส่ง 4. การบริการและทรัพยากรทางวัฒนธรรม จากองค์ประกอบของการท่องเที่ยวเห็นได้ว่า การท่องเที่ยวมีการพัฒนาขึ้นเป็นอุตสาหกรรม จำเป็นที่จะต้องมีการวิจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ มีส่วนเข้ามาเกี่ยวข้องมากขึ้น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีการวิจัยทางด้านองค์ประกอบต่าง ๆ อีกหลายประการเช่นกัน จากความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันขององค์ประกอบเหล่านี้ Gee, Y, James, C., Deriter, J., and Choy, L., (2007), Dickman, (1997), Pizam Abraham, Yoram Neumann and Arie Reichel, (1978), Mill and Morrison, (1985) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจต่าง ๆ พบว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับธุรกิจต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม การท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญที่มีองค์ประกอบสามารถแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม (5 A's) ได้แก่ การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เช่น การขนส่ง การคมนาคมที่เชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวกับสนามบิน ตัวเมือง สถานีรถไฟ (Middleton, 1994; Dickman, 1997) ที่พักแรม (Accommodation) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญโดยเฉพาะสำหรับการท่องเที่ยวซึ่งนักท่องเที่ยวต้องมีการค้างคืนในแหล่งท่องเที่ยวอย่างน้อย 1 คืน (Holloway, 1998; Cooper et al, 1998; Wight, 1997) แหล่งท่องเที่ยว (Attraction) เป็นหัวใจขององค์ประกอบการท่องเที่ยวเพราะเป็นสถานที่ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว

(Swarbrooke, 1995) กิจกรรม (Activities) มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับนักท่องเที่ยวซึ่งแสวงหาประสบการณ์ จึงจำเป็นต้องมีกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วม ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในแหล่งท่องเที่ยว (Inkpen, 1998) บริการต่าง ๆ (Amenities) ในแหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว จำเป็นต้องมีการบริการด้านต่าง ๆ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว (Cooper et al, 1998) กรมการท่องเที่ยวและกีฬา (2558) กล่าวถึงองค์ประกอบของการท่องเที่ยวหรืออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประกอบด้วย 8 ประการ ดังนี้ การคมนาคมขนส่ง (Accessibilities) ที่พัก (Accommodation) ร้านอาหาร และภัตตาคาร (Restaurant) การบริการ (Service) แหล่งท่องเที่ยว (Attractions) ร้านขายของที่ระลึก (Souvenir) สินค้าพื้นเมือง (Local Product) และความปลอดภัย (Safety and Security) เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญมากทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวกลายเป็นปัจจัยสำคัญ ในการตัดสินใจ เดินทางของนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวที่มีการจัดการด้านความปลอดภัยและสวัสดิภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น (Narayan, Rajendran & Sai, 2008; Peter Murphy, Mark P Pritchard & Brock Smith, 2000; Richard George, 2003; Tangit Maria Tania et al, 2016)

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Importance - performance Analysis)

วิธีการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและประสิทธิภาพการดำเนินงาน (IPA) เป็นวิธีการที่ถูกพัฒนาในบริบททางการตลาด IPA ได้รับการพัฒนาครั้งแรก โดย Martilla และ James ในปี 1977 และถูกนำมาใช้ ในหลายสถานการณ์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการในหลาย ๆ องค์กร มีนักวิชาการจำนวนมากใช้เทคนิค Importance-Performance Analysis (IPA) อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์การบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Martilla, & James, 1977; Ennew et al. 1993; Martin, 1995; Chu & Choi, 2000; Wade & Eagles, 2003; Guadagnolo, 2011) เช่น การจัดการสาธารณะ (Lai & To, 2010) มหาวิทยาลัยเอกชน (Kitcharoen, 2004) โรงแรม (Chu & Choi, 2000) ร้านอาหาร (Keyt, Yavas, & Riecken, 1994) แหล่งท่องเที่ยว (Griffin & Edwards, 2012) การนำ IPA มาใช้ ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน (Lai & To, 2010) ดังนี้ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลหรือทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย 2) การพัฒนาและการดำเนินการสำรวจเพื่อวัดระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญและประสิทธิภาพการดำเนินงานของแต่ละคุณลักษณะโดยใช้ระดับการวัดของ Likert (Likert's scales) 3) การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวม โดยเปรียบเทียบ คะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญของคุณลักษณะและประสิทธิภาพการดำเนินงาน 4) การนำผลที่ได้ไปกำหนดจุดในตารางเพื่อช่วยในการ ตัดสินใจในการจัดการ ผลคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและประสิทธิภาพการดำเนินงานจะถูก แบ่งออกเป็น 4 ส่วน หรือกำหนดเป็นรูปแบบกราฟแกน x และแกน y คุณลักษณะที่สำคัญแสดงในแนวดิ่งหรือแกน y และประสิทธิภาพการดำเนินงานแสดงในแนวนอนหรือแกน x ที่ซึ่งทุก ๆ คุณลักษณะถูกวางตามการจัดอันดับของคะแนน ทั้งความสำคัญและประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดังภาพ



ภาพที่ 1 ผลลัพธ์การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและประสิทธิภาพการดำเนินงาน

แหล่งที่มา : Martilla and James, 1977

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มประชากร

1.1 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาแหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชนชนอม

1.2 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวชุมชนชนอม ชมรมท่องเที่ยวชนอม ผู้ประกอบการที่พัก ร้านอาหาร และคนในชุมชน

2. กลุ่มตัวอย่าง

2.1 กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ เนื่องจากประชากรนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวมีจำนวนมากและไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น สำหรับขนาดตัวอย่างจึงสามารถคำนวณได้จากสูตรที่ไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (1953) ซึ่งได้กำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนั้นสำหรับกลุ่มขนาดตัวอย่างอย่างน้อยใช้ทั้งหมด 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และเพื่อเป็นการป้องกันการตกหล่นจากการเก็บรวบรวมข้อมูล และเพื่อให้ได้ข้อมูลในการเก็บรวบรวมวิจัยได้ครบถ้วนสมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวชุมชนชนอม และ

2.2 กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ คือ การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งสิ้น 29 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ที่สามารถให้ข้อมูลด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยว

ชุมชนชนอม เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอม ที่สำคัญคือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวภายในพื้นที่ท่องเที่ยว ได้แก่ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวชุมชนชนอม ชุมชนท่องเที่ยวชนอม ผู้ประกอบการที่พัก ร้านอาหาร และคนในชุมชน

นิยามเชิงปฏิบัติการ

ความสำคัญ (Importance) หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค ที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นก่อนเดินทางมาท่องเที่ยวชุมชนชนอม

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance) หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวมีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อรองรับการให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยว ที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรม การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การให้บริการ และ ความปลอดภัย

องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง แหล่งท่องเที่ยว ที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรม การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การให้บริการ และ ความปลอดภัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอม แบ่งเป็นส่วนของปัจจัยบุคคล ระดับความสำคัญ และระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอม และ ข้อเสนอแนะ โดยลักษณะของแบบสอบถาม เป็นมาตราประเมินค่าแบบ (Likert Scale) มี 5 ระดับ และ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพ คือ ใช้รูปแบบโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาหลักการ รูปแบบ วิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. กำหนดกรอบและแนวคิดเพื่อสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย และร่างแบบสอบถามที่จะใช้สำหรับการวิจัยให้สอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่กำหนด
3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยผลการประเมินค่า IOC ของทุกข้อคำถาม มากกว่า 0.5 แสดงว่า แบบสอบถามทุกข้อที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีความถูกต้องของเนื้อหา
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้กับ กลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง มีค่า Reliability เท่ากับ 0.995
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม จากทางคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ไปยังนายกสมาคมท่องเที่ยวขอนแก่น เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา วิจัยดำเนินงานและขออนุญาตเก็บ รวบรวมข้อมูลจากพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชนขอนแก่น

2. ขอความอนุเคราะห์จากนายกสมาคมท่องเที่ยวขอนแก่น ในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด

3. ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามก่อนนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) สำหรับคนในชุมชน จากทางคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ไปยังผู้นำชุมชนขอนแก่น เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา วิจัยดำเนินงานและขออนุญาตสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับคนในชุมชน เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลจากคนในพื้นที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวภายในชุมชนขอนแก่น

2. ขอความอนุเคราะห์จากผู้นำชุมชนขอนแก่น ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) สำหรับคนในชุมชน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกในด้านแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนขอนแก่น โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลของแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนได้ข้อมูลที่อิ่มตัวหรือวนกลับซ้ำเดิม

3. ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกก่อนนำมาวิเคราะห์ข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เที่ยงตรงและแท้จริง

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวชุมชนขอนแก่น และ ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามข้อมูลระดับความสำคัญ (Importance) และระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance) แหล่งท่องเที่ยวชุมชนขอนแก่นโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการแปลความหมายค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ แปลความหมายเป็นรายชื่อ ตามระดับความสำคัญ 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ตามวิธีของ (Likert's Scale)

นำมาผลวิเคราะห์ทางสถิติมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิค IPA (Importance-performance Analysis) ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ซึ่งผลทางสถิติจะบ่งบอกโดยการวิเคราะห์โดยใช้กราฟแบ่งออกเป็นแกนตั้ง และแกนนอนตัดกันโดยแกนตั้ง (แกน X) จะบอกถึงระดับความสำคัญแหล่งท่องเที่ยว ส่วนแกนนอน (แกน Y)

จะบอกถึงระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยว โดยภายในกราฟจะแบ่งการวัดเป็น 2 ระดับ คือ ระดับมากและระดับน้อย การแบ่งแกนสำหรับการวิจัยใช้การแบ่งออกเป็น 4 ส่วนเท่า ๆ กัน หรือ 4 Quadrant (Chu & Choi, 2000) โดยใช้ค่าเฉลี่ยของแต่ละแกนเป็นจุดแบ่งส่วน

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา จับกลุ่มคำซ้ำ หรือคำที่มีความหมายเดียวกัน จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงวิพากษ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเที่ยงตรงและแท้จริง ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนขอนแก่น

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญ และระดับประสิทธิภาพ การดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนขอนแก่น จังหวัดนครราชสีมา

พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32 สถานภาพสมรส จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 มีอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ส่วนใหญ่ มาท่องเที่ยวครั้งแรก จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญและประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนขอนแก่น

องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว	ระดับความสำคัญ			ระดับประสิทธิภาพ			Quadrants
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
1. แหล่งท่องเที่ยว	3.85	.680	มาก	3.80	.740	มาก	C
2. ที่พัก	4.05	.724	มาก	3.76	.646	มาก	C
3. กิจกรรม	3.80	.674	มาก	3.90	.676	มาก	D
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	.716	มาก	3.71	.739	มาก	A
5. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	4.07	.686	มาก	3.84	.664	มาก	B
6. การให้บริการ	4.24	.659	มาก	4.04	.727	มาก	B
7. ความปลอดภัย	4.63	.469	มากที่สุด	3.72	.745	มาก	A
รวม	4.11	.658	มาก	3.82	.705	มาก	

จากตารางที่ 1 สรุปได้ดังนี้

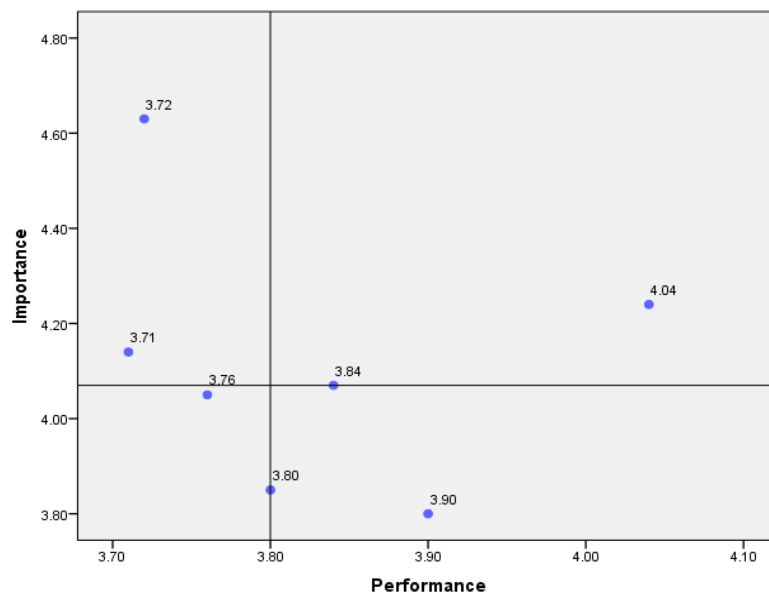
ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญ และระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนขอนแก่น จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1. ระดับความสำคัญขององค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว มีระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.63)

รองลงมา ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.14) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.07) ที่พัก (ค่าเฉลี่ย 4.05) แหล่งท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.85) กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

2. ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว มีประสิทธิภาพการดำเนินงานระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.90) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.84) แหล่งท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.80) ที่พัก (ค่าเฉลี่ย 3.76) ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.72) สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ผลการวิจัยเห็นได้ว่าระดับความสำคัญและประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวต่างกัน ซึ่งนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวที่มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความปลอดภัย ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะพัฒนาเกี่ยวกับองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวทางด้าน ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก แหล่งท่องเที่ยว และที่พัก เป็นลำดับต้น



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและประสิทธิภาพการดำเนินงานองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและประสิทธิภาพการดำเนินงานองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวโดยรวมนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธี (Importance-Performance Analysis: IPA) สามารถจำแนกข้อมูลออกเป็น 4 Quadrants ดังนี้

1. Quadrants A (Concentrate Here) ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) (ค่าเฉลี่ย 3.71) และ ความปลอดภัย (Safety and Security) (ค่าเฉลี่ย 3.72) ซึ่งแสดงถึง นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในประเด็นนี้อยู่ระดับมาก แต่นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ทางด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานของประเด็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) และความปลอดภัย (Safety and Security)น้อย จึงถือว่าเป็นจุดอ่อนของแหล่ง

ท่องเที่ยวชุมชนชนอมที่ต้องให้ความสำคัญและหาวิธีการในการแก้ไขปรับปรุงหัวข้อสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) และ ความปลอดภัย (Safety and Security) โดยเร่งด่วน

2. Quadrant B (Keep up Good Work) ได้แก่ การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibilities) (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ การให้บริการ (Service) (ค่าเฉลี่ย 4.24) ซึ่งแสดงถึงนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในประเด็นนี้อยู่ในระดับมาก และนักท่องเที่ยวรับรู้ประสิทธิภาพการดำเนินงานในประเด็นนี้มากเช่นกัน จึงถือว่าเป็นการแสดงให้เห็นถึงจุดแข็งของแหล่งท่องเที่ยวชุมชน คือ การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibilities) และ การให้บริการ (Service) ที่ต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับมากต่อไป

3. Quadrant C (Low Priority) ได้แก่ ที่พัก (Accommodation) (ค่าเฉลี่ย 3.76) และ แหล่งท่องเที่ยว (Attraction) (ค่าเฉลี่ย 3.80) ซึ่งแสดงถึงนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในประเด็นที่พัก (Accommodation) แหล่งท่องเที่ยว (Attraction) อยู่ระดับน้อย และยังมีระดับการรับรู้ประสิทธิภาพการดำเนินงานในประเด็นนี้อยู่ในระดับน้อยเช่นกัน จึงถือเป็นประเด็นที่ควรให้ความสำคัญรองลงมา แต่อย่างไรก็ตามที่พัก (Accommodation) และ แหล่งท่องเที่ยว (Attraction) สามารถพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นได้โดยเปลี่ยนแปลงทัศนคติของนักท่องเที่ยว

4. Quadrant D (Possible Overkill) ได้แก่ กิจกรรม (Activities) (ค่าเฉลี่ย 3.90) แสดงถึงนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในประเด็นนี้อยู่ในระดับน้อย แต่นักท่องเที่ยวกลับมีการรับรู้ประสิทธิภาพการดำเนินงานในประเด็น กิจกรรม (Activities) อยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงว่าความสำเร็จในการพัฒนาที่แหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอมควรทำการรักษามาตรฐาน กิจกรรม (Activities) ที่ดียังนี้ต่อไป

สรุปผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

จากผลการวิจัยเห็นได้ว่า ปัจจัยที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวที่จำเป็นอย่างเร่งด่วนที่สุดคือ ผลที่ตกในช่วงของกราฟ Quadrant A และ Quadrant C ซึ่งปัจจัยที่ควรเร่งพัฒนาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของแหล่งท่องเที่ยวชุมชนอย่างยิ่ง ได้แก่ ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก แหล่งท่องเที่ยว และที่พัก ดังนั้น จากผลการวิจัยเชิงปริมาณจึงได้นำมาสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับชุมชน คนในพื้นที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวจำเป็นอย่างยิ่งที่จะมีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน 4 ด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านความปลอดภัย

1.1 แนวทางการส่งเสริมพัฒนาด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว ภายในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญชุมชนชนอม ควรมีการจัดการเวรยามรักษาความปลอดภัยในแต่ละสถานที่

1.2 ผู้ประกอบการเกี่ยวกับที่พักแต่ละสถานที่ควรจัดการอุปกรณ์ทางด้านรักษาความปลอดภัยให้พร้อมเสมอทุกสถานการณ์ เช่น กล้องวงจรปิด CCTV เบอร์ดัดต่อฉุกเฉินสำหรับนักท่องเที่ยวติดไว้ในห้องพัก พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเพื่อเป็นการป้องกันรักษาพยาบาลเบื้องต้นสำหรับ

นักท่องเที่ยว มีชุดปฐมพยาบาลในแต่ละที่พัก จุดรวมพล เส้นทางหนีไฟที่ชัดเจน ระบบรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับไฟไหม้ เช่น ถังดับเพลิง และอุปกรณ์ฉุกเฉิน การติดกล้องวงจรปิด CCTV ภายในชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ

2. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

2.1 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอมครุ่มทางด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก พัฒนาความสะอาดห้องน้ำสาธารณะจำนวนการให้บริการของห้องน้ำสาธารณะโดยการร่วมมือระหว่างสมาคมท่องเที่ยวชนอม และชุมชนชนอมร่วมมือกันในการจัดการรณรงค์ความสะอาดทั้งแหล่งท่องเที่ยวรวมถึงความสะอาดของห้องน้ำสาธารณะภายใต้แคมเปญ เมืองชนอมสะอาด

2.2 เพิ่มสิ่งแวดล้อมความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ ตู้เอทีเอ็ม ธนาคาร ไปรษณีย์ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว สถานีตำรวจ พื้นที่จอดรถ ฯลฯ

3. ด้านที่พัก

3.1 แนวทางการพัฒนาที่พักให้มีความเหมาะสมทางด้านราคาต่อคุณภาพ ซึ่งราคาของที่พักให้สอดคล้องกับคุณภาพ มาตรฐานให้มากที่สุด เพื่อเป็นการไม่เอาเปรียบลูกค้า และกำหนด ช่วงเวลาการปรับราคา ได้แก่ ไฮซีซั่น (High Season) และ โลว์ซีซั่น (Low Season) ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3.2 ความหลากหลายประเภทของที่พักจึงต้องมีการจัดการในรูปแบบ ยูสโฮเทล (Youth Hotel) หรือแบบโฮมสเตย์ (Home Stay) ให้มากขึ้น หรือโรงแรมที่แปลกใหม่มากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายกลุ่มของนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น

3.3 การพัฒนาให้เกิดความสะอาดของห้องพักในแต่ละที่พักให้ได้มาตรฐานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. ด้านแหล่งท่องเที่ยว

4.1 แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชนอมให้มีความสมบูรณ์ทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการท่องเที่ยวในรูปแบบกรีนทัวร์ริซึม (Green Tourism) เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของความอุดมสมบูรณ์ทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของชุมชนชนอมให้ยั่งยืน

4.2 พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวด้านความสวยงามภายในชุมชนชนอม ร่วมกันรักษาความสะอาด รณรงค์เกี่ยวกับความสะอาดเพื่อสร้างทัศนียภาพ ภูมิทัศน์ และบรรยากาศของสถานที่แหล่งท่องเที่ยวของชุมชนชนอมให้เกิดความสวยงามอย่างทั่วถึง โดยมีการรณรงค์โดยใช้ป้ายสื่อประชาสัมพันธ์

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชในครั้งนี้ ผลที่ได้จากการวิจัยองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอมที่ควรมุ่งพัฒนาสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอมครุ่มทางด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก สอดคล้องกับแนวคิดของ Cooper et al (1998) แหล่งท่องเที่ยวจำเป็นต้องมี

การบริการด้านต่าง ๆ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความหลากหลายและแตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่จะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น (Ozturk and Qu, 2008) เชื่อมโยงกับงานวิจัยของ Binnaravee, P. (2012) นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญสิ่งอำนวยความสะดวกภายในพื้นที่มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัย คือ การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนนอมควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ ตู้เอทีเอ็ม ธนาคาร ไปรษณีย์ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว สถานีตำรวจ พื้นที่จอดรถ ฯลฯ

ด้านความปลอดภัย ชุมชนควรมีการมุ่งพัฒนาส่งเสริมพัฒนาด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวภายในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญชุมชนนอม ควรมีการจัดการเวรยามรักษาความปลอดภัยในแต่ละสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Decha, T. (2010) นักท่องเที่ยวมีระดับการรับรู้ต่อการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบในแหล่งท่องเที่ยวอยู่ ในระดับมาก ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวโดยผู้ประกอบการเกี่ยวกับที่พักแต่ละสถานที่ควรจัดการอุปกรณ์ทางด้านรักษาความปลอดภัยให้พร้อมเสมอทุกสถานการณ์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Mongkolnchaiarunya, J. (2007). กล่าวถึงนักท่องเที่ยวได้มีการพิจารณาเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน Peter Murphy , Mark P Pritchard and Brock Smith (2000) ความปลอดภัยเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวที่มีการจัดการด้านความปลอดภัยและสวัสดิภาพอย่างมีประสิทธิภาพสามารถสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว

ด้านที่พัก ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวเกี่ยวกับที่พักภายในพื้นที่ชุมชนนอมอยู่ในระดับมาก โดยควรมุ่งเน้นการพัฒนาที่พักให้มีความเหมาะสมทางด้านราคาต่อคุณภาพ ซึ่งราคาของที่พักให้สอดคล้องกับคุณภาพ มาตรฐานให้มากที่สุด มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Niramansakul, P. (2011) กล่าวถึง การรับรู้ภาพลักษณ์แบรนด์เมืองท่องเที่ยวไทยชาวไทยมีการรับรู้ในระดับมากในด้านคุณภาพโรงแรมและที่พัก

แหล่งท่องเที่ยว ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวภายในพื้นที่ชุมชนนอมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวชุมชนนอมควรมีการพัฒนาส่งเสริมให้มีความสมบูรณ์ทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการท่องเที่ยวในรูปแบบกรีนทัวร์ริซึม (Green Tourism) เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของความอุดมสมบูรณ์ทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของชุมชนนอมให้ยั่งยืน ซึ่งมีผลการวิจัยแตกต่างจาก DaoSuay (2012) ทักษะคตินักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับ ปานกลาง ประสิทธิภาพของแหล่งท่องเที่ยวชุมชนนอมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้แหล่งท่องเที่ยวชุมชนนอมเชื่อมโยงกับ Crouch and Ritchie (1999) สถานที่ท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบต้น ๆ ที่มีความสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเยือนแหล่งท่องเที่ยวภายในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว จุดหมายปลายทาง ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Niramansakul (2011) การรับรู้ภาพลักษณ์แบรนด์เมืองท่องเที่ยวไทยชาวไทยมีการรับรู้ในระดับมาก ในส่วนของแหล่งท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการวิจัยครั้งนี้เห็นว่าผู้นำชุมชนและผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในชุมชนชนอมควรให้ความสำคัญกับองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความปลอดภัย นอกจากนี้ พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอมควรมุ่งเน้นพัฒนาทางด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ที่พัก และแหล่งท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับองค์ประกอบดังกล่าวอยู่ในระดับมาก แต่ประสิทธิภาพที่นักท่องเที่ยวได้รับถือว่ายังน้อยกว่าระดับที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญ ดังนั้น พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอมจึงจำเป็นต้องดำเนินการพัฒนาองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวภายในพื้นที่ชุมชนชนอมทางด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ที่พัก และ แหล่งท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้มีความจำกัดทางด้านเวลาจึงได้ศึกษาความสำคัญและประสิทธิภาพการดำเนินงานแบบโดยรวม แต่อย่างไรก็ตามในอนาคตควรศึกษาความสัมพันธ์ อิทธิพลเชิงลึก เจาะลึกแต่ละรายละเอียดขององค์ประกอบของแต่ละด้านให้มากขึ้นเพื่อการพัฒนาและจัดการองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่น ด้านที่พัก การคมนาคม สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ความปลอดภัย การให้บริการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อที่จะสามารถเห็นมุมมอง และประสิทธิภาพการทำของของแหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชนได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นในแต่ละด้าน นอกจากนี้ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับมุมมองทางด้านของคนในชุมชนเพื่อการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการทั้งสองฝ่ายทั้งทางด้านนักท่องเที่ยวและด้านของคนในพื้นที่ เพื่อให้เกิดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ตรงตามความต้องการทั้งสองฝ่ายซึ่งสามารถทำให้การท่องเที่ยวภายในชุมชนดังกล่าวเกิดความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกกานต์ แก้วนุช ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ขอขอบคุณเพื่อนพี่น้องและมิตรสหายทุกท่าน ที่ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครอบครัว พ่อเกรียงศักดิ์ แม่ร่วม ก๊กค่างพลู ซึ่งเป็นผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จการศึกษาครั้งนี้

References

- Binnaravee, Pornsiri. (2012). *Thai Tourist's Expectation and Perception to the Torism in Pai District, Mae Hong Son Province*. Master of Arts. Dhurakij Pundit University
- Chu, K. S., & Choi, T. (2000). "An importance-performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry: a comparison of business and leisure travelers." *Tourism Management*, 21,(4) : 363-277.

- Cochran, W. G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: Wiley.
- Cooper, C. (1998). *Tourism Principles and Practice*. Essex: Pearson Education.
- Crouch, G. I., & Ritchie, B. J. (1999). "Tourism, Competitiveness, and Societal Prosperity." *Journal of Business Research*, 44, 137-52.
- DaoSuay, Jareerat. (2012). *A Comparison of Satisfaction and Tourists' Attitudes Towards Tourism Products, Attraction Image, and Their Traveling Behavior between Pattaya and Hua Hin*. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*. 7(2), 57-68 (July-December 2012)
- Decha, Thosapol. (2010). *Tourism Products, Responsible Travel Awareness and Foreign Tourist Behavior in Greater Mekong Subregion*. Master of Science Degree in Ecotourism Planning and Management. Srinakharinwirot University
- Department of Tourism and Ministry of Tourism and Sports. (2015). *Situation Tourist in June 2015*: Department of Tourism.
- Dickman, S. (1997). *Tourism: An Introductory Text*. Holder Education, Rydalmere, New South Wales.
- Ennew, C. T., Reed, G. V., & Binks, M. R. (1993). "Importance-performance analysis and the Measurement of service quality". *European journal of marketing*, 27, (2) : 59-70.
- Gee, Y., James, C., Deriter, J., Choy, L. (2007). *Travel industry*. (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Gould, P. (1969). *Spatial Diffusion*, Washington, American Association of Geographers.
- Griffin, T., & Edwards, D. (2012). "Importance-performance analysis as a diagnostic tool for urban Destination managers." *Anatolia: An International Journal of Tourism & Hospitality Research*, 23, (1): 32-48.
- Guadagnolo, F. (2011). "The Importance-performance analysis: An Evaluation and marketing tool." *Journal of Park and Recreation Administration*, 3, (2).
- Handszuh, H. (1995). Tourism services under GATS. GATS implications for tourism: The general agreement on trade in services and tourism. *Seminar and conference proceedings of the World Tourism Organization*. Madrid, Spain.
- Hansen, W.. (1959). "How Accessibility Shapes Land Use." *Journal of the American Institute of Planners*, 25, : 73-76.
- Holloway, J. C. (1998). *The Business of Tourism*. 5th ed. 197Harlow and New York: Addison Wesley Longman Limited.
- Inkpen, G. (1998). *Information technology for travel and tourism*. 2nd ed. London, Longman,

- Keyt, J. C., Yavas, U., & Riecken, G. (1994). "Importance-Performance Analysis:: A Case Study in Restaurant Positioning." *International Journal of Retail & Distribution Management*, 22, (5): 35-40.
- Kim, H., Cheng, C.-K., & O'Leary, J. T. (2007). "Understanding participation patterns and trends in tourism cultural attractions." *Tourism Management*, 28, 1366-1371.
- Kitcharoen, K. (2004). "The importance-performance analysis of service quality in administrative departments of private universities in Thailand." *ABAC Journal*, 24, (3): 20-46.
- Lai, L. S. L., & To, W. M. (2010). "Importance-performance analysis for public management decision making: An empirical study of China's Macao special administrative region." *Management Decision*, 48, (2), 277-295.
- Litman, T. "Evaluating Accessibility for Transportation Planning." Victoria Transport Policy Institute. [On-line]. Available: www.vtpi.org/access.pdf. Accessed 13.02.16.
- Martilla, J., & James, J. (1977). "Importance - Performance Analysis." *Journal Of Marketing*, 41, (1):77-79.
- Martin, D. W. (1995). "An importance/performance analysis of service providers' perception of quality service in the hotel industry." *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 3, (1): 5-17.
- McIntosh, R., Goeldner, C. R., & Ritchie, B. J. (2007). *Tourism: principles, practice and Philosophies*. 7th ed. New York: John Wiley & Sons.
- Middleton, V. (1994). *Marketing travel and tourism*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Mill & Morrison. (1985). *The Tourism System*. New Jersey: Prentice Hall.
- Ministry of Tourism and Sports. (2015). *Tourism Policy*. [On-line]. Available: http://www.mots.go.th/ewt_news.php?nid=5953. (12 September 2015)
- Mongkolnchaiarunya, Jitti. (2007). *Training Report, the Community Development, Hospitality Management*. Tourism Development Office Ministry of Tourism and Sports.
- Mourato, S., Ozdemiroglu, E., Hett, T., and Atkinson, G. (2004). "Pricing cultural heritage: A new approach to managing ancient resources." *World Economics*, 5(July – September).
- Narayan, B., Rajendran, C., & Sai, L. P. (2008). "Scales to measure and benchmark service quality in tourism industry: a second-order factor approach." *Benchmarking: An International Journal*, 15, (4): 469-493.

- Niramansakul, Pichai. (2011). *Thailand's Tourism Destination's Traveling behavior; Information Exposure; Brand Image Perception; and Brand Equity Acceptance*. Communication Arts. University of the Thai Chamber of Commerce.
- Ozturk, A. B., and Qu, H. (2008). "The impact of destination images on tourists' perceived value, expectations, and loyalty." *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*. 9, (4) : 275-297.
- Peter, M., Pritchard, M. P., & Smith, B. (2000). "The destination product and its impact on traveler perceptions." *Tourism Management*, 21,(1): 43-52.
- Pizam, A., Yoram N., & Arie, R. (1978). "Dimensions of Tourist Satisfaction with a Destination Area." *Annals of Tourism Research*, 5, (3): 314-322.
- Richard, G. (2003). "Tourist's perceptions of safety and security while visiting Cape Town." *Tourism Management*, 24, (5): 575-585.
- Swarbrooke, J. (1995). *The development and management of visitor attractions*. Oxford: Butterworth, Heinemann.
- Tangit, T. M., Kibat, S.A., & Adanan, A. (2015). "Lessons in Managing Visitors Experience: The Case of Future Music Festival Asia (FMFA) 2014 in Malaysia." *Procedia Economics and Finance*, 37: 52-57.
- Wade, D. J., & Eagles, P. F. (2003). "The Use of importance-performance analysis and market Segmentation for tourism management in parks and protected areas: An Application to Tanzania's National Parks." *Journal of Ecotourism*, 2, (3): 196-212.
- Western, T. (2008). *Five A's of Tourism*, pp. 1-2. Australia
- Wight, P. A. (1997). "Ecotourism accommodation spectrum: does supply match the demand." *Tourism Management*, 18:209.



Akkhaporn Kokkhangplu, Master of Management Program in Integrated Tourism and Hospitality Management, The Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration.



Assistant Professor Kanokkarn Kaewnuch, Ph.D., Ph.D. in Tourism Management. Bournemouth University, ENGLAND Assistant to the President for International Affairs, Lecturer for Ph.D., and Master Course at National Institute of Development Administration (NIDA).