



## รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการ  
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช  
Guidelines for developing management system for sustainable tourism  
industry in Nakhon Sri Thammarat

โดย  
อรพรรณ จันทน์อินทร์และคณะ

สิงหาคม 2554

## รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการวิจัย แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการ  
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช  
Guidelines for developing management system for sustainable tourism industry  
in Nakhon Sri Thammarat

	คณะผู้วิจัย	สังกัด
1. อรรถพรณ	จันทร์อินทร์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
2. จันทิรา	ภูมา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
3. ประไพ	จันทร์อินทร์	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
4. รัตติยา	สุตระ	นิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณ
5. ปิยพงศ์	เสนานนุช	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
6. เพียงพิศ	ศรีประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

## คำนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ “ไม่มีตัวตน” เพราะเป็นการรวมตัวกันของอุตสาหกรรมต่าง ๆ ซึ่งหมายความว่า หากต้องการที่จะบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ยั่งยืนด้วย ซึ่งองค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีดังนี้ ที่พัก การคมนาคม สิ่งดึงดูดใจ สิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยว

แม้การท่องเที่ยวจะมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมของจังหวัดนครศรีธรรมราช แต่กลับพบว่าการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชยังมีปัญหาสำคัญ นั่นคือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยจะเห็นได้ว่าบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชยังขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องด้านการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชนั้นมีความต้องการที่หลากหลายและมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ดังนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยว

หากต้องการที่จะบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการองค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและดึงดูดให้เกิดการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

เอกสารฉบับนี้เป็นร่างรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ของโครงการวิจัย “แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช” มีเนื้อหารวม 5 บท บทที่ 1 คือ บทนำ บทที่ 2 คือ การทบทวนวรรณกรรม บทที่ 3 คือ ระเบียบวิธีวิจัย บทที่ 4 คือ ผลการวิจัย และบทที่ 5 คือ สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

คณะนักวิจัย

กรกฎาคม 2554

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษา “แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัด นครศรีธรรมราช”ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีได้เนื่องจากทางคณะผู้วิจัยได้รับความสนับสนุนจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สกว.งบประมาณประจำปี 2553 และขอขอบพระคุณ ดร. เทิดชาย ช่วยบำรุง ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวไทย ที่คอยให้คำแนะนำ และปรึกษาแก่คณะผู้วิจัยจนงานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ทางคณะผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณผู้บริหาร บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช บุคลากรสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวไทย บุคลากรสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช ททท. นครศรีธรรมราช ททท.จังหวัดกระบี่ มัคคุเทศก์ องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ประกอบการ กลุ่มบริษัททัวร์ ผู้นำชุมชน สภาชุมชน อาสาพัฒนาชุมชน จังหวัดนครศรีธรรมราช และเจ้าหน้าที่ประจำแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชทั้งหมด ตลอดจนเจ้าของแหล่งข้อมูลที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัชชา มหปญญานนท์ที่ให้ความช่วยเหลือในการให้คำปรึกษาแนะนำ ให้ข้อคิดเห็น ตลอดจนตรวจสอบความถูกต้องของงานวิจัย ครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ประโยชน์และคุณค่าจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่มีส่วนสนับสนุนให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จ ในการวิจัยครั้งนี้ด้วย

คณะนักวิจัย

กรกฎาคม 2554

## บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

ในการศึกษา “แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชเพื่อศึกษาภายใต้คำถามการวิจัยดังนี้

1. นักท่องเที่ยวมีความต้องการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชในด้านใดบ้างและในระดับใด
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีกระบวนการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชอย่างไร
3. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชมีกระบวนการทำงานที่สามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่
4. จะมีพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชได้อย่างไร
5. จะมีแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชได้อย่างไร

### ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย

**ด้านสถานที่พัก** รูปแบบของสถานที่พักที่นักท่องเที่ยวในช่วงระยะเวลาที่มาท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุด คือ รีสอร์ท/บังกะโล (ร้อยละ 51.75) รูปแบบห้องพัก ห้องพักอย่างเดียว (ร้อยละ 36.80)

**สิ่งอำนวยความสะดวก** สิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวต้องการในช่วงเวลาที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุด คือ ความสะดวกในการเดินทาง (ร้อยละ 73.50)

**รูปแบบในการเดินทาง** รูปแบบในการเดินทางที่นักท่องเที่ยวต้องการในช่วงเวลาที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุด คือ ท่องเที่ยวด้วยตนเอง

**ความต้องการข้อมูลในการการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช** การให้บริการข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยว (ร้อยละ 62.50)

**ความต้องการการเดินทางมาเที่ยว** สถานที่แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุด คือ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และ ศาสนสถาน เช่น วัดพระธาตุ, วัดพระธาตุน้อย (ร้อยละ 72.80)

**กิจกรรมที่ต้องการเมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช**  
กิจกรรมที่ต้องการเมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุด คือ ท่องเที่ยวไหว้พระ (ร้อยละ 51.20)

**ความต้องการลักษณะเมืองท่องเที่ยว** นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้จังหวัดนครศรีธรรมราชมีลักษณะเป็นเมืองการท่องเที่ยวแห่งความเงียบสงบ เหมาะสำหรับการพักผ่อนในวันหยุดมากที่สุด (ร้อยละ 35.50)

**ความต้องการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทางการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช** นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้การท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชพัฒนาและเพิ่มศักยภาพโดยการเพิ่มแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายประเภท เช่น สวนสัตว์ สวนสนุกแบบครบวงจร ฯ (ร้อยละ 43.00)

**ความต้องการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทางการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช** นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้การท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทางการให้บริการบุคลากรในเรื่องต่อไปนี้ คือ นักท่องเที่ยวต้องการให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรมากที่สุด (ร้อยละ 42.80)

**ความต้องการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช** นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้การท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของบุคลากรที่มีอาชีพมัคคุเทศก์ และบริษัททัวร์มากที่สุด (ร้อยละ 43.20)

**ความต้องการพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่รับผิดชอบในการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช** นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ของรัฐพัฒนาและเพิ่มศักยภาพดังนี้ คือ นักท่องเที่ยวต้องการให้แหล่งท่องเที่ยวพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่ประจำแหล่งท่องเที่ยว เช่น น้ำตก (ร้อยละ 55.80)

**ความต้องการพัฒนาด้านการบริการสาธารณะในการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช** นักท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาด้านการบริการสาธารณะในการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้พัฒนามากที่สุด คือ ความสะอาดทั่วไปของเมือง ถนนสายต่าง ๆ ตลาดได้รื้อ สถานบริการ ร้านค้า (ร้อยละ 57.00)

**ความต้องการพัฒนาด้านสาธารณูปโภคในการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช** นักท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาด้านสาธารณูปโภคในการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้พัฒนามากที่สุด คือ พัฒนาถนน, จัดระบบจราจร, มีป้ายบอกทาง, มีสัญญาณจราจร (ร้อยละ 59.20)

**ความต้องการแหล่งข้อมูลการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการท่องเที่ยวในจังหวัด นครศรีธรรมราช** นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้จังหวัดนครศรีธรรมราชมีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดผ่านสื่อโทรทัศน์มากที่สุด (ร้อยละ 50.80)

**ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยภาพรวม** พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการในการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีการพัฒนา 5 อันดับแรก ได้แก่ ความต้องการด้านความสะดวกสบายของห้องพัก สินค้าของที่ระลึกที่มีเอกลักษณ์ มีเฉพาะแบบเดียวไม่เหมือนใครมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมามีความต้องการวัฒนธรรมเป็นเอกลักษณ์และน่าสนใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 อันดับที่ 3 ต้องการธรรมชาติที่สวยงามและเป็นเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อันดับที่ 4 ประวัติศาสตร์เป็นเอกลักษณ์และน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และอันดับที่ 5 ประชาชนในแหล่งท่องเที่ยวมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความเป็นมิตรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

### **ข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ**

#### **ด้านที่พักอาศัย**

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการที่พักที่เป็นโรงแรมธรรมดา หรือเกสต์เฮาส์ โดยนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับโรงแรมที่มีบริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด จากนั้นจึงให้ความสำคัญกับอาหารเช้า ห้องอาหารภายในโรงแรม และน้ำอุ่น รองลงมา สำหรับราคาที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการอยู่ในอัตราไม่เกิน 1,000 บาทต่อคืน ยกเว้น นักท่องเที่ยวที่ต้องการพักในโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่มีความยินดีจะพักในราคาตั้งแต่ 2,000 บาท ถึง 5,000 บาท

#### **ด้านสถานที่ท่องเที่ยว**

นักท่องเที่ยวต้องการไปท่องเที่ยวที่วัดพระมหาธาตุ รวมไปถึงวัดต่าง ๆ และพิพิธภัณฑ์มากที่สุด รองลงมามีความต้องการไปท่องเที่ยวชมธรรมชาติ เช่น ทะเล น้ำตก ถ้ำต่าง ๆ ทำให้นักท่องเที่ยวต้องการไปแหล่งท่องเที่ยววิถีชีวิตของชุมชน เช่น หมู่บ้านคีรีวง

#### **กิจกรรมในการท่องเที่ยว**

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการกิจกรรมทางน้ำ เช่น การดำน้ำทั้งในรูปแบบผิวน้ำและใต้น้ำ การล่องแพ การว่ายน้ำ รองลงมาคือกิจกรรมเดินป่า การนั่งบนหลังช้าง นอกจากนี้ยังมีนักท่องเที่ยวจำนวน 1 รายที่ต้องการกิจกรรมการเก็บผลไม้ในสวน

#### **สิ่งอำนวยความสะดวก**

การให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่มีความต้องการ รองลงมาคือ รถเช่า และป้ายบอกทางที่เป็นภาษาอังกฤษ ไกด์สำหรับนำเที่ยว อุปกรณ์ หรือสถานที่สำหรับเล่นกีฬา เช่น โบว์ลิ่ง สนามกอล์ฟ และรถแท็กซี่ ตามลำดับ

## ยานพาหนะในการเดินทางมาจังหวัดนครศรีธรรมราช

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการใช้รถบัสด์ มินิบัส หรือรถแวนที่คนขับสามารถพูดภาษาอังกฤษได้พอสมควร รองลงมาเป็นรถไฟ และเครื่องบิน

### รูปแบบการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเองไม่ต้องการให้บริษัททัวร์จัดนำเที่ยว เนื่องจากสามารถปรับเปลี่ยนเส้นทางการท่องเที่ยวได้ตลอดเวลา รวมไปถึงมีความยืดหยุ่นในการใช้เวลาเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละที่

### ช่องทางในการรับข่าวสารทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการรับข้อมูลที่เป็นภาษาอังกฤษผ่านทางอินเทอร์เน็ต สำนักงานการท่องเที่ยว โบรชัวร์ แมกกาซีน และทางโทรทัศน์ตามลำดับ นักท่องเที่ยวจำนวน 1 รายแสดงความคิดเห็นว่าควรมีการเผยแพร่ข้อมูลทางการท่องเที่ยวให้มากกว่านี้

## ประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความพึงพอใจของการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช

จากการลงพื้นที่วิเคราะห์ประเมินประสิทธิภาพของการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า

### 1. ด้านความสามารถในการดำเนินงาน

การท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความเป็นเอกลักษณ์/มีคุณค่าเฉพาะเชิงการท่องเที่ยวมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาเป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว (มีค่าเฉลี่ย 3.78) มีความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวของจังหวัด (มีค่าเฉลี่ย 3.75) และสิ่งที่การท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความเหมาะสมน้อยที่สุด คือ ความเป็นระบบในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและมาตรการป้องกันผลกระทบสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว (มีค่าเฉลี่ย 3.41 และ 3.45 ตามลำดับ)

### 2. ด้านบุคลากร

บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีทักษะด้านการบริการและบุคลิกภาพ มีหน่วยกู้ภัย/หน่วยรักษาความปลอดภัยที่ดีมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 3.56) และสิ่งที่บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวจะต้องทำการปรับปรุง คือ ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศ โดยบุคลากรการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.33)

### 3. ด้านกายภาพ

ทางด้านกายภาพของการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชนั้นจังหวัดนครศรีธรรมราชมีเส้นทางที่เข้าถึงจากภายนอกสู่แหล่งท่องเที่ยวเหมาะสมมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย



3.69) รองลงมา เส้นทางการท่องเที่ยวชมภายในแหล่งท่องเที่ยวเหมาะสม (มีค่าเฉลี่ย 3.68) และ สิ่งที่การท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชควรปรับปรุง คือ ป้ายบอกทาง/ป้ายสื่อความหมาย ภายในแหล่งท่องเที่ยว (มีค่าเฉลี่ย 3.58)

#### 4. ด้านสาธารณูปโภค

ทางด้านสาธารณูปโภคของการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชนั้นจังหวัดนครศรีธรรมราชนั้นมีคุณภาพของน้ำที่เหมาะสม (มีค่าเฉลี่ย 3.68) เพราะส่วนใหญ่จะเป็นน้ำประปา รองลงมา ภูมิทัศน์ของเมืองนครศรีธรรมราช (มีค่าเฉลี่ย 3.64) ความสะอาดบริเวณแหล่งเที่ยวและความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขา (มีค่าเฉลี่ย 3.63) และทางด้านสาธารณูปโภคของการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ต้องทำการปรับปรุงได้แก่ ถึงขยะ รถโดยสารบริการในแหล่งท่องเที่ยว (มีค่าเฉลี่ย 3.47 และ 3.45)

#### ประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

##### ด้านความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวก

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยนักท่องเที่ยวจะมีความพึงพอใจในสถานที่ท่องเที่ยวให้เลือกมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา มีความพึงพอใจในความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.93) และสิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.60) แต่ก็ยังมีความพอใจอยู่ในระดับมาก

##### ด้านอาหาร

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจที่มีสินค้ามีให้เลือกมากมายชนิดมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา มีความพึงพอใจในคุณภาพของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.74) และสิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ อาหารราคาเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.64) แต่ก็ยังมีความพอใจอยู่ในระดับมาก

##### ด้านสินค้าที่ระลึก

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในอาหารที่มีให้เลือกหลายชนิดมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา มีความพึงพอใจในที่พักรวมปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.70) และสิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เหมาะสมของราคาสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.70) แต่ก็ยังมีความพอใจอยู่ในระดับมาก

##### ด้านที่พักแรม

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจที่มีที่พักแรมสะอาดมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา มีความพึงพอใจในคุณภาพของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.74) และสิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความพึง

พอใจน้อยที่สุด คือ ความหลากหลายของที่พัก (ค่าเฉลี่ย 3.64) แต่ก็ยังมีความพอใจอยู่ในระดับมาก

#### **ด้านการบริการนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์**

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา มีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.58) และสิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มัคคุเทศก์มีจำนวนเพียงพอต่อการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.27) โดยมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

#### **ด้านบันเทิงและนันทนาการ**

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการตามสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) รองลงมา มีความพึงพอใจในระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.36)

#### **ด้านการได้รับข้อมูลการท่องเที่ยว / สารสนเทศ**

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดมากที่สุดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมา มีความพึงพอใจในเอกสารที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ของจังหวัดนครศรีธรรมราช (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

#### **ด้านขนส่ง**

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจความสะดวกในการเดินทางมาจังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา มีความพึงพอใจในถนนภายในจังหวัดนครศรีธรรมราช (ค่าเฉลี่ย 3.66) และมีความพึงพอใจ โดยมีความพอใจระบบจราจรภายในจังหวัดนครศรีธรรมราช (ค่าเฉลี่ย 3.60)

#### **ประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ**

##### **ด้านบันเทิงและนันทนาการ**

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในด้านสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว โดยเฉพาะวัด สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมต่าง ๆ และแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ แต่มีนักท่องเที่ยวจำนวน 1 รายเสนอแนะให้ปรับปรุงสวนสัตว์

##### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในห้างสรรพสินค้า ร้านอาหารที่มีจำนวนมากและมีความหลากหลาย ห้องน้ำสาธารณะมีจำนวนมาก แต่ควรปรับปรุงด้านความสะอาด

##### **ด้านขนส่ง**

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่มีความพึงพอใจด้านนี้ เนื่องจากการขาดวินัยในการขับขี่ของประชาชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช คนขับรถโดยสารขับรถนำหวาดเสียว ไม่เคารพกฎจราจร

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คนขับรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง นอกจากนี้ยังมีความยากลำบากสำหรับการเดินทางในเวลากลางคืน

### **ด้านความปลอดภัย**

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยวภายในจังหวัด รู้สึกปลอดภัย และมีความสงบ แต่อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวจำนวน 2 รายให้ความคิดเห็นว่า ควรมีรถสายตรวจของตำรวจวิ่งในตัวเมืองให้มากขึ้น

### **ด้านการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน**

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านนี้มาก นักท่องเที่ยวได้แสดงความคิดเห็นว่า น่าจะมาจากการสร้างความร่วมมือที่ีระหว่างภาครัฐกับคนในชุมชน

### **ด้านอัยาศัยไมตรีของคนในจังหวัดนครศรีธรรมราช**

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านนี้มาก รู้สึกประทับใจในความมีน้ำใจ และ ความสุภาพ แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีผู้ประกอบการบางรายที่เอาัดเอาเปรียบด้านการคิดราคา ค่าบริการ

## **การเสริมสร้างพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช**

ทำการฝึกอบรมโดยการเชิญวิทยากรจำนวน 2 ท่าน บรรยายเกี่ยวกับการบริหารจัดการ อย่างยั่งยืน ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับแหล่งท่องเที่ยวให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง และให้ผู้เข้าอบรมทำกิจกรรม ร่วมกัน พบว่า ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวและการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม จึงแสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมครั้งนี้สามารถช่วยเสริมสร้างศักยภาพให้กับบุคลากรได้ และ ผู้เข้าอบรมแสดงว่าคิดเห็นว่าการฝึกอบรมครั้งนี้สามารถนำสิ่งที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการ พัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวได้เพิ่มขึ้น และสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาดูงานนำไป ประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของท่านได้มากยิ่งขึ้น มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการ แหล่งท่องเที่ยวเพิ่มมากยิ่งขึ้น

### **ผลจากการศึกษาดูงาน**

1. เจ้าหน้าที่จากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช มีคคุเทศก์ องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ประกอบการ กลุ่มบริษัททัวร์ ผู้นำชุมชน สภาชุมชน และอาสาพัฒนา ชุมชนและคณะผู้วิจัยได้มีโอกาสเรียนรู้ และเห็นความร่วมมือของหน่วยงาน ชุมชน ภาครัฐ และ เอกชน ร่วมมือกันในการแก้ไข สนับสนุน ส่งเสริมงานด้านการท่องเที่ยวให้มีการพัฒนามากยิ่งขึ้น

2. ได้ทราบถึงวิธีการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวของสถานศึกษาดูงานและนำกลับมาใช้ในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนครศรีธรรมราช
3. ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนกันระหว่างหน่วยงาน ชุมชน ภาครัฐ และเอกชน ซึ่งปกติจะไม่ค่อยได้พบกัน ไม่รู้จักและมีเวลาพูดคุยกันเป็นโอกาสให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งจะเป็นจุดที่จะนำมาซึ่งความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน
4. ได้แนวทางให้กับทีมวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและหาแนวทางในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว
5. ในการจะนำพาให้แหล่งท่องเที่ยวประสบความสำเร็จเกิดจากการมีผู้นำดี มีการร่วมมือกันระหว่างคนในชุมชน มีหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนมีหน้าที่เข้าไปให้คำปรึกษาและให้การสนับสนุนในเรื่องงบประมาณ การประสานงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยให้หน้าที่ในการบริหารจัดการอยู่ในความรับผิดชอบของแหล่งท่องเที่ยวเอง
6. การพูดคุยระหว่างสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช มัคคุเทศก์ องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ประกอบการ กลุ่มบริษัททัวร์ ผู้นำชุมชน สภาชุมชน และอาสาพัฒนาชุมชนหลังจากการศึกษาดูงาน ค้นพบว่า สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช มัคคุเทศก์ องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ประกอบการ กลุ่มบริษัททัวร์ ผู้นำชุมชน สภาชุมชน และอาสาพัฒนาชุมชนได้เสนอกับทีมวิจัยถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกับการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชถูกแก้ไขที่ปลายเหตุมากกว่าการแก้ไขจากต้นเหตุ เพราะหน่วยงานแต่ละหน่วยงานต่างคนต่างรับผิดชอบงานในหน้าที่ที่ต่างกัน ทำให้ต่างคนต่างทำหน้าที่ของตนเองไม่สนใจกัน ไม่สนใจปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว หรือปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ๆ ในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ดังนั้นถ้าจะแก้ปัญหาก็ควรมีการจัดเวทีประชาคมเพื่อที่จะได้ให้ทุกฝ่ายได้ทำความรู้จักกัน และร่วมกันแก้ปัญหของตนเอง โดยมีหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน ผู้นำชุมชนเป็นผู้คอยให้คำแนะนำ และเป็นทีปรึกษาอยู่ห่าง ๆ

## แนวทางการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ในการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการองค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและดึงดูดให้เกิดการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว ดังนี้

1. **ที่พัก** ในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีที่พักรูปแบบต่าง ๆ โดยจากการสอบถามนักท่องเที่ยวที่มาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการที่พักแบบ รีสอร์ท/บังกะโลเป็นอันดับแรก รองลงมาโรงแรม โฮมสเตย์ และเช่าที่พักในแหล่งท่องเที่ยว ส่วน

นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความต้องการที่พักแบบกระท่อมไม่เป็นอันดับแรก รองลงมา รีสอร์ท/ บังกะโล โรงแรมธรรมชาติ และเกสเฮ้าส์

สิ่งที่นักท่องเที่ยวเน้นในการเข้าพักในที่พัก ได้แก่ ความสะดวกของห้องพัก อาหารรสชาติ ปลอดภัยและดีต่อสุขภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกและเพียงพอ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรทัศน์ ตู้เย็น เป็นต้น ความปลอดภัยในเรื่องที่พัก

รูปแบบของที่พักที่นักท่องเที่ยวต้องการ ได้แก่ ห้องพักอย่างเดียวไม่รวมอาหารเช้า รองลงมา ห้องพักรวมอาหารเช้าและกิจกรรมที่บริเวณที่พัก

**2. การคมนาคม** จังหวัดนครศรีธรรมราชการพัฒนาให้สามารถตอบสนองการเดินทางท่องเที่ยวได้หลายรูปแบบ เช่น การคมนาคมขนส่งทางรถยนต์ รถไฟ และเครื่องบิน โดยจากการสอบถามนักท่องเที่ยวที่มาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่จะเดินทางโดยรถยนต์ ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเดินทางมาโดยรถทัวร์เป็นอันดับแรก รองลงมา เครื่องบิน รถไฟ และรถตู้

**3. สิ่งดึงดูดใจ** ในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ท่องเที่ยวมากมาย แต่สิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวมาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราชได้เป็นอันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวประเภทวัด เช่น วัดพระมหาธาตุ วัดธาตุน้อย วัดสวนขัน เป็นต้น รองลงมาคือแหล่งท่องเที่ยวประเภทหาดทราย ทะเลสวย แหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตก ภูเขา และแหล่งท่องเที่ยวประเภทชุมชน สิ่งดึงดูดใจประเภทวัฒนธรรม ได้แก่ ประเพณีงานเดือนสิบ ประเพณีแห่ผ้าขึ้นธาตุ ฯลฯ

**4. สิ่งอำนวยความสะดวก** นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความต้องการความสะดวกในการเดินทาง บ่ายแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ศูนย์ให้ข้อมูลทางการท่องเที่ยว อินเทอร์เน็ตไร้สายตามสถานที่ท่องเที่ยว ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านธุรกรรมการเงินผ่านระบบออนไลน์เป็นอันดับแรก รองลงมา บ่ายบอกทางเป็นภาษาอังกฤษ และรถเช่า และสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการเพิ่มเติม ได้แก่ สินค้าของที่ระลึกประเภทเก็บความประทับใจในแหล่งท่องเที่ยว และร้านจำหน่ายของที่ระลึกภายในจังหวัด

**5. กิจกรรมต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยว** กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวทำเมื่อมาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราช กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวมักทำเป็นอันดับแรกได้แก่ ท่องเที่ยวไหว้พระ รองลงมา เล่นน้ำ ชมธรรมชาติ/เที่ยวถ้ำน้ำตก การเดินป่า การป็นภูเขาการดำน้ำแบบผิวน้ำ และทำกิจกรรมร่วมกับชาวบ้าน

## กลไกทางการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ในการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชควรสถาบันเข้ามาเกี่ยวข้อง 2 สถาบัน คือ 1) สถาบันการศึกษาซึ่งจะสามารถเชื่อมโยงด้านความรู้ซึ่งเป็นที่ที่ต่องมีการพัฒนาตลอดเวลาสำหรับบุคลากร และเราสามารถเข้าถึงสถาบันการศึกษาได้โดยตรงเพราะในชีวิตประจำวันก็ต่องมีความสัมพันธ์กับสถาบันการศึกษาตลอดเวลา เราอาจจะทำการขยายเครือข่ายของการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาได้เช่น การเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เป็นต้น 2) สถาบันศาสนา เพราะจังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงด้านศาสนาเป็นอันหนึ่ง จึงควรนำสถาบันศาสนามาช่วยในการดำเนินการบริหารจัดการด้วย สำหรับหน่วยงานของรัฐซึ่งก็คือโครงการต่าง ๆ ที่ทางรัฐบาลจัดทำให้ ส่วนหน่วยงานเอกชนก็จะหมายถึงสมาคม มูลนิธิต่าง ๆ เป็นต้น ผู้ประกอบการซึ่งเป็นฝ่ายที่มีความสำคัญเพราะนักท่องเที่ยวจะมาเยือนจังหวัดได้ก็ต่องมีสิ่งดึงดูดใจในการเข้ามาท่องเที่ยว เช่น บริษัททัวร์ ร้านอาหาร โรงแรม เป็นต้น และสิ่งที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้ยั่งยืนคือ ผู้นำชุมชนประชาชนในพื้นที่ หากบุคคลในส่วนนี้ก็ไม่สามารถทำให้การท่องเที่ยวมีการพัฒนาได้

ในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนจะมีความแตกต่างจากแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวประเภททะเลและชายหาด และแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตก/ภูเขา เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวดังกล่าวมีหน่วยงานของภาครัฐที่รับผิดชอบโดยตรงภายใต้กฎระเบียบของการจัดการบ้านเมือง ส่วนแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนมีชุมชนเป็นเจ้าของจึงทำให้ระบบบริหารจัดการมีความแตกต่างกัน โดยแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนควรสถาบันเข้ามาเกี่ยวข้อง 2 สถาบัน คือ 1) สถาบันการศึกษาซึ่งจะสามารถเชื่อมโยงด้านความรู้ซึ่งเป็นที่ที่ต่องมีการพัฒนาตลอดเวลาสำหรับบุคลากร และเราสามารถเข้าถึงสถาบันการศึกษาได้โดยตรงเพราะในชีวิตประจำวันก็ต่องมีความสัมพันธ์กับสถาบันการศึกษาตลอดเวลา อาจจะทำการขยายเครือข่ายของการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาได้เช่น การเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เป็นต้น 2) สถาบันศาสนา เพราะจังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงด้านศาสนาเป็นอันหนึ่ง จึงควรนำสถาบันศาสนามาช่วยในการดำเนินการบริหารจัดการด้วย ซึ่งเหมือนกับแหล่งท่องเที่ยวประเภท แต่ผู้นำชุมชนเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารจัดการ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ โดยมีตัวผู้ประกอบการ เช่น บริษัททัวร์ ร้านอาหาร โรงแรมมาเป็นตัวเชื่อมโยงการบริหารจัดการ หากบุคคลในส่วนนี้ก็ไม่สามารถทำให้การท่องเที่ยวมีการพัฒนาได้

## บทคัดย่อ

สัญญาเลขที่ RDG5350047

**ชื่อโครงการ :** แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของ  
จังหวัดนครศรีธรรมราช

**ชื่อนักวิจัย:** อรพรรณ จันทรินทร์ เพียงพิศ ศรีประเสริฐ จันทิรา ภูมา  
ประไพ จันทรินทร์ รัตติยา สุตระ ปิยพงศ์ เสนานนุช

**ระยะเวลาโครงการ :** 1 สิงหาคม 2553 – 31 กรกฎาคม 2554

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลัก คือ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งวัตถุประสงค์ย่อยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช 3) เพื่อประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช 4) เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชและ 5) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช

ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช 1) ที่พักในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีที่พักรูปแบบต่าง ๆ โดยจากการสอบถามนักท่องเที่ยวที่มาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการที่พักแบบ รีสอร์ท/บังกะโลเป็นอันดับแรก รองลงมาโรงแรม โฮมสเตย์ และเช่าที่พักในแหล่งท่องเที่ยว ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความต้องการที่พักแบบกระท่อมไม้เป็นอันดับแรก รองลงมา รีสอร์ท/บังกะโล โรงแรมธรรมดา และเกสเฮ้าส์ 2) การคมนาคม จังหวัดนครศรีธรรมราชการพัฒนาให้สามารถตอบสนองการเดินทางท่องเที่ยวได้หลายรูปแบบ เช่น การคมนาคมขนส่งทางรถยนต์ รถไฟ และเครื่องบิน โดยจากการสอบถามนักท่องเที่ยวที่มาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่จะเดินทางโดยรถยนต์ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะเดินทางมาโดยรถทัวร์เป็นอันดับแรก รองลงมาเครื่องบิน รถไฟ และรถตู้ 3) สิ่งดึงดูดใจ ในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวมากมาย แต่สิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวมาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราชได้เป็นอันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวประเภทวัด เช่น วัดพระมหาธาตุ วัดธาตุน้อย วัดสวนขัน เป็นต้น รองลงมาคือแหล่งท่องเที่ยวประเภทหาดทราย ทะเลสวย แหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตก ภูเขา และแหล่งท่องเที่ยวประเภทชุมชน สิ่งดึงดูด

ใจประเภทวัฒนธรรม ได้แก่ ประเพณีงานเดือนสิบ ประเพณีแห่ผ้าขึ้นธาตุ ฯลฯ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาจากจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความต้องการความสะดวกในการเดินทาง ป้ายแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ศูนย์ให้ข้อมูลทางการท่องเที่ยว อินเทอร์เน็ตไร้สายตามสถานที่ท่องเที่ยว ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านธุรกรรมการเงินผ่านระบบออนไลน์เป็นอันดับแรก รองลงมา ป้ายบอกทางเป็นภาษาอังกฤษ และรถเช่า และสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการเพิ่มเติม ได้แก่ สินค้าของที่ระลึกประเภทเก็บความประทับใจในแหล่งท่องเที่ยว และร้านจำหน่ายของที่ระลึกภายในจังหวัด 5) กิจกรรมต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยว กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวทำเมื่อมาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราช กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวมักทำเป็นอันดับแรกได้แก่ ท่องเที่ยวไหว้พระ รองลงมา เล่นน้ำ ชมธรรมชาติ/เที่ยวถ้ำน้ำตก การเดินป่า การปีนภูเขาการดำน้ำแบบผิวน้ำ และทำกิจกรรมร่วมกับชาวบ้าน

กระบวนการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจังหวัด นครศรีธรรมราช 1) กระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด ททท.นครศรีธรรมราช สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 (กรมป่าไม้) กรมศิลปากร พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาตินครศรีธรรมราช สนง.วัฒนธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เป็นผู้วางแผน กำหนดนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับดูแล ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ในแผนการพัฒนามาของแต่ละหน่วยงานโดยแต่ละหน่วยงานมีการแบ่งหน้าที่ในการรับผิดชอบที่แตกต่างกัน 2) กระบวนการทำงานของหน่วยงานภาคเอกชน ได้แก่ หน่วยงานภาคเอกชนมีหน้าที่ประสานงานและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวต่าง ๆ และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวให้กับทุกฝ่ายที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ช่วยเหลือสนับสนุนให้มีการจัดงานประเพณีท้องถิ่น ร่วมประชุมวางแผนการจัดการท่องเที่ยวกับทุกฝ่าย

ประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของการบริหารจัดการอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีความเป็นเอกลักษณ์/มีคุณค่าเฉพาะเชิงการท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมา เป็นจังหวัด นครศรีธรรมราชเป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยุ้จักของนักท่องเที่ยว สามารถรองรับนักท่องเที่ยวของจังหวัด แต่ยังมีบกพร่องในส่วนของความเป็นระบบในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและมาตรการป้องกันผลกระทบสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีทักษะด้านการบริการและบุคลิกภาพมีหน่วยกัภัย/หน่วยรักษาความปลอดภัยที่ดี แต่สิ่งทีบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวจะต้องทำการปรับปรุง คือ ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศ โดยบุคลากรการท่องเที่ยวในจังหวัด นครศรีธรรมราชมีความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราชนั้นเป็นจังหวัด นครศรีธรรมราชที่มีเส้นทางที่เข้าถึงจากภายนอกสู่แหล่งท่องเที่ยวเหมาะสม สิ่งทีการควรปรับปรุง



คือ ป้ายบอกทาง/ป้ายสื่อความหมายภายในแหล่งท่องเที่ยว และด้านสาธารณูปโภคจังหวัด นครศรีธรรมราชนั้นมีคุณภาพของน้ำที่เหมาะสม เพราะส่วนใหญ่จะเป็นน้ำประปา มีภูมิทัศน์เหมาะสม มีความสะอาดบริเวณแหล่งเที่ยวและความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขา และทางด้าน สาธารณูปโภคของการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ต้องทำการปรับปรุงได้แก่ ถึงขยะ รวดโดยสารบริการในแหล่งท่องเที่ยว

ความพึงพอใจในการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านสินค้าที่ระลึกที่มีความเป็นเอกลักษณ์มากที่สุด รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้าน การขนส่ง ด้านอาหาร ด้านที่พัก ด้านการบริการนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ ด้านการได้รับข้อมูล การท่องเที่ยว / สารสนเทศ และสิ่งที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านบันเทิงและ นันทนาการ อาจจะเป็นเนื่องจากจังหวัดนครศรีธรรมราชมีแหล่งบันเทิงและนันทนาการน้อย

การเสริมสร้างพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า กระบวนการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรจะต้องเป็นลักษณะค่อย เป็นค่อยไป มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ที่เป็นอยู่จริง โดยบุคลากร จะต้องเริ่มต้นจากการพัฒนาตนเองโดยการพัฒนาจุดอ่อนและเสริมจุดแข็งให้ดีขึ้น ซึ่งทางที่ทาง คณะผู้วิจัยได้จัด "โครงการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรด้านการบริหารจัดการ อย่างยั่งยืน ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว และ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับแหล่งท่องเที่ยว" ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเสริมสร้างการพัฒนาด้ว ความรู้ความเข้าใจของบุคลากรก่อนเบื้องต้น สรุปผลว่าสามารถช่วยเสริมสร้างศักยภาพให้กับ บุคลากรได้ และผู้เข้าอบรมแสดงว่าคิดเห็นว่าการฝึกอบรมครั้งนี้สามารถนำสิ่งที่ได้จากการ อบรมไปใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวได้เพิ่มขึ้น และสามารถนำผลที่ได้จาก การศึกษาดูงานนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของท่านได้มากยิ่งขึ้น มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มมากยิ่งขึ้น

### **แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวใน จังหวัดนครศรีธรรมราช**

ในการบริหารจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชนั้นจะต้อง บริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ได้แก่ 1) สถาบันการศึกษา 2) สถาบันศาสนา 3) หน่วยงานของรัฐ 4) หน่วยงานเอกชน 5) ผู้ประกอบการ 6) ผู้นำชุมชน และ 7) ประชาชนใน พื้นที่ ช่วยกันสร้างจิตสำนึกให้ชุมชนรู้จักการเสียสละ สามัคคี ไม่ค้ำถึงผลประโยชน์ส่วนตัวก็จะทำ ให้มีการบริหารจัดการที่ดีและยั่งยืน ในส่วนของการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนจะมี ความแตกต่างจากแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวประเภททะเลและชายหาด และแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตก/ภูเขาเนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวดังกล่าวมีหน่วยงานของภาครัฐที่

รับผิดชอบโดยตรงภายใต้กฎระเบียบของการจัดการบ้านเมือง ส่วนแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนมีชุมชนเป็นเจ้าของจึงทำให้ระบบบริหารจัดการมีความแตกต่างกัน โดยแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนควรสถาบันเข้ามาเกี่ยวข้อง 2 สถาบัน คือ 1) สถาบันการศึกษา 2) สถาบันศาสนา 3) ผู้นำชุมชน 4) การมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ และ 5) ผู้ประกอบการ

## Abstract

**Project Code :** RDG5350047

**Project Title :** Guidelines for developing management system for sustainable tourism industry in Nakhon Sri Thammarat

**Investigators :** Oraphan Chanin Piangpis Sriprasert Jantira phooma Praoau Chanin Rattiya SuttaraPiyapong Sananut

**Project Duration :** 1 August 2553 – 31 July 2554

The main objective of this research was to study the development of travel industry management in Nakhon Si Thammarat; divided as follows: 1. to study tourists' needs toward traveling in Nakhon Si Thammarat, 2. to study the travel management process of travel industry in Nakhon Si Thammarat, 3. to evaluate the efficiency, effectiveness and satisfaction of travel industry management in Nakhon Si Thammarat , 4. to study the potential development of travel industry participants in Nakhon Si Thammarat and 5. to study the development management system of travel industry in Nakhon Si Thammarat.

The findings from the tourist interviews toward the needs of Nakhon Si Thammarat tourism showed that 1. there were many styles of accommodation in Nakhon Si Thammarat; most Thai tourists needed a resort or bungalow and followed by hotel, home stay and rental accommodations, the foreign tourists needed a cottage most and followed by a resort or bungalow, regular hotel and guest house, 2. there were various transportations in Nakhon Si Thammarat such as cars, trains and airplanes, from the survey found that most Thai tourists traveled by cars, the foreign tourists traveled by coaches and followed by airplanes , trains and vans, 3. There were many tourism resources in Nakhon Si Thammarat , but the most attractive places were temples such as Wat Phra Mahathat Woramahawihan, Wat That Noi, Wat Suan Khan etc. and followed by the natural attraction such as sandy beaches, beautiful sea, waterfalls, mountains and community attraction about the culture such as the Festival of the Tenth Lunar Month, Hae Pha Khuen That Festival etc., 4. Thai tourists needed the signs for their convenient traveling, Tourist Information Center, Wi-Fi in attractive places, the foreign

tourists needed the convenience in online financial transactions most and followed by English signs and rental cars, and additions, impressive souvenirs and souvenir shops in the tourist places, 5. tourist activities in Nakhon Si Thammarat , the most attractive activity was to pay respect to the Buddha images and followed by swimming, touring in different natural places; waterfall, cave touring, forest wandering, hiking, surface diving and associated activities with local people.

There were two management processes of the tourism industry in Nakhon Si Thammarat; 1. processes of government sectors such as Office of Tourism and Sports, Tourism Authority of Thailand; Nakhon Si Thammarat Office, Office of Management Conservative Area 5, Cultural Office in Nakhon Si Thammarat, Office of Local Administration, each of them set differently in policies, rules, regulations in their planes, 2. processes of private sectors which provided assistance and coordinated with travel entrepreneurs and gave advantage data to any tourism agencies, supported all local festivals and planed the tourism management with participants.

From the evaluation of efficiency and satisfaction of traveling management in Nakhon Si Thammarat found that it was the most unique in tourism directionality and followed by its famous signature and tourists' popularity and it accommodated all tourists. It also weakened in working system of some tourism offices and protection environmental impacts from the attractive places. Tourism participants were skillful in services and personalities, good security team, but needed to improve in English and other foreign languages. Their abilities were in moderate level. There were suitable outside routes into Nakhon Si Thammarat, but it should be proved in attractive signs and utilities. Most appropriate of water quality was tap water. It also had good landscape. The attractive places were clean and dirtless restrooms. Some public utilities liked trash and bus service should be modified.

Nakhon Si Thammarat tourism satisfaction showed that the tourists satisfied in the unique souvenirs most, and followed by facilities in transportations, foods, accommodations, tourist services, tour guides, tourist information and the least satisfaction in entertainment and recreation because there were not many of them.

The potential development of the tourism industry participants in Nakhon Si Thammarat revealed that it should be gradually developed and depended on the real

situations which were flexible and adaptable. Firstly, the participants should develop themselves in both the strengths and the weakens. The research team also provided the 'Training course for potential development of the sustainable management participants for their effectiveness, tourist impression and good image to attractive places' to those involved. It should be concluded that the training course enhanced the participants' potential and they commented that they could adopt the knowledge from the training to the tourism management, more adapt in their offices and gained a lot of knowledge in management of tourist attractive places.

Guides to develop the travel industry management in Nakhon Si Thammarat .

It should be managed by all participants from all sectors in Nakhon Si Thammarat such as 1. educational institutions, 2. religious institutions, 3. government offices, 4. private sectors, 5. entrepreneurs, 6. community leaders, 7. local people to create awareness for public scarification, to build a sense of unity and to bring good and sustainable management. There were different in tourist attractive management between communities and government offices; some were historic places, others were natural places liked sea, beaches, waterfalls, mountains which all were responsibility by the government offices under the rules and regulations. Therefore, the attractive places which owned by the communities should be shared with; 1. educational institutions, 2. religious institutions, 3. community leaders, 4. Local people's participation, and 5. Entrepreneurs.

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ด
สารบัญ	ท
สารบัญตาราง	ธ
สารบัญภาพ	น
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของโครงการ	2
คำถามการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
วิธีการศึกษา	62
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	65
การวิเคราะห์ข้อมูล	65
บทที่ 4 ผลการศึกษา และการอภิปรายผล	67
บทที่ 5 บทสรุป	131
บรรณานุกรม	144
ภาคผนวก	146

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา	67
ตารางที่ 4.2	แสดงวิธีการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช	69
ตารางที่ 4.3	แสดงแหล่งการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช	70
ตารางที่ 4.4	แสดงจุดประสงค์ในการมาท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช	70
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนครั้งที่มาเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช	71
ตารางที่ 4.6	แสดงระยะเวลาในการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช	71
ตารางที่ 4.7	แสดงสถานที่พักค้างแรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช	72
ตารางที่ 4.8	แสดงสถานที่ที่นักท่องเที่ยวประทับใจในการมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช	72
ตารางที่ 4.9	แสดงความต้องการสถานที่พักของการมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช	73
ตารางที่ 4.10	แสดงรูปแบบห้องพักที่นักท่องเที่ยวต้องการเวลามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช	73
ตารางที่ 4.11	แสดงความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช	74
ตารางที่ 4.12	แสดงความต้องการรูปแบบในการเดินทางมาเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช	74
ตารางที่ 4.13	แสดงความต้องการข้อมูลในการการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช	75
ตารางที่ 4.14	แสดงความต้องการการเดินทางมาเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช	75
ตารางที่ 4.15	แสดงความต้องการกิจกรรมที่ต้องการเมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช	76
ตารางที่ 4.16	แสดงความต้องการลักษณะเมืองท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช	77

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.17	แสดงความต้องการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทางการท่องเที่ยวใน จังหวัดนครศรีธรรมราช	78
ตารางที่ 4.18	แสดงความต้องการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทางการให้บริการของ บุคลากรทางการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช	79
ตารางที่ 4.19	แสดงความต้องการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในจังหวัด นครศรีธรรมราช	80
ตารางที่ 4.20	แสดงความต้องการพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่รับผิดชอบในการท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช	80
ตารางที่ 4.21	แสดงความต้องการพัฒนาด้านการบริการสาธารณะในการท่องเที่ยวจังหวัด นครศรีธรรมราช	81
ตารางที่ 4.22	แสดงความต้องการพัฒนาด้านสาธารณูปโภคในการท่องเที่ยวจังหวัด นครศรีธรรมราช	82
ตารางที่ 4.23	แสดงความต้องการแหล่งข้อมูลการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการท่องเที่ยวใน จังหวัดนครศรีธรรมราชผ่านสื่อ	83
ตารางที่ 4.24	แสดง ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของ นักท่องเที่ยว ชาวไทยต่อแยกตามองค์ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัด นครศรีธรรมราช	84
ตารางที่ 4.25	แสดงข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในด้านเพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา	85
ตารางที่ 4.26	แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับวิธีการเดินทาง แหล่งข้อมูล วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยว	87
ตารางที่ 4.27	แสดงความประทับใจในจังหวัดนครศรีธรรมราช	88
ตารางที่ 4.28	แสดงความต้องการด้านที่พักอาศัย	89
ตารางที่ 4.29	แสดงความต้องการด้านสถานที่ท่องเที่ยว	90
ตารางที่ 4.30	แสดงความต้องการกิจกรรมท่องเที่ยว	91
ตารางที่ 4.31	แสดงความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก	92



## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.32	แสดงความต้องการยานพาหนะ	92
ตารางที่ 4.33	แสดงความต้องการรูปแบบการท่องเที่ยว	92
ตารางที่ 4.34	แสดงความต้องการช่องทางในการรับข่าวสาร	93
ตารางที่ 4.35	แสดง ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช	111
ตารางที่ 4.36	แสดง ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช	114
ตารางที่ 4.37	แสดงความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจในทางการท่องเที่ยว	117
ตารางที่ 4.38	แสดงความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	118
ตารางที่ 4.39	แสดงความพึงพอใจด้านการขนส่งผู้โดยสาร	118
ตารางที่ 4.40	แสดงความพึงพอใจด้านความปลอดภัย	119
ตารางที่ 4.41	แสดงความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน	119
ตารางที่ 4.42	แสดงความพึงพอใจด้านอภิศัยไมตรี	119
ตารางที่ 4.43	แสดงการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวก่อนเข้ารับอบรมและหลังเข้าอบรม	124
ตารางที่ 4.44	แสดงการประเมินผลโครงการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	125

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์	19
ภาพที่ 2 การจัดแผนงานแบบแบ่งตามหน้าที่	41
ภาพที่ 3 การจัดแผนงานตามผลิตภัณท์	42
ภาพที่ 4 การจัดแผนงานตามประเภทลูกค้า	42
ภาพที่ 5 การจัดแผนงานตามพื้นที่ภูมิศาสตร์	43
ภาพที่ 6 การจัดแผนงานแบบแมทริกซ์	44
ภาพที่ 7 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร	46
ภาพที่ 8 ประเภทของการควบคุมตามแนวคิดของรอบปิ่นส์และคูลเทอร์	50
ภาพที่ 9 แนวทางการบริหารอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช	129

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

นครศรีธรรมราชยังมีโอกาสที่จะพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อสร้างรายได้อีกมากมาย และหากการพัฒนานั้นเป็นการพัฒนาที่เป็นระบบก็必将ทำให้การพัฒนามีประสิทธิผลและเกิดความยั่งยืน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการจัดการทรัพยากรเพื่อการพัฒนาท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อตอบสนองความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคมและความงามทางสุนทรียภาพสามารถรักษาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและระบบนิเวศไว้ในระยะเวลาที่ยาวนานที่สุด

แม้การท่องเที่ยวจะมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมของจังหวัดนครศรีธรรมราช แต่กลับพบว่าการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชยังมีปัญหาสำคัญ นั่นคือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยจะเห็นได้ว่าบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชยังขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องด้านการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชนั้นมีความต้องการที่หลากหลายและมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยว

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยสำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาอย่างยั่งยืน นั่นคือการสร้างฐานข้อมูลทรัพยากรและการวิจัยของการท่องเที่ยว เพื่อเป็นการรวบรวมแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของจังหวัดนครศรีธรรมราชเข้าไว้ด้วยกัน โดยนักท่องเที่ยวและผู้ที่มีสนใจสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลด้านการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน

ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการศึกษาวิจัย แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยทำการศึกษา และเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ศึกษาพฤติกรรม ความต้องการ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และสร้างฐานข้อมูลทรัพยากรและการวิจัยการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งแนวทางดังกล่าวสามารถนำไปสู่การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชอย่างยั่งยืน

## วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความพึงพอใจของการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช
4. เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช
5. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช

## คำถามการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวมีความต้องการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชในด้านใดบ้างและในระดับใด
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีกระบวนการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชอย่างไร
3. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชมีกระบวนการทำงานที่สามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่
4. จะมีพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชได้อย่างไร
5. จะมีแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชได้อย่างไร

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวนៃของการเดินทางซึ่งบุคคลก่อให้เกิดมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เดินทาง (นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน)ธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว

2. ความต้องการของนักท่องเที่ยว หมายถึง ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็น ความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต

3. กระบวนการบริหารจัดการ หมายถึง การจัดการเป็นแนวทางที่ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เป็นวิธีการที่เหมาะสมในการนำพาให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชเจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต

4. ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ละเอียดรอบคอบ มีความสามารถในการปฏิบัติงานในสถานการณ์เร่งด่วน ปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามเป้าหมายทันกับกำหนดเวลาที่บังคับให้รับปฏิบัติมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานคุ้มกับค่าตอบแทนที่ได้รับ

6. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกความ ประทับใจหรือการมีทัศนคติที่ดีที่มีต่อสิ่งนั้นๆ โดยเมื่อมีความพึงพอใจแล้วก็จะแสดงออกมาทาง พฤติกรรม

## ขอบเขตเนื้อหาการวิจัย

### ขอบเขตด้านประชากร

#### ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

1) นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อนำมาเปรียบเทียบความต้องการในด้านการท่องเที่ยวเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์หาความเหมาะสมสำหรับการเชื่อมโยงในการพัฒนาระบบบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช

2) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่จากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช ภาครัฐ องค์กรบริหารส่วนตำบล ผู้ประกอบการ กลุ่มบริษัททัวร์ ผู้นำชุมชน สภาชุมชน และอาสาพัฒนาชุมชน เป็นต้น เพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อจัดกิจกรรมการเสริมสร้างศักยภาพให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชสามารถรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของจังหวัด

### กลุ่มตัวอย่าง

1) การเลือกกลุ่มตัวอย่างจะเลือกจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) ด้วยการเข้าไปชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ จำนวน 400 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 44 คน

2) การเลือกกลุ่มตัวอย่างจะเลือกจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช จากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 33 คน ประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่จากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช มัคคุเทศก์ องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ประกอบการ กลุ่มบริษัททัวร์ ผู้นำชุมชน สภาชุมชน และอาสาพัฒนาชุมชน โดยวิธีการเลือกเชิงกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ศึกษาความต้องการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ศึกษากระบวนการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชอย่างไร
3. ศึกษากระบวนการทำงานที่สามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่
4. ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช
5. แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช

### ขอบเขตด้านสถานที่

จังหวัดนครศรีธรรมราช

### วิธีการดำเนินการวิจัย

#### ระยะที่ 1 ระยะเตรียมการ

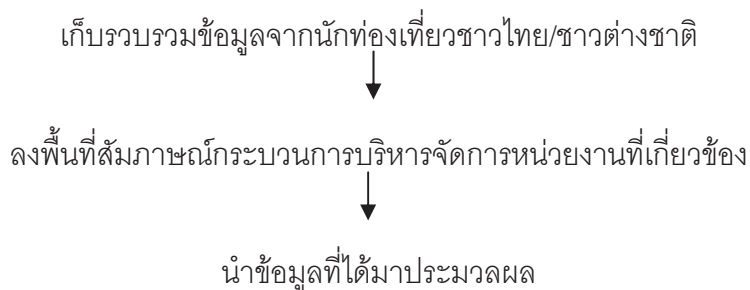
ประชุมเตรียมดำเนินโครงการวิจัย

หาความร่วมมือจากตัวแทนชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

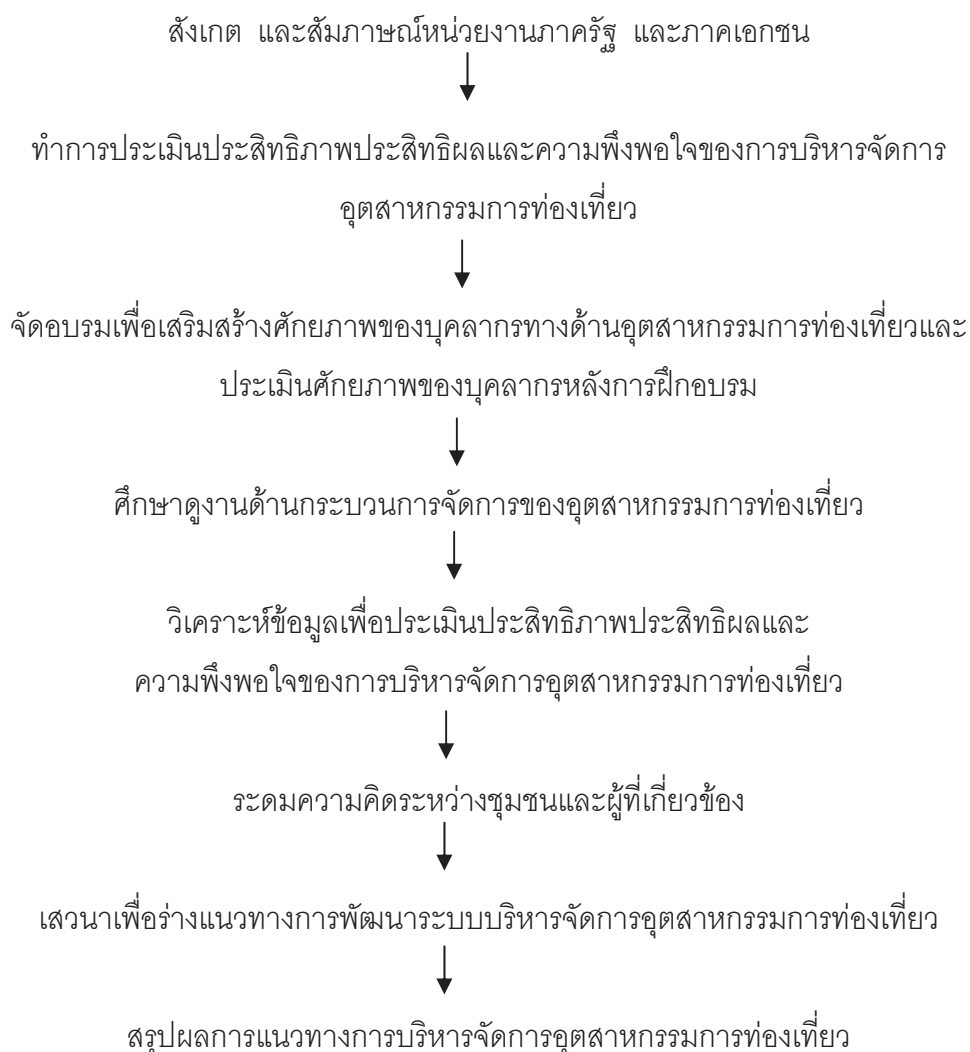


ศึกษาบริบทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช/เก็บรวบรวมข้อมูล

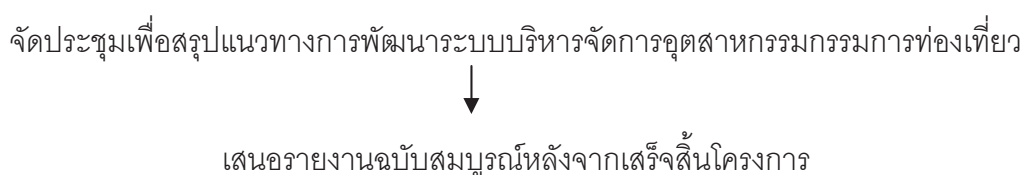




## ระยะที่ 2 ช่วงปฏิบัติและการมีส่วนร่วม



## ระยะที่ 3 จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์



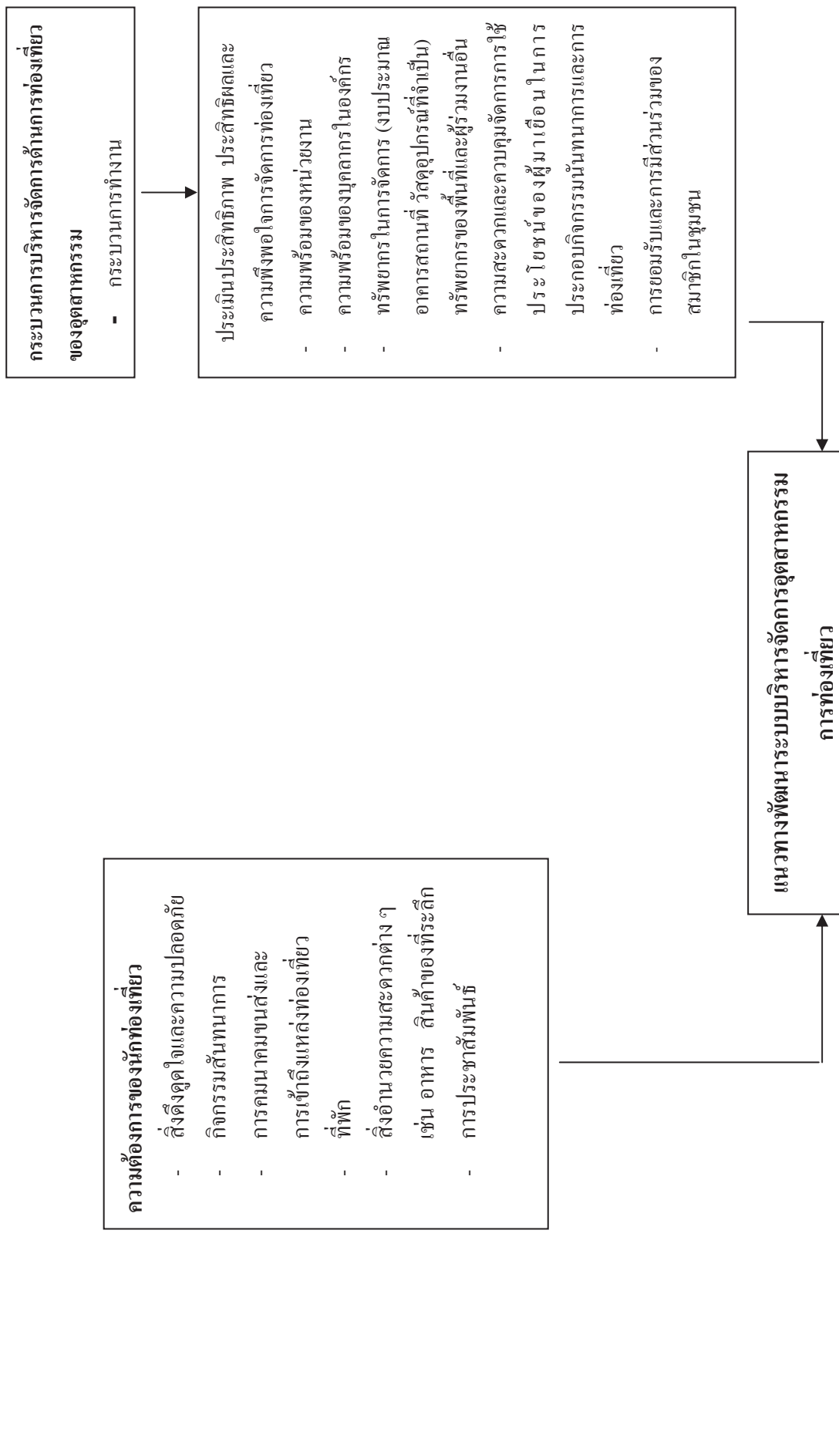
## แผนของโครงการ

แผนของโครงการเป็นไปตามข้อเสนอโครงการ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ระยะเวลา	กิจกรรม	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
เดือน 1-6	<ol style="list-style-type: none"> <li>เก็บข้อมูลแบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทย</li> <li>สัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติ</li> <li>ลงพื้นที่เพื่อทำการสำรวจกระบวนการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช</li> <li>จัดเวทีระดมความคิดเห็นระหว่างชุมชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>สัมภาษณ์เชิงลึกแก่นำองค์กร</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ทราบความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช</li> <li>ทราบกระบวนการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช</li> <li>รายงานความก้าวหน้า</li> </ol>
เดือน 7-12	<ol style="list-style-type: none"> <li>ศึกษาดูงานด้านกระบวนการจัดการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว</li> <li>จัดการประชุมวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของการบริหารจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว</li> <li>จัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและประเมินศักยภาพของบุคลากรหลังการฝึกอบรม</li> <li>สนทนากลุ่มจำนวน 2 ครั้ง (ภาครัฐ 1 ครั้ง ภาคเอกชน 1 ครั้ง)</li> <li>เสวนาเพื่อร่างแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว</li> <li>จัดประชุมเพื่อสรุปแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ทราบผลการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของการบริหารจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของภาคีที่เกี่ยวข้องหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช</li> <li>ทราบผลพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช</li> <li>ได้แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช</li> <li>รายงานฉบับสมบูรณ์และบทความวิจัย</li> </ol>



## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
3. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ
4. องค์ประกอบของการท่องเที่ยว
5. หน่วยงานสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
6. กระบวนการทางตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
7. กระบวนการทางการจัดการ
8. การพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชอย่างยั่งยืน
9. ข้อมูลจังหวัดนครศรีธรรมราช

### แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

#### ความหมายของการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2545: 1-5) ได้กล่าวถึงความหมายของการท่องเที่ยวว่า หมายถึงกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวของการเดินทางของบุคคลากรจากที่อยู่อาศัยปกติไปที่อยู่อื่น ๆ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจากที่ที่เดินทาง ซึ่งหมายถึงนักท่องเที่ยวและชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวมีความหมายของการท่องเที่ยวในทัศนะที่ถือเป็นเรื่องของการเดินทาง ถ้าไม่มีการเดินทางก็ไม่มีการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นในเวลาว่างที่มีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็นนันทนาการรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นในเวลาว่างที่ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยว หรือ R.W McIntosh กล่าวว่าการท่องเที่ยวเป็นการเดินทางปฏิสัมพันธ์และด้านสถานะหรือเกียรติคุณ

จะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเดินทาง อย่างไรก็ตามแม้ว่าการท่องเที่ยวและการเดินทางจะใช้สลับกันจนเกือบมีความหมายเดียวกันข้างต้น แต่การเดินทางบางประเภทก็ไม่นับว่าเป็นการท่องเที่ยว ทั้งนี้เป็นไปตามข้อตกลงระหว่างนักวิชาการการท่องเที่ยวขององค์การท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ที่เสนอในที่ประชุมเมื่อปี พ.ศ. 2506 ณ กรุงโรม ประเทศอิตาลี ซึ่งกำหนดว่าการเดินทางที่เป็นการท่องเที่ยวจะต้องมีลักษณะดังนี้

1. เป็นการเดินทางที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ
3. เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่ไม่เพื่อการประกอบอาชีพ หารายได้

ส่วนความหมายของทัศนคติการท่องเที่ยวในทัศนะที่กว้าง ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Mc. Intosh and Goeldner หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์ต่างๆ และความพัน্থที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับธุรกิจและบริการต่าง ๆ รวมทั้งรัฐบาลประเทศเจ้าภาพและการต้อนรับที่อบอุ่นเปี่ยมไมตรีจิตแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน คำว่า การท่องเที่ยวให้ครอบคลุมที่สุด ต้องพิจารณา 3 ประเด็นหลักต่อไปนี้คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538:98)

นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน หมายถึง ผู้ที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อหาประสบการณ์ทั้งประสบการณ์ที่สามารถรับรู้ได้ด้วยทางกายสัมผัสและทางจิตใจ

ธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หมายถึง องค์กรของรัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อควบคุมดูแลการท่องเที่ยวให้เป็นแหล่งสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศ

ชุมชนพื้นที่ท่องเที่ยว หมายถึง ประชาชนซึ่งอาศัยในท้องถิ่นที่เป็นพื้นที่สำหรับการท่องเที่ยว โดยนอกจากจะมีส่วนในการเป็นเจ้าของที่ดีเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวแล้ว ในบางโอกาสยังเป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง

โดยสรุป การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวนของการเดินทางซึ่งบุคคลก่อให้เกิดมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เดินทาง (นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน)ธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว

#### **ความสำคัญของการท่องเที่ยว**

การท่องเที่ยวมีความสำคัญอย่างมาก ทั้งในแง่ของความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ ความสำคัญต่อวัฒนธรรม สภาพแวดล้อม ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538: 70-75)

1. ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจของประเทศ การที่ผู้คนได้เดินทางท่องเที่ยวจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่งก่อให้เกิดภาพของการเคลื่อนไหวนของกลุ่มนักท่องเที่ยวและการเคลื่อนไหวนทางเศรษฐกิจโดยทุกขั้นตอน หรือกระบวนการเดินทางของแต่ละบุคคลในแต่ละช่วงย่อมต้องมีการใช้จ่ายเกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นการใช้จ่ายช่วงก่อนการเดินทาง ซึ่งมีการเตรียมอุปกรณ์/สัมภาระการเดินทางท่องเที่ยว เช่น อาหาร น้ำ อุปกรณ์เดินทาง เป็นต้น กระบวนการของกิจกรรมดังกล่าวทำให้เกิดธุรกิจที่ผลิตสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างกว้างขวาง

นอกจากการท่องเที่ยวจะมีความสำคัญทางเศรษฐกิจในระดับพื้นฐานแล้ว ในเชิงเศรษฐกิจศาสตร์การท่องเที่ยว พบว่า การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ทั้งในแง่ของการสร้างเงินตราต่างประเทศ ซึ่งการท่องเที่ยวระหว่างประเทศเป็นสินค้าส่งออกที่สร้างรายได้สูงที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ที่เกิดจากการส่งออกสินค้าประเภทอื่น ๆ

2. ความสำคัญต่อสังคมและวัฒนธรรม เนื่องจากการท่องเที่ยวมีความเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวของผู้คนจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง อันเกิดจากความต้องการของมนุษย์ที่เดินทางเพื่อการแสวงหาการพักผ่อน หรือเพื่อการพักผ่อน หรือเพื่อความบันเทิง การท่องเที่ยวจึงมีความเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้

1. การท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้คนแปลก 2 กลุ่ม คือ เจ้าบ้าน และ ผู้มาเยือน

2. การท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับการพบปะสังสรรค์ระหว่างวัฒนธรรม ชนชาติ วิถีชีวิต ภาษา ระดับ ของฐานทางสังคมที่แตกต่างกัน ฯลฯ

3. การท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับผู้มาเยือนที่พยายามปลดปล่อยตัวเองจา สภาพสังคมและเศรษฐกิจที่กดดันในชีวิตประจำวัน

4. การท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของกลุ่มผู้ที่เป็นเจ้าบ้านที่จะต้องพยายามประสานความสมดุลระหว่างผลได้ทางเศรษฐกิจที่เกิดจากการท่องเที่ยวเป็นต้นทุนทางสังคม

3. ความสำคัญต่อธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่ต้องพึ่งพาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับการดึงดูดนักท่องเที่ยว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าวอย่างเข้มข้น โดยการรณรงค์ให้ประชาชนหันมาให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์สภาพแวดล้อมและธรรมชาติในท้องถิ่นรวมทั้งออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม

สรุป การตระหนักถึงความสำคัญของธรรมชาติจึงได้เกิดรูปแบบการท่องเที่ยวขึ้น ซึ่งรวมถึงการวางแผนการกำหนดขีดความสามารถในการรับของแต่ละพื้นที่ท่องเที่ยว การกำหนดขอบเขตพื้นที่ที่นักท่องเที่ยวจะเข้าถึงธรรมชาติได้ โดยการป้องกันนักท่องเที่ยวเข้าถึงธรรมชาติเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการในการตรวจสอบบริษัทนำเที่ยว จึงอาจกล่าวได้ว่า การท่องเที่ยวเป็นตัวผลักดันให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญและให้ความร่วมมือในการอนุรักษ์และรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

### รูปแบบของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวมีหลากหลายรูปแบบด้วยกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างในการจัดรูปแบบของการท่องเที่ยว และวัตถุประสงค์ของการจัดแบ่ง ในที่นี้สามารถรวบรวมรูปแบบของการท่องเที่ยวออกเป็น 3 รูปแบบของการท่องเที่ยวตามวัตถุประสงค์ของการเดินทางและรูปแบบของการท่องเที่ยวตามลักษณะการเดินทาง ได้แก่ (พัชรพรรณ ภูคาพิน, 2544: 19-22)

1. รูปแบบของการท่องเที่ยวตามสภาพภูมิศาสตร์การเดินทางและถิ่นพำนักของนักท่องเที่ยว การจัดแบ่งรูปแบบของการท่องเที่ยวในลักษณะนี้เป็นการจัดแบ่งเพื่อประโยชน์ในการเก็บข้อมูลการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการท่องเที่ยวและการศึกษาผลได้ทางเศรษฐกิจที่จะเกิดจากนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นพำนักต่างกัน

2. รูปแบบการท่องเที่ยวตามวัตถุประสงค์ของการเดินทาง รูปแบบของการท่องเที่ยวที่จัดแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการเดินทางเป็นการจัดแบ่งอีกรูปแบบหนึ่งที่พัฒนาจากวัตถุประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ โดยแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

- การท่องเที่ยวเพื่อความเพลิดเพลินและการพักผ่อน เป็นการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองของความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงสภาพชีวิตประจำวันที่จำเจ และรับแรงของนักท่องเที่ยว หรือบางครั้งก็เพียงแต่ต้องการเปลี่ยนบรรยากาศ หรือเพื่อชมทิวทัศน์ที่แตกต่างเท่านั้น

- การท่องเที่ยวเพื่อจุดประสงค์ทางธุรกิจ .ในประเทศที่พัฒนาแล้วส่วนใหญ่ประชากรมักจะเดินทางเพื่อธุรกิจเป็นวัตถุประสงค์หลัก

- การท่องเที่ยวเพื่อความสนใจพิเศษ เป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวที่เกิดจากนักท่องเที่ยวบางกลุ่มรู้สึกว่าการเดินทางเพื่อไปชมบ้านเมือง หรือชมธรรมชาติ เป็นรูปแบบที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ซับซ้อนขึ้นได้อีกต่อไป ซึ่งความสนใจพิเศษของนักท่องเที่ยวมีรูปแบบแตกต่างกัน ได้แก่

1. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวเพื่อศึกษาธรรมชาติของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา

2. การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและกีฬา เป็นการท่องเที่ยวควบคู่ไปกับการดูแลสุขภาพของนักท่องเที่ยว

3. การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม เป็นรูปแบบเพื่อการท่องเที่ยวเพื่อความสนใจพิเศษที่เติบโตอย่างรวดเร็ว และมีบทบาทในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวค่อนข้างมาก เนื่องจากนักท่องเที่ยวให้ความสนใจ

4. การท่องเที่ยวเพื่อสัมผัสวิถีชีวิตและวัฒนธรรมพื้นถิ่น เป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวเพื่อความสนใจพิเศษ เป็นการเฝ้าหาโอกาสที่จะได้สัมผัสกับกลุ่มที่มีชาติพันธุ์ และภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างไปจากตัวของนักท่องเที่ยวโดยตรง

### ประเภทของผู้เดินทางท่องเที่ยว

เพื่อประโยชน์ในการวางแผนและเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างประเทศที่ประชุมองค์การสหประชาชาติว่าด้วยการท่องเที่ยวขึ้นที่กรุงโรมประเทศอิตาลี เมื่อปี พ.ศ. 2506 ได้จำแนกประเภทของผู้เดินทางออกเป็น 2 กลุ่มตามลักษณะและวัตถุประสงค์ในการเดินทาง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545)

1. กลุ่มที่รวมอยู่ในสถิติการท่องเที่ยว คือ ผู้ที่เดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นที่เป็นการชั่วคราวเพื่อการประกอบกิจกรรม เพื่อเยี่ยมญาติ/มิตร เพื่อกิจกรรมทางศาสนา เพื่อการกีฬา แต่มิใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ ณ สถานที่นั้นซึ่งรวมเรียกว่า ผู้มาเยือนจำแนก 2 ลักษณะ คือ

1.1 จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ในการไปเยือนและการพักค้างคืน ณ สถานที่ไปเยือนนั้น ลักษณะดังกล่าวทำให้สามารถแยกผู้มาเยือนออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1.1 นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้มาเยือนชั่วคราวซึ่งพักอยู่ ณ สถานที่ไปเยือนนั้น ลักษณะดังกล่าวทำให้มีการพักค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 1 ปี ซึ่งได้แก่ ผู้ที่ไม่มีถิ่นพำนักอยู่ในสถานที่ไปเยือน ผู้ที่มีสัญชาติของประเทศหรือเดิมเป็นคนในถิ่นนั้น แต่ในปัจจุบันได้มีถิ่นพำนักอยู่ ณ สถานที่ไปเยือนนั้นแล้ว เช่น คนที่มีสัญชาติไทยแต่ไปอาศัยอยู่ในอเมริกาแล้วเดินทางมาเที่ยวประเทศไทย เป็นต้น

1.1.2 นักทัศนาจร หมายถึง ผู้มาเยือนชั่วคราว ซึ่งพักอยู่ ณ สถานที่นั้นน้อยกว่า 24 ชั่วโมง และไม่พักค้างคืน ซึ่งได้แก่ ผู้โดยสารเรือสำราญหรือเดินสมุทร ซึ่งอยู่ ณ สถานที่นั้นน้อยกว่า 24 ชั่วโมง และไม่พักค้างคืน

1.2 จำแนกตามถิ่นพำนักของผู้มาเยือน ซึ่งสามารถจำแนกผู้มาเยือนได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1.2.1 ผู้มาเยือนขาเข้า (inbound visitor) หมายถึง ผู้มาเยือนที่มีถิ่นพำนักในต่างประเทศและเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอีกประเทศหนึ่ง

1.2.2 ผู้มาเยือนขาออก (outbound visitor) หมายถึง ผู้มาเยือนที่มีถิ่นพำนักอยู่ในประเทศหนึ่งและเดินทางออกไปยังอีกประเทศอื่น

1.2.3 ผู้มาเยือนภายในประเทศ (domestic visitor) หมายถึง ผู้มาเยือนที่มีถิ่นพำนักอยู่ในประเทศและเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศนั้น นอกจากนี้กลุ่มผู้มาเยือนในประเทศ (Internal visitor) ด้วยก็ได้

2. กลุ่มที่ไม่ได้รวมอยู่ในสถิติการท่องเที่ยว คือ ผู้ที่เดินทางไปเพื่อประกอบอาชีพหรือแสวงหาผลประโยชน์ในสถานที่นั้น ได้แก่ ในประเทศนั้น นอกจากนี้กลุ่มผู้มาเยือนภายในประเทศในสถานที่คนงานตามชายแดน ผู้เฝ้าเรือ ผู้อพยพ ทหารต่างชาติที่เข้ามาประจำการ เจ้าหน้าที่กงสุล เจ้าหน้าที่ทางการทูต ผู้ย้ายถิ่นชั่วคราว ผู้ย้ายถิ่นถาวร และผู้โดยสารผ่าน

อย่างไรก็ดี สำหรับประเทศไทยได้มีการปรับเปลี่ยนความหมายของคำว่า นักท่องเที่ยวจากองค์การการท่องเที่ยวโลกน้อย เพื่อให้สอดคล้องเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดสูงสุดที่อนุญาตให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศอาศัยอยู่ในประเทศไทย ตามข้อกำหนดสูงสุดที่อนุญาตให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพักอาศัยอยู่ในประเทศไทย ตามข้อกำหนดสูงสุดที่อนุญาตให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพักอาศัยอยู่ในประเทศไทย ตามกำหนดตรวจตราหนังสือเดินทาง (Visa) สำนักเยือนชั่วคราว ซึ่งพักอยู่ ณ สถานที่ไปเยือนชั่วคราว ซึ่งพักอยู่อย่างน้อย 24 ชั่วโมง และมีการพักค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน ไม่เกิน 90 วัน จะเห็นว่ามีความแตกต่างกันเฉพาะช่วงเวลาในประเทศไทยกำหนดเช่นนี้

สรุป ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเดินทาง อย่างไรก็ตามแม้ว่าการท่องเที่ยวและการเดินทางจะใช้สลับกันเกือบมีความเดียวกันนั้น แต่การเดินทางบางประเภทก็ไม่นับว่าเป็นการท่องเที่ยว

## แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

### ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

แนวคิดเกี่ยวกับ”พฤติกรรมของผู้บริโภค มีผู้ให้ความหมายไว้และถือว่าเป็น “แนวคิด” สรุปได้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541: 124 – 125) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาแล้วซึ่งการใช้สินค้าและบริการ ทั้งนี้หมายรวมถึง กระบวนการตัดสินใจ และการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้า

ความสำคัญของพฤติกรรมผู้บริโภค ในที่นี้จะพิจารณาในแง่ความสำคัญของพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตลาด โดยเฉพาะการศึกษาและทำความเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภค ทำให้ผู้บริหารการตลาดและนักการตลาดได้เข้าใจในเรื่องต่อไปนี้ คือ (ธงชัย สันติวงษ์, 2546, หน้า 33-36)

**1. เข้าใจปัญหาความต้องการของสังคม** ดังได้กล่าวไว้แล้วว่าสังคมมนุษย์ก็คือตลาดผู้บริโภค ดังนั้นผู้บริโภคแต่ละคน นอกจากอยู่ในตลาดแล้วยังเป็นสมาชิกของสังคมใดสังคมหนึ่ง และอยู่ภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมนั้นด้วย การที่นักการตลาดเข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภค ส่งผลให้สามารถเข้าใจความเป็นไปในสังคม กลไกของสังคมและทำให้สามารถเสนอขายผลิตภัณฑ์แก่ผู้บริโภคในสังคม ซึ่งในแต่ละคนและแต่ละกลุ่มจะมีความต้องการที่ไม่เหมือนกัน ตลอดจนสามารถให้สิ่งกระตุ้นเพื่อสร้างแรงจูงใจแก่ผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

**2. ทำให้สามารถคาดการณ์ความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างแน่นอน** ด้วยเหตุที่สภาวะแวดล้อมรอบตัวผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา พร้อมกับตัวผู้บริโภคเองก็มีการเปลี่ยนแปลงกลไกในด้านจิตวิทยาและทางกายภาพด้วย เช่น ผู้บริโภคมีการเรียนรู้เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการมากขึ้น โดยมีการทดลองใช้ จนอาจมีการเปลี่ยนทัศนคติต่อสินค้าหรือบริการ ตลอดจนทำให้ผู้บริโภคมีบุคลิกภาพเปลี่ยนแปลงไปด้วย ดังนั้น หน้าที่สำคัญของผู้บริหารการตลาดและนักการตลาดก็คือ จำเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจความต้องการของผู้บริโภคทั้งในอดีต ปัจจุบัน และคาดการณ์ความต้องการและแนวโน้มการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคในอนาคตได้อย่างถูกต้องและลึกซึ้งเพียงพอ การศึกษาวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ การซื้อ กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค จะทำให้ผู้บริหารการตลาดและนักการตลาดสามารถวางแผนและปรับปรุงกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม

**3. ทำให้สามารถแสวงหา พัฒนาและขยายตลาด** การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค จะต้องเป็นกิจกรรมที่ไม่สุดสิ้นเพียงที่ได้ตอบสนองความต้องการเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่งแก่ตลาดเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น แต่ผู้บริโภคในส่วนตลาดอื่นๆ ที่ยังมีได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการด้วย การศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคในส่วนตลาดนั้น ๆ จะสามารถทำให้เข้าใจความต้องการ แรงจูงใจ และปัจจัยอื่นๆ ซึ่งนักการตลาดจะสามารถทำหน้าที่เคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ไปสู่ผู้บริโภคในตลาดดังกล่าว เพื่อตอบสนองความต้องการในส่วนที่ยังไม่ได้ตอบสนองได้

**4. ทำให้สามารถปรับปรุงกิจกรรมทางการตลาดเดิม** เมื่อผู้บริโภคมีความต้องการใหม่ ๆ ผู้บริหารการตลาดและนักการตลาดควรต้องติดตามความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ และหาหนทางโดยแสวงหาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำ



ได้ เช่น ถ้าผู้บริโภคต้องการผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ยังไม่มีอยู่ในตลาด นักการตลาดอาจต้องพยายามหาผลิตภัณฑ์ใหม่มาตอบสนองในเวลาที่เหมาะสม หรืออาจต้องปรับเปลี่ยนกิจกรรมทางการตลาดด้านอื่นๆ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ใหม่ ๆ ต่อตัวผลิตภัณฑ์เดิมไปก่อนหากยังไม่สามารถหาผลิตภัณฑ์ใหม่มาตอบสนองความต้องการได้ในเวลาขณะนั้น เช่น อาจใช้การปรับราคาผลิตภัณฑ์เดิมลง การใช้การสื่อสารทางการตลาดเพื่อเผยแพร่ แนะนำคุณประโยชน์เพิ่มเติมของผลิตภัณฑ์เดิมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ เป็นต้น

**5. ทำให้สามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายสาธารณะ** โดยปกติเข้าใจกันว่าการศึกษากฎพฤติกรรมผู้บริโภคจะช่วยให้ให้นักการตลาดสามารถดำเนินกิจกรรมการตลาดได้อย่างราบรื่น ซึ่งเป็นส่วนที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อกิจการในระดับจุลภาคหรือระดับหน่วยธุรกิจเท่านั้น แต่ความเป็นจริงแล้ว การศึกษาวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมผู้บริโภคได้ขยายประโยชน์มากขึ้นเป็นระดับมหภาค หรือระดับสังคม กล่าวคือ ข้อมูลด้านพฤติกรรมผู้บริโภคถูกใช้เป็นดัชนีเบื้องต้นในการพิจารณาให้บริการแก่ประชาชนซึ่งอาจเป็นความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและเอกชน ซึ่งเรียกว่า นโยบายสาธารณะ การศึกษาและทำความเข้าใจในพฤติกรรมผู้บริโภคในตลาดอย่างถ่องแท้ จะช่วยทำให้นักการตลาดย่นระยะเวลาในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ และทำให้เขาสามารถใช้กลยุทธ์การตลาดเข้าถึงตัวผู้บริโภคโดยตรงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนนักการตลาดสามารถทุ่มเทความพยายามทางการตลาดให้คุ้มค่ากับผลลัพธ์ที่ผู้บริโภคตอบสนอง ซึ่งก็คือการตัดสินใจซื้อ มีความรู้สึกและพฤติกรรมหลังการซื้อที่น่าพอใจอย่างต่อเนื่องในที่สุด ( ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ 2541: 124 – 125)

**โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior model)** เป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการที่สิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่ทำให้เกิดความต้องการ สิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box) ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำ ที่ผู้ผลิตและผู้ขายไม่สามารถคาดได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อที่จะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่างๆ ของผู้ซื้อ แม้จะมีการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's response) หรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's purchase decision)

### 1. พฤติกรรมของผู้ซื้อ

ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายสินค้าจะสนใจถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค (Buyer behavior) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการปฏิบัติการบริโภค ซึ่งหมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนสินค้า และบริการด้วยเงิน และรวมทั้งกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งเป็นตัวกำหนดให้มีกระบวนการกระทำนี้ พฤติกรรมของผู้ซื้อที่เราหมายรวมถึงผู้ซื้อที่เป็นอุตสาหกรรม

(Industrial buyer) หรือเป็นการซื้อบริษัทในอุตสาหกรรมหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อ แต่พฤติกรรมของผู้บริโภคนั้น

เราเน้นถึงการซื้อของผู้บริโภคเอง ปกติเรามักใช้คำว่า พฤติกรรมของลูกค้า (Customer behavior) แทนกันกับพฤติกรรมผู้ซื้อได้คำทั้งสองคือ พฤติกรรมผู้ซื้อและพฤติกรรมลูกค้านี้เป็นความหมายเหมือนกัน และค่อนข้างไปในแง่ลักษณะในทางเศรษฐกิจของการบริโภคมากกว่า

## 2. การซื้อและการบริโภค

คำว่า พฤติกรรมผู้บริโภค นั้น ในความหมายที่ถูกต้อง มิใช่หมายถึง การบริโภค (Consumption) แต่หากหมายถึงการซื้อ (Buying) ของผู้บริโภค จึงเน้นถึงตัวผู้ซื้อเป็นสำคัญและที่ถูกต้องแล้ว การซื้อเป็นเพียงกระบวนการหนึ่งของการตัดสินใจและไม่สามารถแยกออกได้จากการบริโภคสินค้า ทั้งที่กระทำโดยตัวผู้ซื้อเองหรือบริโภคโดยสมาชิกคนอื่น ๆ ในครอบครัวซึ่งมีผู้ซื้อทำตัวเป็นผู้แทนให้ การซื้อแทนนั้น ผู้ซื้อแทนจะเป็นผู้ทำงานแทนความพอใจของผู้ที่จะบริโภคอีกต่อหนึ่ง ด้วยเหตุผลนี้เอง ผู้วิเคราะห์การตลาดจึงต้องระวังอยู่เสมอถึงความสัมพันธ์นั้น

สรุป พฤติกรรมผู้บริโภคหมายถึง การกระทำของบุคคลบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับการจัดการหาให้มาและการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ส่วนพฤติกรรมผู้ซื้อนั้นหมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนสินค้า และบริการด้วยเงิน และรวมถึงการตัดสินใจ

**บทบาทพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior role)** หมายถึง บทบาทของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้อ จากการศึกษารoles บทบาทพฤติกรรมของผู้บริโภค นักการตลาดได้นำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด โดยเฉพาะกลยุทธ์การโฆษณาและผู้แสดงโฆษณา (Presenter) ให้บทบาทใดบทบาทหนึ่ง เช่น ผู้ริเริ่ม ผู้มีอิทธิพล ผู้ตัดสินใจซื้อ ผู้ซื้อ และผู้ใช้โดยทั่วไปมี 5 บทบาทคือ

1. ผู้ริเริ่ม (Initiator) บุคคลที่รับรู้ถึงความจำเป็นหรือความต้องการ ริเริ่มซื้อ และเสนอความคิดเกี่ยวกับความต้องการผลิตภัณฑ์ชนิดใดชนิดหนึ่ง
2. ผู้มีอิทธิพล (Influence) บุคคลที่ใช้คำพูดหรือการกระทำตั้งใจหรือไม่ตั้งใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ การซื้อ และการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ
3. ผู้ตัดสินใจ (Decision) บุคคลผู้ตัดสินใจหรือมีส่วนในการตัดสินใจว่าจะซื้อหรือไม่ซื้ออะไร ซื้ออย่างไร หรือซื้อที่ไหน

4. ผู้ซื้อ (Buyer) บุคคลที่ซื้อสินค้าจริง

5. ผู้ใช้ (User) บุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริโภค การใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ

### การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค จึงเป็นเรื่องของการศึกษาการตัดสินใจของผู้บริโภค ว่าเกิดจากปัจจัยอิทธิพลอะไรเป็นตัวกำหนด หรือที่เป็นตัวสาเหตุที่ทำให้มีการตัดสินใจซื้อ ดังกล่าว ตามความหมายข้างต้นนี้ พฤติกรรมในขณะที่ทำการซื้อ (ที่เราได้เห็นเป็นการกระทำโดยทั่วไปของ ลูกค้า) จึงเป็นเพียงขั้นตอนสุดท้ายหรือปลายเหตุ ของกระบวนการพิจารณาการตัดสินใจซื้อ และใน การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค หรือพฤติกรรมผู้บริโภคที่แท้จริงจะประกอบด้วยอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ หลายประการ เช่น ความต้องการการเรียนรู้ ความนึกชอบพอ ทศนคติ ความเข้าใจ จากกลุ่มทางสังคม ตลอดจนวัฒนธรรมปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ได้มีอยู่ในความนึกคิดและจิตใจของทุกคน ซึ่งต่างก็ได้มีการ สร้างสมและขัดเกลามาตามกระบวนการตามความนึกคิดและจิตวิทยาของตนเอง ตามสังคมและ วัฒนธรรมแวดล้อมที่แตกต่างกัน จากอดีตถึงปัจจุบัน ซึ่งทำให้คุณลักษณะที่แท้จริงภายในของ ผู้บริโภคแตกต่างกันไปด้วย (ธงชัย สันติวงษ์ 2525: 17)

### ขอบเขตของพฤติกรรมผู้บริโภค

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคให้มีความเข้าใจอย่างถูกต้องและลึกซึ้งได้ดี จำเป็นต้องพิจารณาปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ประเภทของผู้บริโภคและรูปแบบของพฤติกรรมผู้บริโภคในตลาด ซึ่งจะทำให้สามารถเข้าใจขอบเขตของพฤติกรรมผู้บริโภคที่พิจารณาได้

ผู้บริโภคในที่นี้อาจหมายรวมทั้งลูกค้ายุุ่มหวัง ลูกค้าเก่า และลูกค้าปัจจุบันที่เป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ความแตกต่างในด้านความต้องการของผู้บริโภคส่วนหนึ่งอาจขึ้นกับจุดประสงค์ของการใช้ การซื้อหรือการบริโภคผลิตภัณฑ์ ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจความต้องการที่แตกต่างกันตามจุดประสงค์การซื้อ จึงจำเป็นต้องแบ่งผู้บริโภคเป็นประเภทต่างๆ เพื่อให้สามารถศึกษาความต้องการและหาทางตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง

### แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ

#### ทฤษฎีความต้องการ (Need Theories)

##### 1. ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory)

เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดีส์ เป็นทฤษฎีที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งระบุว่าบุคคลมีความต้องการ

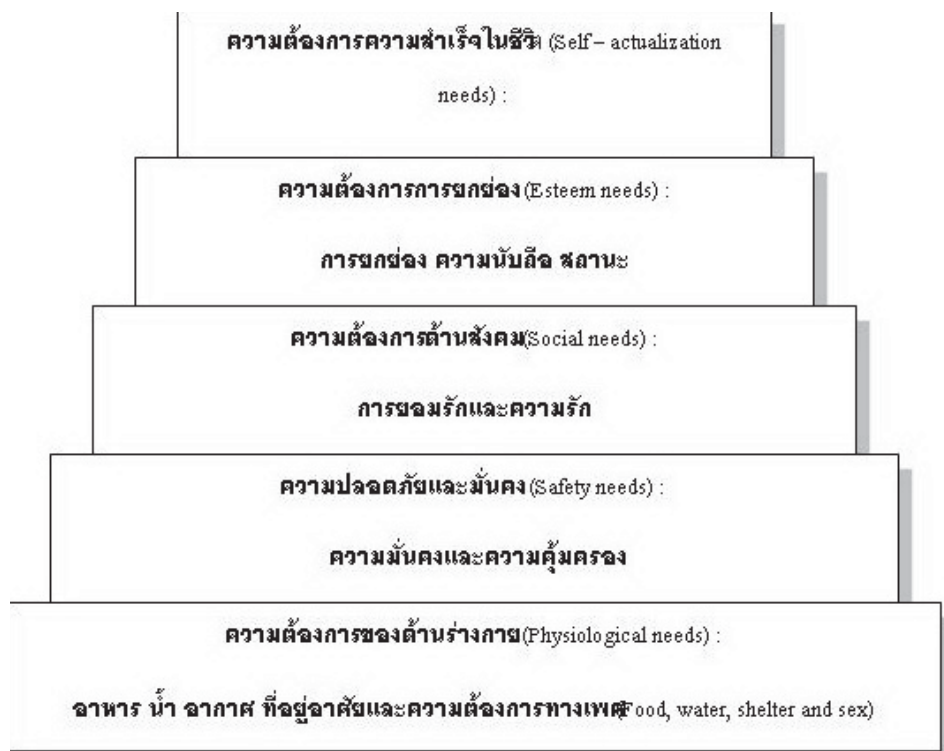
เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้มีสามประการ คือ

1. บุคคลเป็นสิ่งที่ชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับ การสนองตอบเท่า่นั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

มาสโลว์ เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากระดับต่ำไปสูง เพื่อความเข้าใจ มักจะแสดงลำดับของความต้อการเหล่านี้ โดยภาพ ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

### ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)

เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาก็จะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

### ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ กฎระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

### ความต้องการทางสังคม (Social Needs)

เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

### ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs)

เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมีอำนาจในตัวเองแลเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูงงานที่ทำหาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

### ความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs)

เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการทำงาน เป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (Deficiency needs) เป็นความต้องการ ระดับต่ำ ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็น ความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (growth

needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูง จะได้รับการสนองตอบ จากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้ว จะไม่สามารถเป็นแรงจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัย ในเวลาต่อมา ไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์ แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขา เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐาน ในการอธิบายองค์ประกอบของ แรงจูงใจ ซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลังๆ

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

**ความพึงพอใจ (Satisfaction)** มีผู้ให้ความหมายในแต่ละทัศนะ ดังนี้

วิลาวรรณ คุณเจริญ (2544: 13) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

กิตติศักดิ์ มีฤทธิ์ (2545: 19) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเกิดเป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ประทับใจ ที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ โดยเมื่อพอใจสิ่งใดแล้วก็จะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยเข้าร่วมกับกิจกรรม อุตสาหะร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาที่กระทำให้งิจกรรมนั้น

กองนโยบายและแผน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ (2543: 15) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือความประทับใจที่มีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงานนั้น ๆ

รุศรี ศิริธองคาจ (2545 : 8) ความพึงพอใจ เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของ ทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป หรือกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่แสดงออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluation Result) ว่าเป็นไปใน ลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา (Non Reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

อุบลลักษณ์ ไชยชนะ (2543: 36) ความพึงพอใจในการเรียน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่เป็นไปตามความคาดหวัง ที่จะทำให้เกิดความสามารถในการเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น

จากความหมายข้างต้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกความประทับใจหรือการมีทัศนคติที่ดีที่มีต่อสิ่งนั้นๆ โดยเมื่อมีความพึงพอใจแล้วก็จะแสดงออกมาทางพฤติกรรม

### **ทฤษฎีความพึงพอใจ**

เฮอส์เบอร์ก (วิโรจน์ สารวัตนะ. 2543: 101-104; อ้างอิงจาก Hoy; et al. 2001; Ubben ;et al. 2001; Owens. 2001; Lunenburg. 2000) ได้วิจัยเกี่ยวกับลักษณะของปัจจัยที่มีผลให้เกิดและไม่เกิดความพึงพอใจและค้นพบสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

ปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยรางวัลรักษา คือ สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเมื่อขาดหายไป ถึงแม้ว่าในขณะที่มีก็ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ปัจจัยจูงใจ คือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากขาดหายไปจะทำให้ไม่มีความพึงพอใจ แต่ก็ไม่ถึงกับทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

**ทฤษฎีของ Herzberg** สามารถตีความได้ 5 แง่มุม คือ

1. ปัจจัยจูงใจทุกตัวต่างร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าความไม่พึงพอใจ
2. ปัจจัยจูงใจทุกตัวร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าความไม่พึงพอใจแลปัจจัยค่าจูน ทุกตัวต่างร่วมกันส่งผลต่อความไม่พึงพอใจมากกว่าปัจจัยจูงใจทุกตัวรวมกัน
3. ปัจจัยจูงใจแต่ละตัวส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าความไม่พึงพอใจ และในทางกลับกัน ปัจจัยค่าจูนแต่ละตัวส่งผลต่อความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ
4. ปัจจัยค่าจูนแต่ละตัวส่งผลต่อความไม่พึงพอใจมากกว่าปัจจัยจูงใจตัวใด และในทางกลับกันปัจจัยจูงใจแต่ละตัวส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าปัจจัยค่าจูนตัวใด ๆ
5. ปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและมีเฉพาะปัจจัยค่าจูนเท่านั้นที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจ

**ทฤษฎีความพึงพอใจ** แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. **ทฤษฎีความขัดแย้งทางความรู้ความคิด (Cognitive dissonance theory)** เขียนโดย Mr.Festinger เมื่อปี ค.ศ. 1957 มีสมมติฐานว่า มนุษย์ต้องการความเป็นระเบียบและความสอดคล้อง (Order and consistency) มนุษย์จะเกิดความเครียดเมื่อมีความขัดแย้งในความเชื่อหรือ พฤติกรรมต่าง ๆ และจะพยายามขจัดความเครียดที่เกิดขึ้นด้วยการพยายามลดความไม่สอดคล้องที่ เกิดขึ้น ภาวะความขัดแย้งจะเกิดขึ้นเมื่อมีความไม่สอดคล้องกันในความเชื่อและพฤติกรรมที่เกิดขึ้น เช่น กรณีที่ผู้บริโภคจะเลือกสินค้าต่าง ๆ ที่มีอยู่ในท้องตลาด ซึ่งต้องเลือกระหว่างสินค้า ก และ สินค้า ข ก็จำเป็นต้องยอมรับสิ่งที่ไม่ดีของสินค้าที่เลือก เนื่องจากไม่มีสินค้า

ใตสมบรูณ์ทุกประการ หรือความขัดแย้งทางความคิดในตนเองและพยายามลดความรู้สึกที่ไม่ดีเหล่านั้น

**2. ทฤษฎีความไม่ตรงกัน (The disconfirmation paradigm)** กล่าวว่าการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าควรเป็นเรื่องที่ผู้บริโภคแต่ละบุคคลทำการเปรียบเทียบคุณลักษณะต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ที่เป็นอยู่จริง (Actual product performance) กับสิ่งที่คาดหวัง (Expectations) เป็นการ ใช้ความคาดหวังที่มีอยู่ก่อนการซื้อเป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับ (Actual disconfirmation) ถ้าดีกว่าที่คาดไว้ผู้บริโภคจะพอใจ และถ้าด้อยกว่าที่คาดไว้ผู้บริโภคจะไม่พอใจ จากการศึกษา พบว่าแนวคิด 3 ประการที่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่ ความคาดหวัง คุณลักษณะด้านการใช้งาน และความพึงพอใจของลูกค้า โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจะอยู่บนพื้นฐานของประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต ดังนั้นเมื่อผู้บริโภคมีประสบการณ์ต่างกันก็จะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันผู้บริโภคไม่ได้ใช้ปัจจัยใดเพียงปัจจัยเดียว แต่ใช้หลายปัจจัยในการพิจารณา และคงไม่มี มาตรฐานใดที่สามารถวัดความพึงพอใจได้ในทุกสถานการณ์ และการที่ผู้บริโภคใช้หลาย ๆ ปัจจัย

สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้านั้น กล่าวว่ารูทริกไม่ควรตั้งเป้าหมายที่ความพึงพอใจของลูกค้าเพราะลูกค้าแต่ละคนคาดหวังว่ารูทริกมี หน้าที่ที่จะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ หากความพอใจเกิดจากการที่สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังได้รับการ ตอบสนองเท่านั้น ลูกค้าจะไม่ชักชวนหรือบอกต่อให้คนอื่นมาซื้อสินค้าที่ร้านนั้น ในทางตรงกันข้าม ลูกค้าจะบอกต่อก็คือเมื่อเขามีความกระตือรือร้นและตื่นเต้นที่จะบอกต่อ และความกระตือรือร้นที่จะ บอกต่อนั้นจะมาจาก การที่เขาได้รับบริการจากร้านนั้นเกินความคาดหวัง และสิ่งที่เกินความคาดหวัง

## องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ “ไม่มีตัวตน” เพราะเป็นการรวมตัวกันของอุตสาหกรรมต่าง ๆ ซึ่งหมายความว่า หากต้องการที่จะบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืน จะต้องบริหารจัดการองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ยั่งยืนด้วย ซึ่งองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีดังนี้ (เทิดชาย ช่วยบำรุง, 2552)

1. ที่พัก (Accommodation) หมายถึง สถานที่ที่จัดเตรียมไว้เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เข้าพักพร้อมบริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งที่พักได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตลอดเวลาเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด นอกจากนี้ยังมีการบริหารงานในระบบเครือข่ายท้องถิ่น และเครือข่ายระหว่างประเทศเพิ่มมากขึ้น โดยการพัฒนา



ธุรกิจที่พัวพันในรูปแบบต่าง ๆ ยังเป็นแรงผลักดันให้มีการแข่งขันสูงขึ้นทั้งระบบมาตรฐานการบริการที่สูงขึ้น และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมควบคู่กับการบริหารจัดการที่เอื้อประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว ระบบเศรษฐกิจของประเทศชาติและความยั่งยืนของการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น เช่น โรงแรม รีสอร์ทท บังกะโล เกสต์เฮาส์ โฮมสเตย์ เป็นต้น

2. การคมนาคม (Accessibility หมายถึง การเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ทั่วโลก ซึ่งการคมนาคมในปัจจุบันได้ถูกพัฒนาให้สามารถตอบสนองการเดินทางท่องเที่ยวได้หลายรูปแบบ เช่น การคมนาคมขนส่งทางรถยนต์ รถไฟ รถไฟฟ้า เครื่องบิน เป็นต้น

3. สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) หมายถึง ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ท่องเที่ยว เช่น สิ่งดึงดูดใจประเภทแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ได้แก่ ทะเล ภูเขา น้ำตก แม่น้ำ หาดทราย ฯลฯ สิ่งดึงดูดใจประเภทวัฒนธรรม ได้แก่ ประเพณีสงกรานต์ ลอยกระทง แห่เทียนพรรษา ฯลฯ

4. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenity) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อเอื้อประโยชน์และอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำประปา ศูนย์ให้บริการการท่องเที่ยว ระบบป้องกันความปลอดภัย เป็นต้น

5. กิจกรรมต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยว (Activity) หมายถึง ผลิตรายการทางการท่องเที่ยวที่ถูกสร้างขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและดึงดูดให้เกิดการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากการไปเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวเท่านั้น โดยรูปแบบของกิจกรรมต่าง ๆ จะแตกต่างกันตามประเภทของแต่ละแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ กิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น การเดินป่า การนั่งช้าง การดูนก ฯลฯ กิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเล เช่น การดำน้ำ การตกปลา เป็นต้น

สรุป หากต้องการที่จะบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการองค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและดึงดูดให้เกิดการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

### กระบวนการการตลาดการท่องเที่ยว

การตลาดการท่องเที่ยว หมายถึง ความพยายามที่จะทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวของตน และใช้สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวและบริการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่นั่น ซึ่งส่วนประกอบทางการตลาดการท่องเที่ยวมีดังนี้ (เทิดชาย ช้วยบำรุง, 2552)

1. ผู้บริโภค (Customer) ผู้บริโภคแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริโภคส่วนบุคคลกับกลุ่มผู้บริโภคส่วนองค์กร

ความต้องการการท่องเที่ยวของผู้บริโภค

- ความต้องการปัจจุบัน
- ความต้องการที่มีแนวโน้ม
- ความต้องการที่อาจเพิ่มขึ้น

2. สินค้าและบริการ (Products/Service) ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวและบริการยานพาหนะ/ที่พัก/ร้านอาหาร/ร้านขายของที่ระลึก

- ลักษณะเฉพาะของสินค้าทางการท่องเที่ยว
- สินค้ามีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้
- สินค้ามีเอกลักษณ์ มีเฉพาะแบบเดียวไม่เหมือนใคร
- การผลิตและการบริโภคสินค้าเกิดขึ้นในเวลาและสถานที่เดียวกัน
- กระบวนการซื้อขายสินค้า และบริการไม่สามารถแยกจากกันได้
- สินค้ามีลักษณะ “เน่าเสีย” ถ้าไม่บริโภคหรือใช้บริการในเวลาที่กำหนด
- สินค้าจะขายได้ตามฤดูกาล สภาพอากาศ เวลาของการบริโภค
- สินค้าบริการมักเป็นการซื้อขายร่วมกันในคราวเดียวกัน

3. ผู้ขาย (Seller) ได้แก่

- ขายโดยตรงให้กับนักท่องเที่ยว (Direct Sales)
- ขายให้แก่ผู้ผลิตรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย (Tour Operator)
- ขายให้แก่บริษัทตัวแทนจำหน่าย (Travel Agency)

### กลยุทธ์ทางการตลาดการท่องเที่ยว

กลยุทธ์ทางการตลาดการท่องเที่ยวเป็นการนำกลยุทธ์ทางการตลาดหรือ (Marketing 15Ps) มาปฏิบัติ โดยประกอบด้วย

1. ราคา (Price) ปัจจัยที่ควรคำนึงในการกำหนดราคา คือ ปัจจัยภายใน ได้แก่ วัตถุประสงค์ ประเภท และลักษณะของสินค้าและบริการ ต้นทุน ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ความต้องการของตลาด สถานการณ์ทางการแข่งขัน สภาพสินค้าของคู่แข่ง ออานาจการซื้อของผู้บริโภค สภาพเศรษฐกิจ กฎหมาย ฤดูกาล ราคาขายสินค้าและบริการ เป็นต้น

2. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ได้แก่ การขายให้กับนักท่องเที่ยวโดยตรง ขายผ่านตัวแทน ขายให้แก่ผู้ผลิตรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย ขายให้กับบริษัทตัวแทนจำหน่าย เป็นต้น
3. จุดยืนผลิตภัณฑ์ (Positioning) คือ การกำหนดตำแหน่ง และทิศทางทางการท่องเที่ยว ซึ่งควรที่จะระบุตลาดเป้าหมาย
4. ผลิตภัณฑ์ (Product) ผลิตภัณฑ์ควรให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาด ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ดี สถานที่ดี เวลาที่เหมาะสม ราคาที่เหมาะสม ปริมาณที่เหมาะสม
5. การส่งเสริมการขาย (Promotion) ได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การขายตรง
6. จิตวิทยาการขาย (Psychology) คือ พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการและการจัดการระบบการบริการของธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อให้ได้มาซึ่งการบริการ ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ โดยบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการนอกจากพนักงานแล้วยังรวมถึงเจ้าของธุรกิจ เจ้าหน้าที่ภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ประชาชนในพื้นที่และนักท่องเที่ยว
7. พันธมิตรทางธุรกิจ (Partnership) หมายถึง การประสานงาน และความร่วมกันทางธุรกิจท่องเที่ยวระหว่างสถานประกอบการต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยวเดียวกันหรือสถานประกอบการนอกแหล่งท่องเที่ยวในด้านความร่วมมือเสนอขายสินค้าและบริการการท่องเที่ยวที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว
8. การมีส่วนร่วมทางธุรกิจ (Participation) คือ การเข้าร่วมในทุกกระบวนการทางการตลาดการท่องเที่ยว
9. การขายรวม (Packaging) หมายถึง การจัดรวมสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวหลาย ๆ อย่างที่เหมาะสมเข้าด้วยกัน เพื่อตอบสนองกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจําหน่ายแบบเหมาจ่าย ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวนี้อาจต้องติดต่อและตกลงกับผู้ผลิตสินค้าท่องเที่ยวในส่วนต่าง ๆ เช่น โรงแรม สถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร รถเช่า ซึ่งผู้ผลิตจะต้องมีความสัมพันธ์กับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเหล่านี้เป็นอย่างดี
10. บุคลากรทางการท่องเที่ยว (People) หมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบและผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวทั้งหมด ซึ่งรวมถึง นักท่องเที่ยว บุคลากรที่จำหน่ายให้บริการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนเจ้าของพื้นที่
11. ฤดูกาลทางการท่องเที่ยว (Period) ในการดำเนินการตลาดการท่องเที่ยวนั้น ควรจะคำนึงถึงการขยายโอกาสทางการท่องเที่ยว โดยการเพิ่มกิจกรรม แต่อย่างไรก็ตามควรคำนึงถึงขีดความสามารถทางการรองรับของแหล่งท่องเที่ยวด้วย

12. สภาพแวดล้อมทางการทางการเมือง (Politics) ในการดำเนินการทางการตลาด การท่องเที่ยว ควรศึกษาสถานการณ์ของแหล่งท่องเที่ยวว่ามีความมั่นคง ปลอดภัยหรือไม่

13. ความคิดเห็นสาธารณะทางการเมือง (Public Opinion) การดำเนินการทางการตลาด การท่องเที่ยวจำเป็นต้องยอมรับความคิดเห็นของสาธารณชนด้วยว่ากิจกรรมการตลาดนั้นเหมาะสมกับแหล่งท่องเที่ยวหรือไม่

14. กระบวนการให้บริการ (Process of Service) ควรเน้นกระบวนการให้บริการเพราะถือเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยว

15. สภาพแวดล้อมด้านผลิตภัณฑ์และสถานประกอบการ (Physical Evidence) การตลาดการท่องเที่ยวจะสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมผลิตภัณฑ์ หรือดึงดูดให้เกิดการท่องเที่ยว เช่น สถาปัตยกรรมของเมืองและแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งการตกแต่งสถานประกอบการ

## ทฤษฎีการจัดการ

การจัดการหรือการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดต่อความสำเร็จขององค์การทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่มุ่งหวังผลกำไร หรือองค์กรที่ไม่ได้มุ่งหวังผลกำไร องค์กรขนาดเล็กที่มีระบบการดำเนินงานอย่างง่าย ๆ คล่องตัว ไปจนถึงองค์กรขนาดใหญ่ที่มีโครงสร้างและระบบการดำเนินงานที่ซับซ้อน

### ความหมายของการจัดการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามของการจัดการไว้ดังนี้

เฟรดเดอริค ดับบลิว. เทเลอร์ (Frederick W. Taylor) ให้ความหมายการบริหารไว้ว่า งานบริหารทุกอย่างจำเป็นต้องกระทำโดยมีหลักเกณฑ์ ซึ่งกำหนดจากการวิเคราะห์ศึกษาโดยรอบคอบ ทั้งนี้ เพื่อให้มีวิธีที่ดีที่สุดในอนาคตที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตมากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์สำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (Frederick W. Taylor อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2523)

ปีเตอร์ เอฟ. ดรักเกอร์ (Peter F. Drucker) กล่าวว่า การบริหาร คือ ศิลปะในการทำงาน ให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น การทำงานต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำภายในสภาพองค์กรที่กล่าวนั้น ทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักขององค์กรที่เข้ามาร่วมกันทำงานในองค์กร ซึ่งคนเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านวัตถุอื่น ๆ เครื่องจักร อุปกรณ์ วัตถุดิบ เงินทุน รวมทั้งข้อมูลสนเทศต่าง ๆ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการออกจำหน่ายและตอบสนองความพอใจให้กับสังคม

แฮร์โรลด์ คูนต์ซ์ (Harold Koontz) ให้ความหมายของการจัดการ หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์การจัดการนั้น

จากความหมายข้างต้น จึงเห็นได้ว่าการจัดการเป็นแนวทางที่ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การนำหลักการจัดการเข้ามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นวิธีการที่เหมาะสมในการนำพาให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชเจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต

### ความสำคัญของการจัดการ

ในปัจจุบันนี้สังคมเศรษฐกิจรัดหน้าไปดีเพียงไร ย่อมขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์การ ซึ่งประสิทธิภาพจะมีมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับ การจัดการของผู้บริหาร ดังนั้น การจัดการจึงเป็นปัจจัยที่จะกำหนดประสิทธิภาพขององค์การโดยตรง ความสำคัญของการจัดการจึงพอสรุปได้ดังนี้

1. การจัดการจะช่วยพัฒนาการดำเนินชีวิตของมนุษย์ให้ดีขึ้น และประสบความสำเร็จอย่างมีความสุข
2. การจัดการจะเป็นกลไกบ่งชี้ให้ทราบถึงความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีและวิทยาการด้านต่างๆ
3. การจัดการเป็นการกำหนดขอบเขต อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรในองค์การ
4. การจัดการจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ
5. การจัดการเป็นเทคนิคที่ทำให้บุคลากรมีจิตสำนึกร่วมกัน ในความรับผิดชอบ การปฏิบัติงาน ด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อความสำเร็จขององค์การ

การจัดการจึงเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่งในทุกองค์การ กล่าวคือ การจัดการเป็นความสามารถของผู้บริหารที่จะต้องถ่ายทอด และศึกษาหาความรู้ให้เพิ่มพูนขึ้นตลอดเวลา ดังนั้น การจัดการจึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทั่วทุกองค์การ (อุรารักษ์ ศรีประเสริฐ, 2547) การบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์ในยุคแรกได้มุ่งเน้นให้ความสำคัญในการจัดการในระดับปฏิบัติการ ซึ่งจะใช้ในวงจำกัดไม่อาจจะประยุกต์ใช้กับการจัดการในภาพรวมทั้งองค์การ ดังนั้นจึงเกิดการพัฒนาแนวความคิดทฤษฎีการบริหาร เพื่อใช้จัดการกับองค์การทุก ๆ ระดับ เรียกแนวความคิดดังกล่าวว่า ทฤษฎีการบริหาร หรือแนวคิดการจัดการตามหลักการจัดการทั่วไป โดย

นักทฤษฎีการบริหารในระยะแรก คือ Henri Fayol นักอุตสาหกรรมชาวฝรั่งเศสเป็นบุคคลที่ได้ชื่อว่าเป็นบิดาของทฤษฎีการบริหาร แนวความคิดของเขาได้เขียนเป็นหนังสือ ชื่อว่า Administrative Industrille et General ค.ศ. 1916

Henri Fayol ได้สรุปสาระสำคัญของการศึกษาได้เป็น 3 ส่วนคือ

**ส่วนที่ 1** เกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ (Management Function) หน้าที่ทางการจัดการ ตามทฤษฎีของ Fayol แบ่งได้เป็น 5 อย่าง คือ

1.การวางแผน (Planning) หมายถึง การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อธุรกิจ และกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงาน หรือวิธีทางที่จะปฏิบัติขึ้นไว้เป็นแนวทางการทำงานในอนาคต

2.การจัดการองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ และอำนาจหน้าที่ ให้อยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสมที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

3.การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง การสั่งงานต่าง ๆ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี และต้องเข้าใจผู้ปฏิบัติงานด้วยตลอดในการทำงานของคนงานกับองค์การที่มีอยู่ รวมถึงการติดต่อสื่อสารภายในองค์การด้วย

4.การประสานงาน (Coordination) หมายถึง การเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้ และมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

5.การควบคุม (Controlling) หมายถึง การที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้น สามารถเข้ากันได้กับแผนที่วางไว้

**ส่วนที่ 2** เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหาร

ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีคุณลักษณะพร้อมด้วยความสามารถทางร่างกาย จิตใจ ไหวพริบมีการศึกษาหาความรู้ เทคนิคในการทำงาน และประสบการณ์ต่าง ๆ ซึ่งรวมเรียกว่า "ความสามารถทางด้านการจัดการ" ซึ่งต่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่จะเป็นหน้าที่เทคนิควิธีการทำงานเป็นสำคัญ

**ส่วนที่ 3** เกี่ยวกับหลักการจัดการ (Management Principle) Fayol ได้วางหลักการทั่วไปที่ใช้ในการจัดการไว้ 14 ข้อ ดังนี้

1. หลักที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ (Authority & responsibility) Fayol เชื่อว่าอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่แยกจากกันมิได้และอำนาจหน้าที่ควรจะมีเท่ากับความรับผิดชอบ นั่นคือเมื่อผู้ใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานใดงานหนึ่งผู้นั้นก็ควรจะได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่เพียงพอที่จะใช้ปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จลุล่วงไปได้เป็นอย่างดี

2. หลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว (Unity of command) การกระทำใด ๆ คนงานควรได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้นเพื่อป้องกันมิให้เกิดความสับสนในคำสั่งที่เกิดขึ้นนั่นเอง

3. หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Unity of direction) ทั้งนี้เพราะกิจกรรมของกลุ่มที่มีเป้าหมายอันเดียวกัน ควรจะต้องดำเนินไปในทิศทางเดียวกันและเป็นไปตามแผนงานเพียงอันเดียวร่วมกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

หลักของการธำรงไว้ซึ่งสายงาน (Scalar chain) ซึ่งก็คือสายการบังคับบัญชาจากระดับสูงมายังระดับต่ำสุดในองค์การ ที่จะเอื้ออำนวยให้การบังคับบัญชาเป็นไปตามหลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวและช่วยทำให้เกิดระเบียบในการติดต่อสื่อสารในองค์การอีกด้วย

4. หลักของการแบ่งงานกันทำ (Division of work or specialization) คือการแบ่งงานกันทำตามความถนัด เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ของบุคลากรในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดตามหลักเศรษฐศาสตร์

5. หลักเกี่ยวกับระเบียบวินัย (Discipline) ระเบียบวินัยในการทำงานนั้นเกิดจากการปฏิบัติตามข้อตกลงในการทำงาน โดยมุ่งที่จะก่อให้เกิดความเคารพเชื่อฟังและทำงานตามหน้าที่ด้วยความตั้งใจ ทั้งนี้ผู้บัญชาจะต้องมีความยุติธรรม และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

6. หลักของการถือประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองจากประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of individual to general interest) ระบุไว้ว่า เป้าหมายของส่วนบุคคลหรือของส่วนย่อยต่าง ๆ ควรให้สอดคล้องกับเป้าหมายของกลุ่มเพื่อที่จะให้สำเร็จผลตามเป้าหมายของกลุ่ม(องค์การ) นั้นอย่างมีประสิทธิภาพ

7. หลักการของการให้ผลประโยชน์ตอบแทน (Remuneration) ต้องมีความยุติธรรมและให้เกิดความพอใจและประโยชน์มากที่สุดแก่ทั้ง 2 ฝ่าย คือลูกจ้างและนายจ้างให้สามารถดำรงอยู่ได้ในภาวะการณ์ปัจจุบัน

8. หลักของการรวมอำนาจไว้ส่วนกลาง (Centralization) การจัดการควรจะมีการรวมอำนาจไว้ที่จุดศูนย์กลางเพื่อที่จะควบคุมส่วนต่าง ๆ ขององค์การไว้ได้เสมอ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์รวมสูงสุดเท่าที่จะทำได้

9. หลักของความมีระเบียบเรียบร้อย (Order) การจัดระเบียบสำหรับการทำงานของคนงานในองค์การนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องกำหนดลักษณะและขอบเขตของงานให้ถูกต้องชัดเจน พร้อมทั้งระบุถึงความสัมพันธ์ต่องานอื่น (ผังการจัดองค์การ: organization chart) เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย

10.หลักของความเสมอภาค (Equity) ผู้บริหารต้องยึดถือเรื่องของการเอื้ออารีและความยุติธรรมเป็นหลัก เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความจงรักภักดีและอุทิศตนในการทำงานให้กับองค์กร

11.หลักของความมีเสถียรภาพของการว่าจ้างทำงาน (Stability of tenure) การที่คนเข้าออกมากย่อมเป็นสาเหตุของการสิ้นเปลือง และทำให้การจัดการงานไม่เกิดประสิทธิภาพ ดังนั้นทั้งผู้บริหารและคนงานจะต้องใช้เวลาระยะหนึ่งเพื่อเรียนรู้งานจนทำได้ดีเสียก่อน

12.หลักของความคิดริเริ่ม (Initiative) การช่วยคิดริเริ่มของคนงานทุกคนภายในขอบเขตที่คนคนนั้นพึงมี จะเป็นพลังอันสำคัญที่จะทำให้องค์กรเข้มแข็งขึ้นตลอดจนแผนงานและเป้าหมายต่างๆ ก็จะถูกทำให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดด้วย

13.หลักของความสามัคคี (Esprit de corps) คือ การเน้นถึงความจำเป็นที่ทุกคนในองค์กรจะต้องทำงานเป็นกลุ่มที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อจะให้เกิดการบรรลุเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดีภายในทิศทางเดียวกัน

นอกจาก Fayol แล้ว ในระหว่าง ค.ศ. 1920-1930 ก็ได้มีนักทฤษฎีบริหารคนอื่น ๆ เช่น Luther Gulick และ Lyndall Urwick ได้มีทัศนะตามแนวคิดของ Fayol โดยได้พัฒนาหลักการ ซึ่งถูกเขียนเป็นเอกสารขึ้นในปี ค.ศ. 1937 ชื่อว่า Paper in the Science of Administrative ซึ่งสรุปหลักการได้ดังนี้

1. วางคนให้เหมาะสมกับโครงสร้างขององค์กร
2. ยอมรับผู้บริหารระดับสูงคนใดคนหนึ่งในฐานะที่เป็นแหล่งของอำนาจหน้าที่
3. ปฏิบัติตามหลักการ มีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว
4. ใช้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาเฉพาะด้านและทั่วไป
5. จัดแผนงานตามความมุ่งหมาย กระบวนการ และสถานที่
6. มอบหมายงานและใช้ประโยชน์จากหลักของข้อแตกต่าง
7. กำหนดขนาดการควบคุมที่เหมาะสม

จากแนวคิด และทฤษฎีทางการจัดการที่กล่าวมาข้างต้น จึงเห็นได้ว่า แนวความคิดทฤษฎีการบริหารจัดการนั้นสามารถใช้ได้อย่างกว้างขวางเป็นสากล สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์กรทุก ๆ แบบทุก ๆ ระดับ (ธงชัย สันติวงษ์, 2543) ดังนั้น การดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงต้องมีการนำหลักการบริหารจัดการเข้ามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน



### กระบวนการทางการจัดการ

ผู้ประกอบการและผู้บริหารนั้นมีบทบาทสำคัญ ในการทำหน้าที่ในการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม ซึ่งหน้าที่เหล่านี้จะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันในลักษณะของกระบวนการ(วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2548)

### ความหมายของกระบวนการจัดการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) กล่าวถึงลักษณะของกระบวนการจัดการไว้ 3 ด้าน คือ

1. ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์การ
2. ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การ และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน
3. ในด้านของความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

Robbins และ Coulter (1999) ได้กล่าวว่า หน้าที่หรือกิจกรรมขั้นพื้นฐานที่ผู้บริหารต้องกระทำในปัจจุบัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ มี 4 ขั้นตอน คือ

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง กระบวนการในการกำหนดเป้าหมายและพัฒนาวิธีการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายนั้น
  2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง กระบวนการกำหนดกรอบเพื่อที่จะไปสู่การพัฒนาและมอบหมายงาน การบริหารและจัดสรรทรัพยากร การประสานกิจกรรมต่างๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมาย
  3. การนำ (Leading) หมายถึง กระบวนการในการใช้อิทธิพลและจูงใจผู้อื่นในองค์การให้ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ
  4. การควบคุม (Controlling) หรือ การประเมินผล หมายถึง กระบวนการตรวจ ติดตาม และกำกับดูแลความก้าวหน้าของกิจกรรมต่างๆ ในองค์การว่าบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่
- จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จึงเห็นได้ชัดว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวธุรกิจมีความจำเป็นที่จะต้องนำกระบวนการทางการจัดการทั้ง 4 ขั้นตอน มาประยุกต์ใช้ในการจัดการหน่วยงานนั้น ๆ

### การวางแผน

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2546) ได้ให้ความหมายของการวางแผนไว้ว่า กระบวนการในการกำหนดเป้าหมายขององค์การ การกำหนดกลยุทธ์ เพื่อบรรลุเป้าหมาย และการกำหนดแผนย่อย

เพื่อประสานงานขององค์การโดยรวม การวางแผนจึงเกี่ยวข้องกับทั้งผลลัพธ์ คือ เป้าหมายหรือสิ่งที่ต้องการจะทำ (What's to be done) และวิธีการปฏิบัติ (How it's to be done)

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2547) ได้แสดงทัศนะว่า การวางแผน คือ กระบวนการในการกำหนดเป้าหมายไว้ในอนาคต การใช้ทรัพยากรและการปฏิบัติงานที่จะให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การวางแผนจะเกี่ยวเนื่องกับวิสัยทัศน์(Vision) พันธกิจ (Missions) เป้าหมาย (Goals) และกลยุทธ์ (Strategies) ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้ผู้บริหารต้องระลึกอยู่เสมอว่าจะมอบหมายให้ใคร(Who) ทำอะไร (What) ที่ไหน (Where) เมื่อไหร่ (When) ทำไมต้องทำ (Why) และทำอย่างไร (How) ที่เรียกย่อๆว่า 5W 1H เพื่อเป็นหลักประกันในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การวางแผนอาจมีความหมายในอีกมุมหนึ่งว่าเป็นเรื่องการตัดสินใจ (Decision making) ในการจัดเตรียมสิ่งต่างๆที่ต้องการในปัจจุบัน และวิธีการปฏิบัติเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

การวางแผนจึงเป็นกิจกรรมทางการบริหารจัดการที่มีความสำคัญมากสำหรับทุกประเภทขององค์การ โดยผู้บริหารยุคใหม่จำเป็นต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนความท้าทายใหม่ ๆ ซึ่งไม่ว่าจะเป็นองค์การขนาดใหญ่หรือเล็ก องค์การที่มีความสลับซับซ้อนมากหรือน้อย ทั้งองค์การที่แสวงหาผลประโยชน์ หรือองค์การที่มีได้มุ่งหวังผลประโยชน์ต่างก็ต้องอาศัยการวางแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การทั้งสิ้น (พัชนี นนทศักดิ์, ปิยะพันธ์ ปิงเมือง และสมศรี ศิริไหว ประพันธ์, 2549)

#### วัตถุประสงค์ของการวางแผน (Purposes of Planning) มี 4 ประการ

1. แผนช่วยกำหนดทิศทางให้กับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การให้รู้ว่าจะต้องทำอะไร อย่างไร เพื่อไปสู่เป้าหมายขององค์การ แผนจึงทำหน้าที่ประสานงาน (Coordinate) และทำให้เกิดความร่วมมือ (Cooperate) ของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ หากปราศจากแผนการทำงานขององค์การอาจเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายและขาดประสิทธิภาพ

2. ช่วยลดความไม่แน่นอน โดยทำให้ผู้บริหารต้องมองไปข้างหน้า ทำนายความเปลี่ยนแปลงผลกระทบจากความเปลี่ยนแปลงและปรับองค์การเพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงนั้น

3. แผนช่วยลดความซ้ำซ้อนและความสิ้นเปลืองในการทำงาน เมื่อแผนช่วยประสานงานขององค์การจะสามารถประหยัดเวลา ทรัพยากร และขจัดการทำงานที่ซ้ำซ้อนได้ เมื่อการกำหนด

เป้าหมายและวิธีปฏิบัติในแผนชัดเจน หากมีกิจกรรมที่ขาดประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะเห็นได้และปรับปรุงแก้ไขได้

4. แผนช่วยกำหนดมาตรฐานในการควบคุม ในการวางแผนจะมีการกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้บริหารเปรียบเทียบกับการทำงานจริง สิ่งที่ยั่งยืนไปจากแผนจะมีการปรับแก้หากไม่มีแผนก็จะมีมาตรฐานที่ใช้ในการควบคุม (ธงชัย สันติวงษ์, 2543)

### ลักษณะของแผนที่ดี

การวางแผนในองค์การทุก ๆ ประเภทต้องคำนึงถึงทรัพยากรที่ใช้ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดของปัจจัยต่างๆ ที่มีอยู่ ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด จำเป็นต้องใช้ให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด การวางแผนมีเป้าหมายเพื่อลดความไม่แน่นอนหรือความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับองค์การในอนาคต โดยการเตรียมการหาวิธีการเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด แผนงานที่ถูกคิดประดิษฐ์ขึ้นจำเป็นต้องเป็นแผนที่สามารถตอบสนองเป้าหมายดังกล่าว ซึ่งลักษณะของแผนที่สามารถตอบสนองเป้าหมายดังกล่าว ซึ่งลักษณะของแผนที่โดยทั่วไปสามารถประมวลออกเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

1. แผนที่ดีต้องมีลักษณะที่ประหยัด มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
2. แผนที่ดีต้องวางอยู่บนพื้นฐานการตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งในด้านการผลิตและด้านการบริการ
3. แผนที่ดีควรให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับองค์การมีส่วนร่วมในกระบวนการ
4. แผนที่ดีต้องมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ
5. แผนที่ดีต้องคำนึงถึงสภาวะแวดล้อมซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือการดำเนินงานขององค์การได้ (ตุลา มหาพสุธานนท์, 2547)

### ประเภทของแผน

แผนซึ่งเป็นผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการในการวางแผนอาจถูกแบ่งเป็นประเภทได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับนักวิชาการจะมองในมุมใด แต่หลักการโดยทั่วไปยังคงเป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งสามารถบูรณาการและสรุปออกเป็นประเภทดังนี้ (ตุลา มหาพสุธานนท์, 2547)

1. **แผนระยะสั้นและแผนระยะยาว (Short-range and long-range plan)** เป็นการแบ่งประเภทของแผนโดยพิจารณาถึงระยะเวลาของการใช้แผนเป็นหลัก มี 3 ระยะด้วยกันคือ แผนระยะสั้น (Short-range plan) คือแผนที่มียุทธศาสตร์ไม่เกิน 1 ปี, แผนระยะปานกลาง

(Intermediate-range plan) มีระยะเวลาตั้งแต่ 1-5 ปี และแผนระยะยาว (Long-range plan) มีระยะเวลาตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

**2. แผนกลยุทธ์ แผนยุทธวิธี แผนปฏิบัติการ (Strategic tactical and operational plan)** แผนกลยุทธ์ (Strategic plan) จะเป็นแผนระยะยาว เป็นที่รวบรวมเอาทิศทางในการปฏิบัติงานต่างๆ โดยมุ่งไปสู่เป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ “กลยุทธ์” เป็นวิธีหรือแผนปฏิบัติการในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้บรรลุเป้าหมายหลายๆเป้าหมายพร้อมกัน โดยให้เกิดความเสถียรน้อยที่สุด ภายใต้สถานการณ์หนึ่งๆ กลยุทธ์จะมุ่งพยายาม หรือใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด กลยุทธ์จะกำหนดขึ้นจากพื้นฐาน 2 ประการ คือ ประการแรกแรงกดดันจากภายนอกขององค์การ ซึ่งได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจการเมือง และหรือธุรกิจคู่แข่งชั้น และประการที่สองแรงกดดันจากภายในขององค์การ เช่น วัฒนธรรมขององค์การ ค่านิยม จุดอ่อนจุดแข็งขององค์การ เป็นต้น

แผนยุทธวิธี (Tactical plan) เป็นแผนในรายละเอียดที่จำเป็นสำหรับธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และเป้าหมายของธุรกิจที่วางไว้ เมื่อเงื่อนไขทางการตลาด สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ข้อมูลข่าวสาร เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จำเป็นต้องมีแผนที่จะใช้ในการตัดสินใจปรับตัวให้เข้ากับทรัพยากรที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการต่อไปได้ ภายใต้แผนกลยุทธ์ หรือเป้าหมายของธุรกิจที่ตั้งเอาไว้ จัดเป็นแผนระยะปานกลาง ประมาณ 1-5 ปี

ส่วนแผนปฏิบัติการ (Operational plan) จะเป็นแผนที่กำหนดว่าอะไรที่ควรปฏิบัติ กล่าวอีกนัยหนึ่งแผนปฏิบัติการจะอยู่ในขอบเขตที่เฉพาะเจาะจงมากกว่าแผนกลยุทธ์ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ขององค์การที่ต้องการ แผนปฏิบัติการจะเป็นแผนระยะสั้นที่ถูกกำหนดขึ้นในองค์การเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในลักษณะประจำวัน (Day-to-day actions) เป็นแผนเฉพาะเจาะจงในการแก้ไขปัญหาหรือปฏิบัติงานตามแผนประจำวันหรือสัปดาห์ เป้าหมายของแผนจะถูกระบุไว้อย่างชัดเจน สิ่งใดบ้างที่ถูกกระทำไปแล้วสิ่งใดที่ควรกระทำต่อไป

แผนการปฏิบัติการยังอาจแบ่งออกเป็นแผนงานระดับย่อยได้อีก 2 ประเภท คือ แผนที่ใช้ประจำ (Standing plans) เป็นแผนที่ใช้อยู่เสมอเพื่อช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับพื้นฐาน มีลักษณะเป็นงานประจำวันและงานต่อเนื่อง กับแผนใช้ครั้งเดียว (Sing-use plan) ซึ่งถูกกำหนดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ถูกคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นเพียงครั้งเดียวและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายเฉพาะเจาะจง

**3. แผนประจำหรือแผนถาวร และแผนใช้ครั้งเดียว (Standing plans and Sing-use plan)** การแบ่งแผนแบบนี้มีจุดประสงค์เพื่อกำหนดกลุ่มของแผนที่มีลักษณะถูกนำมาใช้เป็นประจำหรือนำมาปฏิบัติตลอดเวลา ไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขในเนื้อหาเท่าใด หรืออาจแก้ไข

บ้างแต่เพียงเล็กน้อยเพียงเพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจไหลลื่นและลุล่วงไปได้ด้วยดี แผนประเภทนี้เรียกว่า แผนประจำหรือแผนถาวร ส่วนกลุ่มของแผนที่ลักษณะครอบคลุมทุกๆขั้นตอน (Phases) และลักษณะของการปฏิบัติงานสำหรับช่วงระยะเวลาหนึ่งที่กำหนดแน่นอนลงไป เมื่อดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ของแผนแล้วก็เริ่มกระบวนการวางแผนใหม่ไปเรื่อยๆเช่นนี้เรียกว่า แผนใช้ครั้งเดียว แผนทั้ง 2 ประเภทนี้เป็นส่วนหนึ่งของแผนปฏิบัติการ (Operational plan) ในองค์การต่างๆ

**3.1 แผนประจำหรือแผนถาวร (Standing plans)** สามารถจำแนกออกได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ นโยบาย ระเบียบการปฏิบัติ วิธีการ และกฎ

3.1.1 นโยบาย (Policies) คือแผนที่ผู้บริหารระดับสูงแจ้งแก่พนักงานในองค์การทราบว่าควรตัดสินใจและปฏิบัติภารกิจในองค์การอย่างไร นโยบายจะเป็นแนวทางกว้างๆทั่วไป ทัวไปที่ทำให้ธุรกิจบรรลุเป้าหมายเป็นแผนที่ใช้ในการกำหนดขอบเขตในการตัดสินใจระทำการใดๆ ภายใต้เงื่อนไขของแผนที่

3.1.2 ระเบียบปฏิบัติ (Procedures) คือการกำหนดหรือลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างเป็นมาตรฐานเอาไว้ให้ปฏิบัติ ซึ่งแตกต่างจากนโยบาย กล่าวคือผู้บริหารไม่มีโอกาสในการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจแต่อย่างใด ระเบียบวิธีปฏิบัติเป็นแผนประเภทพรรณนาการกระทำที่ต้องการได้ในสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจง

3.1.3 วิธีการ (Methods) มีลักษณะที่ใกล้เคียงกับระเบียบวิธีการปฏิบัติแต่มีรายละเอียดเจาะลึกเฉพาะเจาะจงมากกว่า จำกัดการเคลื่อนไหวของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานไม่ให้ออกนอกกรอบของวิธีการทำงานที่เป็นมาตรฐาน

3.1.4 กฎ (Rules) เป็นคำแนะนำที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจง มีบทกำหนดโทษไว้สำหรับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตาม

**3.2 แผนใช้ครั้งเดียว (Single-use plan)** จำแนกออกเป็น 4 ประเภทด้วยกัน ได้แก่ โครงการ โครงการ งบประมาณ และตารางเวลาการทำงานโครงการ

3.2.1 โครงการ (Program) ชื่อของวัตถุประสงค์สำหรับบรรลุเป้าหมายที่สำคัญขององค์การเพียงครั้งเดียว มีระยะยาวนาน โครงการจะระบุถึงข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย, วิธีการที่จะบรรลุเป้าหมาย, บุคคลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับโครงการ และการคาดการณ์ค่าใช้จ่ายล่วงหน้า อาจจะประกอบด้วย โครงการ (Project) หลายๆโครงการรวมกัน

3.2.2 โครงการงาน (Project) คือชุดของวัตถุประสงค์และแผนที่มีระยะสั้น และแคบสำหรับบรรลุเป้าหมายขององค์การเพียงครั้งเดียว เป็นส่วนที่ย่อยลงไปของโครงการ (Project)

3.2.3 งบประมาณ (Budget) คือแผนเบ็ดเสร็จซึ่งแสดงออกในรูปตัวเลข

3.2.4 ตารางเวลาการทำงานของโครงการ (Project schedule) เป็นแผนงานที่ใช้กำหนดกิจกรรมที่ต้องการพร้อมระยะเวลาที่จะกระทำสำเร็จตามเป้าหมายของโครงการหลักที่เฉพาะเจาะจง

**4. แผนทางธุรกิจ (Business plan)** เป็นรายละเอียดที่จำเป็นทั้งหมดในการกำหนดทิศทางของธุรกิจและความต้องการทางด้านเงินลงทุนที่จะใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยบทสรุปเกี่ยวกับแนวทางการบริหาร (Executive summary) ที่บรรยายถึงวัตถุประสงค์ของธุรกิจ และบอกความสำคัญพื้นฐานของแผน, บทวิเคราะห์องค์การ (Industry analysis) ธรรมชาติขององค์การ แนวโน้มทางเศรษฐกิจ กฎหมายสำคัญๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหรือองค์การ และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งหมด, ข้อกำหนดของบริษัท (company description) ได้แก่ พันธกิจความเป็นเจ้าของ และแบบฟอร์มทางธุรกิจต่างๆ, ข้อกำหนดทางผลิตภัณฑ์และการบริการ (Products and services description) สินค้าที่ผลิตและการให้บริการหลัก ซึ่งใช้เป็นตัวต่อกรกับคู่แข่งทางธุรกิจ, ข้อกำหนดทางการตลาด (Market description) ได้แก่ ขนาดของตลาด จุดอ่อนและจุดแข็งของคู่แข่ง เป้าหมายของการขาย 5 ปี ล่วงหน้า, เป็นต้น , กลยุทธ์ทางการตลาด (Marketing strategy) คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ การกระจายสินค้า การส่งเสริมการขาย การตั้งราคาสินค้า และการวิจัยทางการตลาด, ข้อกำหนดเชิงปฏิบัติการ (Operations description ) วิธีการผลิตและการให้บริการ การสนับสนุนและผู้ให้การสนับสนุน ตลอดจนการควบคุมระเบียบวิธีปฏิบัติในการผลิตและให้บริการ, ข้อกำหนดในการจัดคนเข้าทำงาน (Staffing description) ทักษะด้านการจัดการและการจัดคนเข้าทำงาน ค่าตอบแทนและระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์, การคาดคะเนทางการเงิน (Financial projection) ได้แก่ การคาดคะเนกระแสเงินสดเงินสะพัดล่วงหน้า 1-5 ปี และความต้องการด้านเงินทุน (Capital needs) ได้แก่ ปริมาณเงินทุนที่ต้องการสำหรับการดำเนินการทางธุรกิจ

#### กระบวนการในการวางแผน

กระบวนการของการวางแผน (Planning process) มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การคำนึงถึงโอกาส (Being aware of opportunity) เป็นการพิจารณาถึงโอกาสจากสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในองค์กร โดยถือเป็นจุดเริ่มต้นในการวางแผนซึ่งผู้บริหารทุกคน

ควรจะศึกษาโอกาสในอนาคตให้ชัดเจนและสมบูรณ์ ต้องทราบถึงจุดยืนโดยศึกษาจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weakness) เข้าใจถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่ต้องแก้ไข ตลอดจนจนถึงทราบในสิ่งที่ต้องการ การกำหนดวัตถุประสงค์ขึ้นกับการรู้จักโอกาส การวางแผนจึงต้องการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เป็นโอกาสเทคนิคที่นิยมนำมาใช้ในการวิเคราะห์คือ การวิเคราะห์ SWOT (จุดแข็ง, จุดอ่อน, โอกาส, อุปสรรค)

2. การกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย (Setting objectives or goals) เป็นการกำหนดผลลัพธ์ที่คาดหวังและจุดท้ายของสิ่งที่ต้องการจะเป็น สิ่งที่ต้องการบรรลุถึง และระยะเวลาที่กำหนด โดยอาศัยหรือช่วยกลยุทธ์ นโยบาย กระบวนการ กฎ งบประมาณ และ โปรแกรม

วัตถุประสงค์จะกำหนดทิศทางของแผนหลัก ดังนั้นผู้บริหารควรจะกำหนดวัตถุประสงค์ของทุกแผนก และให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ของแผนก จะต้องกำหนดให้ชัดเจนที่แน่นอน ผู้บริหารของแผนกต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ทั้งหมด และเป้าหมายที่แตกต่าง นอกจากนี้ผู้บริหารควรสร้างโอกาสจากความคิดในการกำหนดเป้าหมายของธุรกิจด้วย

3. การคำนึงถึงพื้นฐานของการวางแผน หรือการพัฒนาพื้นฐาน เป็นการกำหนดขอบเขต และการตกลงที่จะใช้พื้นฐานของการวางแผนที่สำคัญ เช่น การคาดคะเน นโยบาย พื้นฐานที่นำมาใช้ และแผนของบริษัท หลักฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของแผนที่เป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารทุกรายที่จะต้องกำหนดขึ้น หลักฐานของการวางแผน ก็คือการให้แต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องทำความเข้าใจในแผนและตกลงที่จะใช้ประโยชน์จากหลักฐานที่สอดคล้องกัน ซึ่งจะทำให้การวางแผนขององค์กรได้รับความร่วมมือกันมากขึ้น

4. การระบุทางเลือกต่าง ๆ เป็นการค้นหาและสำรวจทางเลือกในการปฏิบัติซึ่งยังไม่ได้เกิดขึ้นในอนาคต ถ้าทางเลือกที่สมเหตุสมผลไม่เกิดขึ้นจะทำให้เกิดปัญหาคือไม่พบทางเลือกมีแต่การลดจำนวนทางเลือก อย่างไรก็ตามเมื่อหลักฐานสามารถวิเคราะห์โดยเทคนิคด้านคณิตศาสตร์และคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับจำนวนทางเลือก ทำให้ผู้วางแผนต้องสำรวจทางเลือกที่ดีที่สุด

5. การเปรียบเทียบทางเลือกต่าง ๆ โดยคำนึงถึงเป้าหมายที่ต้องการ หรือการประเมินทางเลือก เป็นการประเมินทางเลือกโดยการชั่งน้ำหนักจุดแข็งและจุดอ่อนของแต่ละทางเลือกภายในจากหลักฐานและเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทางเลือกบางอย่างอาจจะได้รับกำไรสูงสุดแต่ต้องการเงินทุนสูงและให้ผลตอบแทนช้า ทางเลือกบางอย่างมีกำไรน้อยแต่ก็มีความเสี่ยงน้อย ทางเลือกบางอย่างอาจจะเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในระยะยาวเป็นต้น ถ้าวัตถุประสงค์คือการต้องการกำไรสูงสุดในทันที แต่เนื่องจากความไม่แน่นอน ตำแหน่งทางการเงินหรือไม่สามารถ

จัดหาเงินทุนได้ ปัจจัยส่วนใหญ่จะลดลงสู่ข้อมูลเฉพาะ การประเมินนี้จะดูเหมือนง่ายแต่ผู้วางแผนจะเผชิญกับความไม่แน่นอนนอนมากมายไม่ว่าจะเป็นปัญหาการขาดแคลนเงินทุน หรือปัญหาปัจจัยที่ไม่สามารถสัมผัสได้ การประเมินผลเป็นสิ่งที่ลำบากมาก แม้ว่าจะเป็นปัญหาทางกาย ๆ ก็ตาม บริษัทที่ต้องการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาดโดยมีจุดมุ่งหมายด้านความภาคภูมิใจ แต่เกิดการขาดทุน บริษัทจึงต้องเผชิญกับทางเลือกที่ว่า การขาดทุนมีค่า แต่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ มีทางเลือกจำนวนมากในสถานการณ์ส่วนใหญ่และหลายตัวแปร และข้อจำกัดที่นำมาใช้เพื่อประมวลผล จากความซับซ้อนเหล่านี้ทำให้มีการนำวิธีการใหม่มาใช้ก็คือ การวิจัยและการวิเคราะห์ ซึ่งกระบวนการวางแผน ต้องอาศัยการวิจัยการปฏิบัติการ เทคนิคคณิตศาสตร์ และคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย

6. การเลือกทางเลือก เป็นขั้นที่มีการยอมรับแผน เป็นจุดที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การวิเคราะห์และการประเมินผลทางเลือกเดียว

7. การสร้างแผนสนับสนุน เมื่อการวางแผนสำเร็จแล้วในขั้นนี้จะเป็นการวางแผนสนับสนุนต่าง ๆ เพื่อให้การสนับสนุนแผนหลัก

8. แผนตัวเลขโดยการจัดทำงบประมาณ ในขั้นนี้เป็นการกำหนดตัวเลขที่เกี่ยวข้องกับแผน โดยเปลี่ยนเป็นงบประมาณ งบประมาณทั้งหมดขององค์การแสดงถึงรายได้และค่าใช้จ่ายรวม ซึ่งผลต่างคือกำไร งบประมาณที่เกี่ยวข้องกับบุคคล เช่น ค่าใช้จ่ายในการลงทุน แต่ละแผนกหรือโปรแกรมธุรกิจจะมีงบประมาณส่วนตัวโดยอยู่ในรูปของค่าใช้จ่ายและงบประมาณการลงทุนซึ่งเกี่ยวข้องกับงบประมาณจะกลายเป็นการรวมตัวเลขจากแผน ๆ แล้วกำหนดมาตรฐานที่สำคัญ ซึ่งใช้วัดความก้าวหน้าของแผน (อุรารักษ์ ศรีประเสริฐ, 2547)

### การจัดองค์การ

การจัดองค์การ หมายถึง ความพยายามของผู้บริหารในการกำหนดแนวทางโครงสร้างองค์การ โดยใช้กระบวนการต่าง ๆ ในการสนับสนุนให้การดำเนินงานสามารถประสบความสำเร็จได้ตามที่วางแผนงานไว้ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวนี้มักประกอบด้วยความสัมพันธ์ขั้นมูลฐาน 3 ประการ คือ ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และ ความพร้อมที่จะให้ตรวจสอบ (วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2546)

### ความสำคัญของการจัดองค์การ

1. เป็นกรอบหรือแนวทางที่ช่วยเชื่อมโยงการทุ่มเทความพยายาม จากขั้นตอนการวางแผนไปสู่ผลสำเร็จในขั้นตอนของการควบคุม
2. ทำให้เกิดช่องทางเพื่อการติดต่อสื่อสาร และการตัดสินใจ
3. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงขอบเขตของงาน ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่



และภารกิจต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

4. ช่วยในการประสานหน้าที่งานด้านต่าง ๆ และจัดกลุ่มงานที่สัมพันธ์หรือคล้ายคลึงให้อยู่ในหน่วยเดียวกัน ทำให้ป้องกันการทำงานซ้ำซ้อนและจัดข้อขัดแย้งในหน้าที่งาน นอกจากนี้ยังมีผลทำให้ประหยัด

5. ช่วยทำให้เห็นถึงกระแสการไหลของงาน

6. ช่วยลดความสับสนในการทำงานเพื่อไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

7. ช่วยทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจและร่วมแรงร่วมใจในการทำงานดีขึ้น

อันมีผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารงาน

8. ช่วยทำให้องค์การสามารถพัฒนาและเจริญเติบโตก้าวหน้ายิ่งขึ้น (อุราภิรักษ์ ศรีประเสริฐ, 2547)

## หลักการพื้นฐานในการจัดองค์การ

### 1. การพิจารณาวัตถุประสงค์

ดังที่กล่าวแล้วข้างต้นว่า องค์การเป็นเสมือนเครื่องมือหรือกลไกสำหรับนำไปสู่ความสำเร็จของวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้วางไว้ ดังนั้น โครงสร้างขององค์การจะมีรูปร่างหน้าตาอย่างไร ก็ย่อมเป็นผลสะท้อนมาจากวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การนั่นเอง

### 2. เอกภาพในการปฏิบัติงาน

ในทุก ๆ องค์การจะมีแผนงานต่าง ๆ ตามความจำเป็นและเหมาะสม ซึ่งแผนงานต่าง ๆ เหล่านี้จะได้รับการกำหนดภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในงานตามหน้าที่ที่ชัดเจนและแน่นอน ซึ่งแตกต่างกันไปตามลักษณะงาน เช่น แผนงานฝ่ายผลิต แผนงานฝ่ายการตลาด แผนงานฝ่ายการเจ้าหน้าที่ แผนงานฝ่ายการเงิน เป็นต้น หน่วยงานเหล่านี้เมื่ออยู่ในองค์การเดียวกัน ก็ต้องปฏิบัติงานที่สอดคล้องและประสานกันได้อย่างราบรื่นเพื่อไปในแนวทางเดียวกัน การปฏิบัติงานที่ต่างคนต่างทำก็เสมือนหนึ่งลงเรือกันคนละลำ ไม่ใช่การทำงานเพื่อเป้าหมายหลักร่วมกันขององค์การ การทำงานที่ไม่ประสานกันของแผนงานต่าง ๆ แม้จะเพียงช่วงตอนใดตอนหนึ่งของการดำเนินงาน ก็ทำให้เกิดความขัดแย้งและติดขัดในเส้นทางการปฏิบัติงานได้ และยังทำให้เกิดภาพรวมที่ไม่ดีขึ้นกับองค์การในสายตาผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์การตลอดจนบุคคลภายนอกทั่วไป

### 3. การแบ่งงานและการกำหนดความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง

บุคคลที่ปฏิบัติงานให้กับองค์การจะถูกกำหนดให้ต้องแบ่งกันทำตามความถนัดและความเหมาะสม ซึ่งวิธีการนี้ก็คือ การนำเอาหลักการของเศรษฐศาสตร์ที่เชื่อว่า การแบ่งงานให้แต่ละ

บุคคลได้ทำตามความรู้ความสามารถและความถนัดย่อมเกิดประสิทธิภาพในงานมากกว่าการให้ทุกคนทำงานหลาย ๆ อย่างหรือทั้งหมดด้วยตนเอง แต่ขาดความชำนาญเฉพาะอย่างมาใช้

#### 4. การจำแนกหน้าที่ของสายปฏิบัติงาน และสายที่ปรึกษา

การทำงานในองค์การมีสายงานบางประเภทเกี่ยวข้องโดยตรง และมีสายงานบางประเภทมีหน้าที่เสริมงานให้ดีขึ้น ฉะนั้นจำเป็นต้องมีการพิจารณาจำแนกสายปฏิบัติงาน ออกจากสายที่ปรึกษาให้เห็นชัดเจน สายการปฏิบัติงานนั้นเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในวัตถุประสงค์หลักขององค์การ ตัวอย่างเช่น บริษัทที่มีหน้าที่ผลิตผลิตภัณฑ์ ฝ่ายผลิตและฝ่ายจัดจำหน่าย หรือฝ่ายการตลาดเป็นสายปฏิบัติงานที่นำความสำเร็จมาซึ่งวัตถุประสงค์หลักขององค์การธุรกิจ ส่วนฝ่ายบุคคล ฝ่ายบำรุงรักษา ฝ่ายวิจัย และฝ่ายกฎหมาย จัดเป็นสายที่ปรึกษา หรือสายที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือส่งเสริมให้งานในองค์การประสบความสำเร็จดียิ่งขึ้น

#### 5. สายการบังคับบัญชา

สายของความสัมพันธ์โดยตรงตามลำดับชั้นระหว่างผู้บังคับบัญชาสูงสุดกับผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดทั่วทั้งองค์การ เป็นลำดับชั้นซึ่งกำหนดสายของอำนาจหน้าที่ชัดเจนจากระดับสูงสุดขององค์การมายังระดับต่ำสุด เป็นการแสดงให้เห็นทราบทั่วถึงว่า สัมพันธภาพของการติดต่อสื่อสาร จากผู้บังคับบัญชามีลักษณะทางเดินของงานลดหลั่นลงไปตามระดับชั้น การบังคับบัญชาตามระดับชั้นนี้ จะแสดงให้เห็นถึงขอบเขตของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนอำนาจในการวินิจฉัยสั่งการของแต่ละตำแหน่งที่อยู่ต่างชั้นต่างระดับกันด้วย

#### 6. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

อำนาจหน้าที่ หรืออีกนัยหนึ่ง “อำนาจที่จะสั่ง” ให้บุคคลอื่นปฏิบัติตามอย่างหนึ่งอย่างใด ตามที่ผู้มีอำนาจทำการสั่งการให้กระทำตามที่ต้องการและเห็นสมควร อำนาจหน้าที่ดังกล่าวจะเป็นอำนาจที่เกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลนั้น ๆ ได้ดำรงตำแหน่งอย่างเป็นทางการ ผู้นำสามารถทำการตัดสินใจบังคับใช้ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้ โดยมีขอบเขตอันเกิดจากตำแหน่งหน้าที่เป็นหลัก และมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ขององค์การด้วยนั่นเอง

ความรับผิดชอบ หมายถึง ข้อผูกพันของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา อันสืบเนื่องมาจากที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ให้กระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง จากคำจำกัดความดังกล่าว จะเห็นได้ว่าจุดสำคัญของความรับผิดชอบก็คือข้อผูกมัดนั่นเอง ความรับผิดชอบจะเกิดขึ้นได้ก็เนื่องจากสาเหตุของความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา

#### 7. เอกภาพในการบังคับบัญชา

ในการปฏิบัติงานภายในองค์การของพนักงานคนหนึ่ง ๆ นั้น เขาควรอยู่ภายใต้บังคับบัญชาหรือมีหน้าที่รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานเพียงคนเดียวเท่านั้น ถ้าองค์การใด

มีโครงสร้างขององค์การที่ไม่เหมาะสม อาจเกิดเหตุการณ์ที่พนักงานได้รับการสั่งการจากหัวหน้าหลายคน ซึ่งย่อมทำให้เกิดความสับสน ลังเล เกีย่งงาน โดยการอ้างเหตุผลว่าคำสั่งไม่เหมือนกันหรือขัดกันเอง ตนเองจึงทำงานไม่ได้ อันมีผลทำให้เกิดความไม่เป็นระเบียบและไม่รับผิดชอบต่อนหน้าที่ได้ เอกภาพในการบังคับบัญชาเป็นการยึดหลักการที่ว่า “one man one boss” นั่นเอง

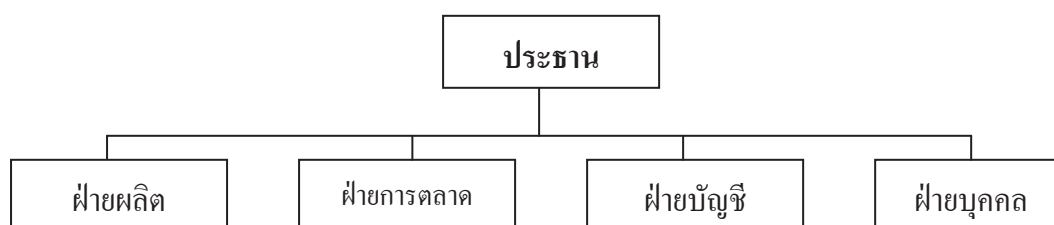
### 8. ช่วงของการบังคับบัญชา

ช่วงของการบังคับบัญชา หมายถึง จำนวนบุคคลหรือผู้ใต้บังคับบัญชาที่หัวหน้างานควบคุมดูแลหรือสามารถสั่งการได้ เป็นการกำหนดขีดความสามารถในการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาคนหนึ่ง ๆ ว่า ทำการควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นจำนวนเท่าใด ซึ่งการที่จำนวนของผู้ใต้บังคับบัญชามีมากหรือมีน้อยเกินไป ย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงานได้ ดังนั้นจำนวนของบุคคลที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของหัวหน้างานคนหนึ่ง ๆ นั้น ควรจะอยู่ในอัตราที่เหมาะสมเพื่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพ (วิรัช สงวนวงษ์วาน, 2548)

### ประเภทของการจัดกลุ่มงาน

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2547) ได้แสดงทัศนะว่า การจัดแผนงาน คือกระบวนการในการจัดกลุ่มงานโดยถือเกณฑ์ลักษณะต่าง ๆ แบ่งงาน และกลุ่มคนเป็นหน่วยงานหรือแผนกในองค์การเพื่อความสะดวกในการประสานงาน จึงต้องมีหลักเกณฑ์บางอย่างเพื่อใช้ในการพิจารณาว่าใครจะรับผิดชอบกิจกรรมไหน วิธีการจัดแผนงานจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเป็นตัวกำหนด การจัดแผนงานที่เป็นทางการที่ใช้กันอยู่แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การจัดแผนงานแบบแบ่งตามหน้าที่ (Functional departmentalization) มีลักษณะธรรมดาและนิยมที่สุด รูปแบบของโครงสร้างองค์การแบบนี้ปรากฏดังภาพข้างล่าง

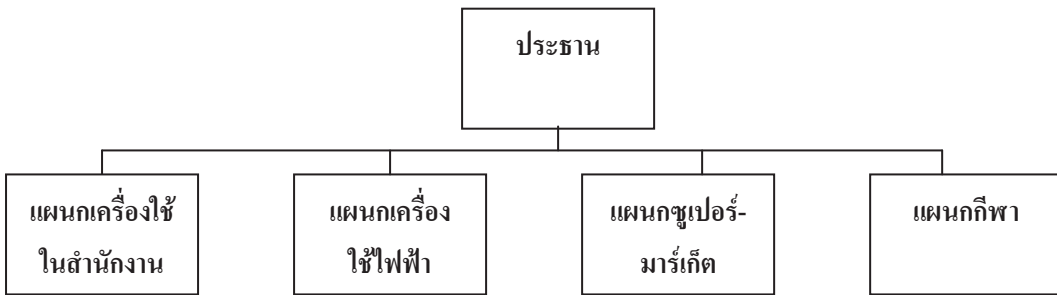


ภาพที่ 2 การจัดแผนงานแบบแบ่งตามหน้าที่

จากภาพข้างบนจึงเห็นได้ว่าฝ่ายผลิต, ฝ่ายการตลาด, ฝ่ายบัญชี และฝ่ายบุคคลถูกแบ่งแยกต่างหน้าที่กันคนละด้าน เป็นการแบ่งงานกันตามความถนัดหรือความสามารถของแต่ละหน่วยงาน การจัดแผนงานแบบนี้เป็นที่นิยมกันมากในธุรกิจขนาดไม่ใหญ่มากนักในปัจจุบัน

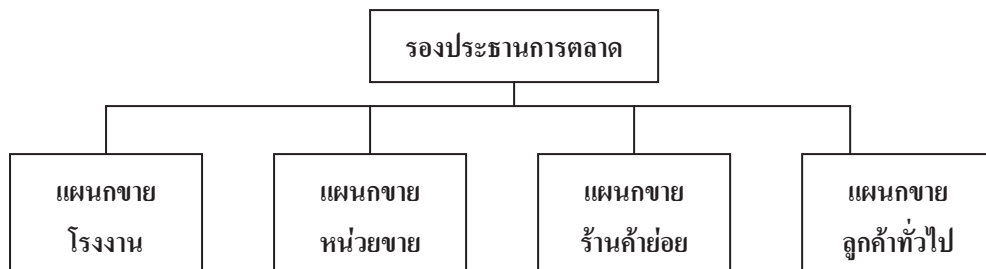
**2.การจัดแผนงานตามผลิตภัณฑ์หรือการตลาด(Product/Market departmentalization)** องค์การที่ใช้วิธีการจัดแผนงาน ด้วยการใช้กลุ่มของผลิตภัณฑ์หรือการตลาดเป็นหลัก ภาระหน้าที่ที่มีต่อความสำเร็จของผลิตภัณฑ์หรือการตลาดเป็นสำคัญ ภาระหน้าที่ที่มีต่อความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ของหน่วยงานจะตกอยู่กับผู้บริหารหน่วยงานที่แบ่งออกเป็นหน่วยต่างหาก โดยใช้ผลิตภัณฑ์หรือค่าทางการตลาดเป็นหลักเกณฑ์ แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทย่อย คือ

**2.1 การจัดแผนงานตามผลิตภัณฑ์ (Product departmentalization)** เป็นการจัดแผนงานในองค์การเดียวกันแต่มีผลิตภัณฑ์หลากหลายชนิดจำหน่าย เช่น ห้างสรรพสินค้า



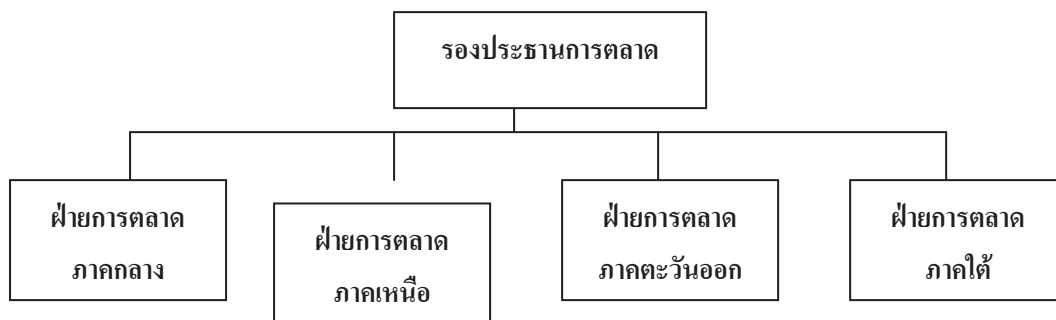
ภาพที่ 3 การจัดแผนงานตามผลิตภัณฑ์

**2.2 การจัดแผนกตามประเภทลูกค้า (Customer departmentalization)** การจัดแบบนี้เนื่องจากลูกค้าขององค์การมีหลายประเภท จึงจัดแผนงานแบบแยกออกจากกันโดยที่แต่ละแผนงานที่จัดขึ้นมา จะมีผู้เชี่ยวชาญตามหน้าที่ที่จำเป็นต่อการให้บริการในแต่ละกลุ่มของลูกค้าประจำอยู่



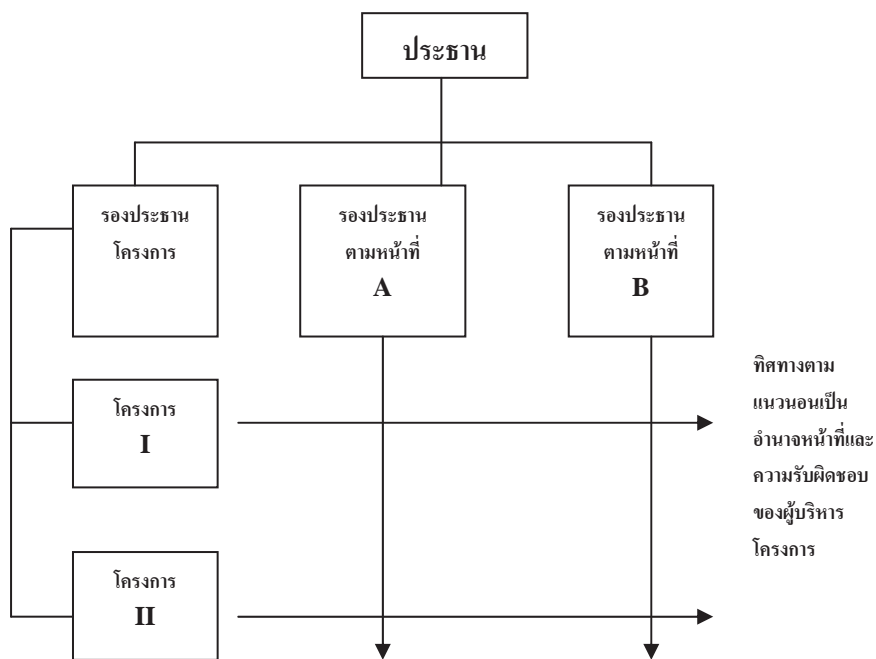
ภาพที่ 4 การจัดแผนงานตามประเภทลูกค้า

2.3 การจัดแผนงานแบบแบ่งตามพื้นที่ภูมิศาสตร์(Territorial departmentalization) ส่วนใหญ่เป็นบริษัทขนาดใหญ่หลายๆที่จำเป็นต้องแบ่งพื้นที่รับผิดชอบออกไปตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ของประเทศเพื่อให้สินค้าสามารถกระจายได้อย่างทั่วถึง บริษัทระดับโลกที่มีเครือข่ายหรือสาขาทั่วโลก มักนิยมจัดแผนงานแบบนี้



ภาพที่ 5 การจัดแผนงานตามพื้นที่ภูมิศาสตร์

2.4 การจัดแผนงานแบบแมทริกซ์ (Matrix departmentalization) เป็นการจัดแผนงานแบบผสมผสานระหว่างโครงสร้างของหน่วยงานแบบโครงการ (Project structure) กับโครงสร้างองค์การแบบหน้าที่ (Functional structure) เข้าด้วยกัน ดังนั้นวัตถุประสงค์หลักขององค์การแบบแมทริกซ์ก็คือ การพยายามทำให้ธุรกิจได้ประโยชน์จากโอกาสใหม่ ๆ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะเรื่อง แทนที่จะทำการจัดองค์การใหม่หมดกลับหันไปใช้วิธีการจัดแผนงานแบบแมทริกซ์เข้ามาช่วยในการนำพาองค์การต่อสู้กับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปแทน โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่แล้วในโครงสร้างองค์การแบบหน้าที่ ทำให้ประหยัดมากกว่าการจัดองค์การใหม่ทั้งองค์การ ซึ่งการนำวิธีการจัดแผนกแบบนี้ไปใช้กับการออกแบบองค์การก่อให้เกิดตาข่ายหรือแมทริกซ์ทิศทาง 2 ทิศทางด้วยกัน คือทิศทางด้านแนวนอนหมายถึงอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามการจัดหน่วยงานแบบโครงการ ในขณะที่ทิศทางด้านแนวตั้งเป็นอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามโครงสร้างองค์การแบบหน้าที่ที่มีอยู่เดิม



ภาพที่ 6 การจัดแผนงานแบบเมทริกซ์

จากแนวคิดในการจัดแผนงานดังกล่าวข้างต้น จึงเห็นได้ชัดว่า การเลือกโครงสร้างขององค์กรให้เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายในการดำเนินงาน และสภาพแวดล้อมขององค์กรเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น

**การชี้นำ**

ความเป็นผู้นำหรือภาวะผู้นำของผู้เป็นสิ่งที่จำเป็นขั้นพื้นฐานสำหรับงานด้านบริหาร ในขณะที่การวางแผน เป็นตัวกำหนดทิศทางและเป้าหมายขององค์กร การจัดองค์กร เป็นการผสมผสานทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเข้าด้วยกันเพื่อเปลี่ยนแผนให้เป็นการกระทำในทางปฏิบัติ การชี้นำจะเป็นตัวสร้างความผูกพัน และความกระตือรือร้น ร่วมกันของสมาชิกในองค์กรที่จะใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ในการช่วยให้อำนาจบริหารขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

**ประเภทของผู้นำ**

ผู้นำจะเกิดขึ้นตามลักษณะโครงสร้างของสังคม จะแตกต่างกันตามกาลเวลา และสถานที่ ซึ่งสังคมจะกำหนดประเภทของผู้นำให้เกิดขึ้นตามสภาวะของเหตุการณ์ และผู้นำจะต้องเป็นบุคคลที่รู้จักปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสถานการณ์ ประเภทของผู้นำพอสรุปได้ดังนี้ (ระวิง เนตรโพธิ์แก้ว, 2542)

1. ผู้นำแบบอัตตาธิปไตย เป็นผู้นำที่นิยมใช้อำนาจแบบเผด็จการ มีความเชื่อมั่นตนเองสูง ไม่ยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่น ผู้นำประเภทนี้มักชอบออกคำสั่ง อำนาจการตัดสินใจมักผูกขาดอยู่กับผู้บริหาร

2. ผู้นำแบบเสรีนิยม เป็นผู้นำที่นิยมการทำงานเป็นที่รูปแบบเป็นลักษณะของการปรึกษาหารือ ผู้ร่วมงานจะมีสิทธิเสรีภาพในการแสดงออก ซึ่งความคิดเห็นต่าง ๆ ผู้บริหารจะทำงานแบบประสมประสาน ใช้ระบบการควบคุมดูแลที่เกิดจากความร่วมมือของผู้ร่วมงาน ผู้นำประเภทนี้จะไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอนตายตัวในการทำงาน การปฏิบัติการไม่มีการประเมินผล ขาดการปรับปรุงแก้ไข

3. ผู้นำแบบประชาธิปไตย เป็นลักษณะในการบริหารงานที่เกิดประโยชน์ และเอื้ออำนวยให้เกิดความร่วมมือด้วยดี ด้วยการคำนึงถึงความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน การตัดสินใจทุก ๆ อย่างกระทำจากความต้องการของกลุ่มเป็นพื้นฐาน ใช้ระบบการบริหารโดยให้ทุกคนมีส่วนร่วม

### การติดต่อสื่อสาร

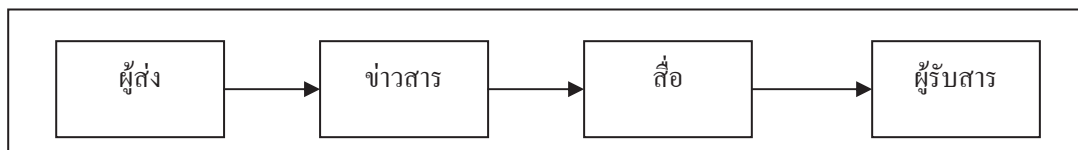
การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร หรือความคิดเห็นระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า ผ่านสื่อต่าง ๆ ซึ่งทำหน้าที่รับและส่งสาร เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเพื่อให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การติดต่อสื่อสารจึงเป็นรากฐานสำคัญในระบบองค์การที่จะทำให้บุคลากรเกิดความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ และวิธีการปฏิบัติ องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารพอสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ส่ง (sender) หมายถึง ผู้พูด ผู้เขียน จะเป็นผู้ริเริ่มในการติดต่อสื่อสารโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้รับข่าวสารเข้าใจความคิดของตนเองได้ถูกต้อง

2. ข่าวสาร (Message) หมายถึง ตัวข่าวสารหรือเรื่องราวที่ผู้ส่งส่งไปถึงผู้รับ เช่น คำสั่ง รหัส เป็นต้น

3. สื่อ (channel) หมายถึง ตัวกลางหรือวิธีการที่ผู้ส่งหรือผู้รับใช้เป็นสื่อกลางที่จะทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน เช่น โทรศัพท์ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ การพยักหน้า การยิ้ม เป็นต้น

4. ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึง ผู้ที่รับข่าวสาร เช่น ผู้ฟัง ผู้รับคำสั่งการบอกกล่าวให้ทราบ เป็นต้น ผู้รับสารจะต้องตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งเมื่อได้รับสารนั้น ๆ



ภาพที่ 7 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ผู้ส่งข่าวสารจะต้องเป็นบุคคลที่มีความต้องการ ทักษะ ทักษะ ค่านิยม ที่จะสามารถสะท้อนให้เห็นเป็นคุณธรรมได้ ส่วนผู้รับข่าวสารก็เช่นกัน จะต้องรับรู้เรื่องราวต่างๆ ตลอดจนอิทธิพลที่จะพึงมีต่อข่าวสารที่ได้รับ เพราะข่าวบางโอกาสก็ทำให้เกิดความพึงพอใจ บางโอกาสข่าวสารก็ทำให้เกิดความไม่สบายใจ เป็นต้น

### ระบบการติดต่อสื่อสารในองค์การ

การติดต่อสื่อสารที่ได้ผลอย่างสมบูรณ์ ย่อมเกิดจากองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น ระบบการติดต่อสื่อสารในองค์การแบ่งได้ 2 ประเภท ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal communication) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการจะมีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน และเป็นทางการที่เกิดขึ้น พอสรุปได้ 3 ประเภท ดังนี้

1.1 การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication) หมายถึง ลักษณะการติดต่อสื่อสารที่เป็นไปตามสายการบังคับบัญชาจากบนลงล่าง เช่น คำสั่ง คำเตือน เป็นต้น

1.2 การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชาในระดับสูง เช่น คำร้องทุกข์ การรายงานผลการปฏิบัติงาน การแสดงความคิดเห็น เป็นต้น

1.3 การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันในองค์การ เช่น การจัดบรรยายร่วมกัน การปรึกษาหารือ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (Informal communication) การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ เป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นการช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในแง่ของการส่งข่าวสารให้รวดเร็ว ไม่มีกฎระเบียบที่ชัดเจนและแน่นอน เช่น การพูดคุยในกลุ่มเพื่อน การพูดข่าวลือ การนินทา หรือการติดต่อสื่อสารที่ไม่มีหลักฐานปรากฏ เป็นต้น



การติดต่อสื่อสารในองค์กรทั้ง 2 ประเภท จะมีอิทธิพลต่อองค์กร ผู้บริหารจะต้องศึกษาและต้องทำความเข้าใจให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรโดยส่วนรวมและยังสร้างความเข้าใจ ความผูกพันในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### ลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ดี

การติดต่อสื่อสารที่ดีย่อมป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ หรือเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดหวังก็พยายามหาทางแก้ไขในสิ่งที่เป็นไปได้ในทางสร้างสรรค์และเหมาะสม โดยพิจารณาปรับปรุงการติดต่อสื่อสารที่ดีพอสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลข่าวสารต้องชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ทั้งผู้ส่งและผู้รับข่าวสาร
2. มีความกะทัดรัดเข้าใจง่าย ไม่ทำให้เกิดความเข้าใจสับสน
3. เป็นข่าวสารที่ถูกต้อง ไม่บิดเบือน หรือต่อเติมไปจากความจริง
4. ข่าวสารนั้นเป็นรูปธรรม เป็นการติดต่อสื่อสารที่แสดงให้เห็นจริงได้ไม่ใช่ความคาดหวัง

เพื่อให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างถูกต้อง และบรรลุเป้าหมายในการติดต่อสื่อสาร ผู้ส่งและผู้รับข่าวสารควรปฏิบัติตามในการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้อง จึงจะบังเกิดผลดีตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว (อุรารักษ์ ศรีประเสริฐ, 2547)

### การควบคุม

การควบคุมเป็นกระบวนการสุดท้ายของหน้าที่การจัดการ ที่ผู้บริหารในองค์กรทุกคนต้องปฏิบัติ ทั้งนี้เมื่อมีการวางแผน และหากผู้บริหารในองค์กรปรารถนาให้องค์กรดำเนินงานไปในทิศทางที่ถูกต้องตามแผนงานที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในลักษณะประสิทธิภาพต้นทุน ยิ่งต้นทุนผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนต้นทุนในการดำเนินการต่ำเท่าใด การตั้งราคาขายสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ ยิ่งถูกลงมากเท่านั้น ซึ่งจะนำไปสู่ความได้เปรียบเหนือคู่แข่งอันเป็นเป้าหมายรวมขององค์กรอีกด้วย ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องวางแผนและควบคุมให้เป็นไปตามแผนงานดังกล่าว การควบคุมมีจุดมุ่งหมายเพื่อปฏิบัติภารกิจในการดูแลให้กิจกรรมด้านการบริการไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์กร การชี้้นำในสิ่งที่ถูกต้องตลอดจนทันต่อเวลาและสถานการณ์ที่ต้องการ

การควบคุม คือ มาตรการวัด (Measurement) อย่างเป็นทางการที่ใช้เป็นตัวบ่งชี้ให้กิจกรรมต่างๆ ดำเนินการไปภายใต้แผนงานหรือยุทธศาสตร์ที่วางไว้ขององค์กร รวมทั้งการแก้ไขการดำเนินการ ในกิจกรรมเหล่านั้นที่พบว่าเบี่ยงเบนจากมาตรฐานที่กำหนดไว้

ดังนั้นโดยสรุปการควบคุมจึงหมายถึง มาตรการที่ใช้เป็นตัวเฝ้าติดตามและบังคับให้ กิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปภายใต้แผนงานหรือยุทธศาสตร์ที่วางไว้อย่างถูกต้องตามทิศทางที่องค์กร กำหนด รวมทั้งแก้ไขการดำเนินการที่คลาดเคลื่อนเบี่ยงเบนมาตรฐานหรือเป้าหมาย การควบคุมที่ดีต้องเป็นหลักประกันให้องค์กรประสบผลสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมายโดยใช้ ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (ตุลา มหาวสุฐานนท์, 2547)

### แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการควบคุม

Dubrin และ Ireland (1993) กล่าวว่า การควบคุมจะเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในระดับ สายการบังคับบัญชา โดยผู้บริหารระดับต้นจะเกี่ยวกับการควบคุมด้านปฏิบัติการ (Operational control) ผู้บริหารระดับกลางจะเกี่ยวข้องกับการควบคุมด้านยุทธวิธีหรือด้านเทคนิค (Tactical control) และ ผู้บริหารระดับสูงจะเกี่ยวข้องกับการควบคุมด้านกลยุทธ์ (Strategic control) การควบคุมใน องค์กรทั้ง 3 ระดับ ดังนี้

1. **การควบคุมระดับปฏิบัติการ** จะเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับต้นในการควบคุมดูแล ผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งเป็นพนักงานในองค์กร การควบคุมในระดับปฏิบัติการนี้สัมพันธ์กับการผลิต และการบริการอันเป็นระดับพื้นฐานที่เป็นสายงานหลักและจำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์กร

2. **การควบคุมระดับยุทธวิธี** เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในผลิตภัณฑ์ขององค์กรทาง การตลาด ผู้บริหารระดับกลางจะเป็นผู้รับผิดชอบเฝ้าดูแลและติดตามความเคลื่อนไหวของคู่แข่ง, ผู้ส่งวัตถุดิบ, ปฏิกริยาตอบสนองของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์ และรวบรวมข้อมูลย้อนกลับ เพื่อ ประเมินความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับผู้อื่น เป็นต้น

3. **การควบคุมระดับกลยุทธ์** เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของผู้บริหารระดับสูงที่จะ สามารถจัดการปัญหาทางสภาพแวดล้อมที่เผชิญหน้ากับองค์กรอยู่ โดยผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่ ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาวะเศรษฐกิจทั่วไป และพฤติกรรมของ องค์กรคู่แข่ง ผู้บริหารระดับสูงจะต้องพยายามพยากรณ์อนาคตเกี่ยวกับเงื่อนไขสภาพแวดล้อม ต่างๆ เพื่อจะได้สามารถปรับเปลี่ยนแผนหรือยุทธศาสตร์ขององค์กรได้อย่างทันท่วงที

การควบคุมทั้ง 3 ระดับนี้พนักงานระดับล่างมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ การควบคุมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดได้ทั้ง 3 ระดับ

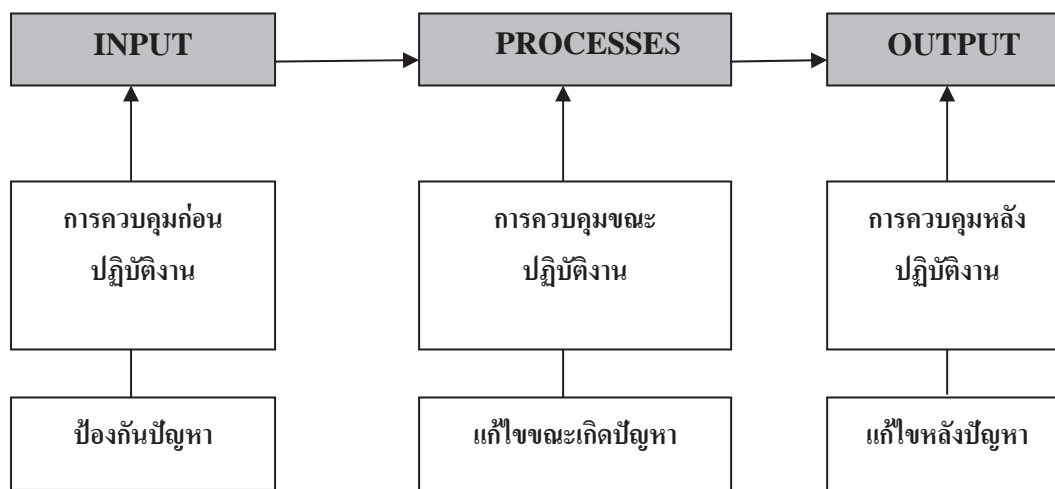
ส่วนวิลเลียม จี. คูชี (อ้างใน Robbins & Coulter, 1999) ได้แบ่งชนิดของการควบคุมออกเป็น 3 ประเภท เพื่อแสดงให้เห็นถึงวิธีการควบคุมที่แบ่งตามลักษณะงานและคุณสมบัติขององค์การเป็นหลัก ชนิดของการควบคุมดังกล่าวได้แก่

1. **การควบคุมทางการตลาด** คือวิธีการควบคุมที่เน้นในเรื่องการใช้เครื่องมือทางการตลาดภายนอก เช่น การแข่งขันในเรื่องราคา หรือส่วนแบ่งทางการตลาด เป็นต้น ในการกำหนดมาตรฐานเพื่อใช้ในระบบการควบคุมขององค์การประเภทอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการ ซึ่งต้องการความชัดเจนในการจำแนกคู่แข่งของตนในตลาดการแข่งขัน

2. **การควบคุมตามระบบราชการ** เป็นวิธีการควบคุมที่ออกแบบขึ้นมาเพื่อควบคุมระบบขององค์การซึ่งเน้นในเรื่องอำนาจตามหน้าที่, กฎระเบียบทางการบริหาร, กฎเกณฑ์, ระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน, นโยบาย, มาตรฐานของกิจกรรมต่างๆ และกลไกทางบริหารอื่นๆ เพื่อประกันว่าบุคลากรในองค์การจะมีพฤติกรรมที่เหมาะสม รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตรงตามมาตรฐานที่กำหนด ระบบการควบคุมประเภทนี้ขึ้นอยู่กับมาตรฐานงานที่ถูกกำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน และงบประมาณ

3. **การควบคุมกลุ่มบุคคล** คือวิธีการที่ถูกออกแบบเพื่อควบคุมบุคคลและกลุ่มบุคคลในองค์การเพื่อกำหนดพฤติกรรมที่คาดหวัง และเหมาะสมรวมทั้งการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมของบุคคลในองค์การจะขึ้นอยู่กับ การแบ่งปันค่านิยมร่วมกัน, ปทัสถาน, ประเพณี, พิธีการ, ความเชื่อ, และวัฒนธรรมขององค์การ เมื่อมาอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มก้อนในองค์การ ทำให้ระบบการควบคุมแบบนี้ พบมากในองค์การที่มีการทำงานแบบเป็นทีม และองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอยู่บ่อยๆ ความแตกต่างของการควบคุมกลุ่มบุคคล กับการควบคุมตามระบบราชการ คือการควบคุมตามระบบราชการจะเน้นที่สายการบังคับบัญชาและอำนาจหน้าที่ตามลำดับชั้นต่างๆ จึงพยายามควบคุมให้บุคคลมีพฤติกรรมเข้ากับระเบียบราชการ ในขณะที่การควบคุมกลุ่มบุคคลจะเน้นที่การควบคุมพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานของบุคคลและกลุ่มให้มีพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานตามที่องค์การคาดหวัง

Robbins และ Coulter (1999) แบ่งชนิดของการควบคุมออกเป็น 3 ประเภท โดยพิจารณาจากกระบวนการของการบริหารเป็นหลัก สามารถแบ่งออกเป็นการควบคุมก่อนปฏิบัติงาน (Feed forward control) การควบคุมขณะปฏิบัติงาน (Concurrent control) และการควบคุมหลังปฏิบัติงาน (Feedback control)



ภาพที่ 8 ประเภทของการควบคุมตามแนวคิดของรอบบิ้นส์และคูลเทอร์

ที่มา: Robbins และ Coulter (1999)

1. **การควบคุมก่อนปฏิบัติงาน** เป็นกระบวนการควบคุมที่คาดไว้ล่วงหน้าถึงปัญหาที่อาจเผชิญในอนาคตและกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหานั้นขึ้นมา กุญแจสำคัญของการควบคุมก่อนปฏิบัติงานคือเวลา และข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแม่นยำ

2. **การควบคุมขณะปฏิบัติงาน** เป็นการควบคุมในขณะที่องค์การปฏิบัติภารกิจตามแผนงานที่กำหนดไว้ ซึ่งการควบคุมที่ได้ผลในขั้นตอนนี้มากที่สุดคือการควบคุมโดยตรง โดยที่ผู้บริหารสามารถสอดส่องดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

3. **การควบคุมหลังปฏิบัติงาน** เป็นกระบวนการควบคุมที่ออกแบบไว้สำหรับรองรับกับปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากปฏิบัติงานไปแล้ว ซึ่งผลลัพธ์จากการทำงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อนำข้อมูลไปใช้สำหรับอนาคต

#### กระบวนการควบคุม

เป็นขั้นตอนของการกำหนดวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการวัดการปฏิบัติงานจริง การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานจริงกับวัตถุประสงค์และมาตรฐาน ตลอดจนมีการแก้ไขในสิ่งที่จำเป็น (Schermerhorn., 1992 อ้างใน วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2548) กระบวนการควบคุมมีขั้นตอนที่สำคัญ 4 ขั้นตอนคือ (1) การกำหนดมาตรฐาน (2) การวัดผลการปฏิบัติงาน (3)

การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน (4) การปฏิบัติการแก้ไข ดังแสดงให้เห็นในรูปที่ 2 การปฏิบัติตามกระบวนการควบคุม ผู้บริหารได้รับการป้อนกลับจากกระบวนการเพื่อระลึกถึงการปฏิบัติงานของพนักงาน ปรับปรุงหน้าที่การควบคุมโดยการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานและการวัด ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงแผนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ดังนั้นกระบวนการควบคุมจึงเป็นระบบที่ต่อเนื่อง ซึ่งช่วยให้องค์การเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่ต้องการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

จากแนวคิด และทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น จึงเห็นได้ว่า กระบวนการจัดการที่ประกอบไปด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การชี้แนะ และการควบคุม เป็นหลักที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ตาม การนำกระบวนการจัดการเข้ามาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ เหล่านี้ อาจมีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไปตามวัตถุประสงค์ และสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน

### การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเป็นแนวทางการพัฒนาที่มุ่งให้เกิดความสมดุลระหว่างวัตถุประสงค์ด้านสังคม เศรษฐกิจและการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม หรืออาจกล่าวได้ว่า การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมีความแตกต่างอย่างสิ้นเชิงกับการพัฒนาการท่องเที่ยวไร้ขีดจำกัดที่เน้นการเพิ่มขึ้นของปริมาณการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องมากกว่าความยั่งยืนของการท่องเที่ยวในระยะยาว กล่าวโดยสรุป คือ การท่องเที่ยวทุกประเภทในแต่ละพื้นที่ทั้งการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ วัฒนธรรม เกษตร ชุมชน หรืออื่น ๆ จะต้องได้รับการพัฒนาจึงจะนำไปสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยใช้หลักเกณฑ์อย่างเป็นทางการของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

#### หลักการการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ในหลายพื้นที่ได้มีการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างระมัดระวัง และมีความรอบคอบมากขึ้น ซึ่งอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์อย่างเป็นทางการของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ดังนี้ (เทิดชาย ช่วยบำรุง, 2552: 54-58)

1. สมาชิกของชุมชนจะต้องควบคุมการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ในการพัฒนาและบริหารจัดการ

2. นวัตกรรมด้านการท่องเที่ยวควรพัฒนาขึ้นจากความร่วมมือของกลุ่มต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่
3. การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวจะต้องรวมถึงโอกาสในการจ้างงานที่มีคุณภาพ โดยการให้โอกาสคนในท้องถิ่นเข้ามาช่วยบริหารและจัดการ โครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ร้านค้า ฯลฯ
4. การกระจายผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวควรเป็นไปอย่างกว้างขวางในแต่ละพื้นที่ มีการพัฒนาการท่องเที่ยว ความสัมพันธ์และการเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ตลอดจนการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชนในการวางแผน
5. การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจะต้องให้ความเสมอภาคระหว่างคนรุ่นต่าง ๆ การกระจายต้นทุนและผลประโยชน์จากการพัฒนาการท่องเที่ยวจะต้องเกิดขึ้นทั้งในคนรุ่นปัจจุบันและอนาคต
6. การวางแผนระยะยาวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นหลักประกันว่าพื้นที่นั้น ๆ จะไม่เสียหายจากการดำเนินกิจกรรมใด ๆ การวางแผนระยะยาวจะช่วยส่งเสริมให้มีการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ในเชิงรุกเพื่อให้เกิดความยั่งยืนของพื้นที่
7. ความกลมกลืนเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยว สถานที่และชุมชน องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ การสนับสนุนอย่างกว้างขวางจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่และความสมดุลระหว่างวัตถุประสงค์ด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและมนุษย์ ตลอดจนการตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือระหว่างรัฐบาล ชุมชนท้องถิ่นและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
8. กลยุทธ์และแผนด้านการท่องเที่ยวจะต้องได้รับการเชื่อมโยงเข้ากับนวัตกรรมและแผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับต่าง ๆ
9. ความร่วมมืออย่างใกล้ชิดระหว่างผู้กำหนดนโยบายและผู้ปฏิบัติในระดับต่าง ๆ ตลอดจนหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องมีความจำเป็นมาก
10. การประสานความร่วมมือระหว่างแหล่งท่องเที่ยว ผู้ประกอบการและธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นสิ่งจำเป็นเนื่องจากแต่ละธุรกิจหรือการดำเนินงานด้านหนึ่งด้านใด ย่อมมีผลกระทบต่อผู้ประกอบการหรือคุณภาพการทำงาน
11. มีความจำเป็นที่จะต้องประเมินผลกระทบที่จะเกิดจากการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว ความสามารถในการรองรับของพื้นที่จะต้องได้รับการพิจารณา โดยครอบคลุมทั้งข้อจำกัดและการพัฒนาด้านกายภาพ ธรรมชาติ สังคม และวัฒนธรรม จะต้องมีความสอดคล้องกับข้อจำกัดของท้องถิ่นและสิ่งแวดล้อม

12. จะต้องมีการพัฒนาแนวทางหรือหลักเกณฑ์สำหรับการดำเนินการด้านการท่องเที่ยว รวมถึงการประเมินผลกระทบ นอกจากนี้จะต้องมีการสร้างประมวผลจรรยาบรรณในการปฏิบัติ สำหรับการท่องเที่ยวในทุกระดับ

13. การวางแผนการท่องเที่ยวจะต้องเปลี่ยนแปลงจากแนวทางดั้งเดิม ที่เน้นการเติบโตของอุตสาหกรรมมาเป็นการให้ความสำคัญกับโอกาสในการจ้างงานและการพัฒนารายได้ รวมทั้งคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น

14. การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจำเป็นต้องมีการพัฒนาการศึกษาและหลักสูตรอบรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้กับสาธารณชน ตลอดจนส่งเสริมความสามารถทางธุรกิจ การประกอบอาชีพและความเชี่ยวชาญในสาขาอาชีพต่าง ๆ

15. การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนรวมถึงการส่งเสริมกิจกรรมและการดำเนินการที่จะช่วยส่งเสริมลักษณะเด่นของสภาพภูมิทัศน์และพื้นที่ในบริเวณนั้น ความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชนและโอกาสในการใช้ประโยชน์ของพื้นที่ กิจกรรมต่าง ๆ ควรมุ่งให้เกิดประสบการณ์ที่มีคุณภาพ

16. ขนาดและประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวจะต้องสะท้อนให้เห็นข้อจำกัดและขีดความสามารถในการรองรับของทรัพยากรในพื้นที่ โดยเน้นการส่งเสริมให้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่มีผลกระทบน้อย

17. กระบวนการบริหารจัดการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวจะต้องช่วยดำรงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรธรรมชาติและมรดกทางวัฒนธรรมที่สืบทอดกันมา ทั้งนี้โดยใช้หลักเกณฑ์และมาตรฐานสากล

18. การทำการตลาดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ควรให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพของประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับ โดยมีจิตสำนึกกับผิชอบและสะท้อนจริยธรรมของการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว

### จังหวัดนครศรีธรรมราช

นครศรีธรรมราชเป็นเมืองที่มีเสน่ห์น่าไปเยือนมากเมืองหนึ่งนอกจากจะมีป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์และสวยงามเช่นเขาหลวง หรือชุมชนพัฒนาตัวอย่างที่บ้านคีรีวงที่เมืองนครก็ยังเป็นแหล่งศิลปะ วัฒนธรรม ทั้งหนังตะลุง โนรา ที่แฝงไว้ด้วยคติธรรมและเป็นเมืองพุทธในแดนใต้ ดังมีพระมหาธาตุวรมหาวิหารมรดกทางวัฒนธรรมที่เมืองนครมี ได้รับการสะสมมาจาก1800ปี

“ตามพรลิงค์”คือแคว้นที่เคยตั้งอยู่ที่เมืองนครศรีธรรมราชปัจจุบันได้รับการบันทึกอยู่ใน

เอกสารมิลินทปัญหาของอินเดียตั้งแต่ พุทธศตวรรษที่ 5 และเป็นที่ยุ้จักกันดีในหมู่พ่อค้าจากอินเดีย จีน ตะวันออกกลางด้วยเป็นเมืองท่าที่สำคัญ ตั้งอยู่บนคาบสมุทรที่กั้นน่านน้ำทั้งสองด้าน จึงเหมาะที่จะเป็นเส้นทางแลกเปลี่ยนสินค้าจากทั้งสองฝั่งสมุทรและประกอบกับมีอ่าวที่เป็นท่าจอดเรือได้พร้อมกันนั้นศาสนาพราหมณ์ก็ได้แพร่เข้ามาด้วย พบหลักฐานมากในช่วงพุทธศตวรรษที่ 11-14

ต่อมาในพุทธศตวรรษที่ 14-16 อาณาจักรศรีวิชัยที่มีศูนย์กลางอยู่ที่เมืองครหิไชยามีอำนาจปกครองเหนือดินแดนแถบคาบสมุทรพุทธศาสนิกายมหายานจึงได้แพร่เข้ามาที่แคว้นตามพรลิงค์ด้วย เมื่อเข้าสู่พุทธศตวรรษที่ 17-18 แคว้นตามพรลิงค์รุ่งเรืองสูงสุดผู้ครองแคว้นตั้งตนเป็นกษัตริย์ทรงนามพระเจ้าศรีธรรมมาโคกราชพร้อมกันนั้นได้สถาปนาราชวงศ์ปทุมวงศ์และแผ่อิทธิพลรวมทั้งพุทธศาสนาไปยังเมืองต่างๆในภาคใต้จนเป็นที่ยอมรับว่านครศรีธรรมราชเป็นศูนย์กลางของพุทธศาสนาในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในสมัยนั้น

เมื่อนครศรีธรรมราช หรือ นครอันเป็นสง่าแห่งพระราชผู้ทรงธรรมรุ่งเรืองอยู่ประมาณร้อยกว่าปี และเสื่อมลงเมื่อยกทัพไปตีเมืองลังกาและโจรชาวถือโอกาสเข้าปล้นเมืองถึง 3 ครั้ง ประกอบกับเกิดไข้ห่าระบาดจึงเป็นเหตุให้บ้านเมืองถูกทิ้งร้าง จนกระทั่งสมัยอยุธยาผู้คนเริ่มกลับมาตั้งบ้านเมืองใหม่อีกครั้งและนครศรีธรรมราชได้กลายมาเป็นหัวเมืองฝ่ายใต้ของราชอาณาจักรอยุธยา

ต่อมาในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ ในช่วงรัชกาลที่ 5 ได้มีการแก้ไขการปกครองหัวเมืองปักษ์ใต้ใหม่ นครศรีธรรมราชได้เปลี่ยนฐานะเป็นมณฑลนครศรีธรรมราช ในปีพ.ศ. 2439 จนกระทั่ง พ.ศ. 2475 ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจึงได้ยุบมณฑลนครศรีธรรมราชและเปลี่ยนมาเป็นจังหวัดนครศรีธรรมราชในปัจจุบัน

#### อาณาเขต

- ทิศเหนือ ติดกับจังหวัดสุราษฎร์ธานี และอ่าวไทย
- ทิศใต้ติดกับจังหวัดพัทลุง สงขลา
- ทิศตะวันออก ติดกับชายทะเลฝั่งอ่าวไทย
- ทิศตะวันตกติดกับจังหวัดตรัง และกระบี่

#### การเดินทางมายังจังหวัดนครศรีธรรมราช

##### รถยนต์

เส้นทางหลวงหมายเลข 4 กรุงเทพฯ-ประจวบคีรีขันธ์-ชุมพร แล้วใช้ทางหลวงหมายเลข 41 ผ่านสุราษฎร์ธานี-ทุ่งสงจนถึงนครศรีธรรมราช หรือถึงอำเภอพุนพิน สุราษฎร์ธานี แล้วใช้



เส้นทางหลวงหมายเลข 401 เลียบชายฝั่งทะเลไปจนถึงนครศรีธรรมราช รวมระยะทาง 780 กิโลเมตร

### รถไฟ

จากสถานีรถไฟหัวลำโพง มีขบวนรถเร็ว และรถด่วน ไปนครศรีธรรมราช รวมระยะทาง 832 กิโลเมตร สอบถามรายละเอียดได้ที่ โทร. 1690, 0 2223 7010, 0 2223 7020 หรือจองบัตรโดยสารรถไฟได้ที่ โทร. 0 2220 4444 website: <http://www.railway.co.th/> สถานีรถไฟ นครศรีธรรมราช โทร. 0 7535 6364

### รถโดยสารประจำทาง

บริษัท ขนส่ง จำกัด มีบริการรถโดยสารทั้งแบบธรรมดา และปรับอากาศ ออกจากสถานีขนส่งสายใต้ ถนนบรมราชชนนี สอบถามรายละเอียดได้ที่ โทร. 0 2435 1199 (รถปรับอากาศ) และ โทร. 0 2434 5558 (รถโดยสารธรรมดา) website: <http://www.transport.co.th/> สถานีขนส่ง นครศรีธรรมราช โทร. 0 7534 1125 อำเภอขนอม มีรถวี ไอ พีปรับอากาศ ชั้น 1 ขนอม-กรุงเทพฯ รถออกจากขนอม เวลา 17.30 น. และ 18.00 น. ถึงกรุงเทพฯ เวลา 04.00 น. และกรุงเทพฯ-ขนอม มีรถออกจากกรุงเทพฯ เวลา 19.30 น. และ 20.30 น. ถึงขนอม เวลา 05.30 น. และ 07.00 น. ตามลำดับ สอบถามข้อมูลได้ที่ บริษัท ทวีปไฮสปีด จำกัด โทร. 0 7552 8323 บริษัท นครศรีราชา ทัวร์ จำกัด โทร.02-885-9608-9, 02-8946220 บริษัท นครศรีธรรมราชทัวร์ จำกัด โทร.02-894-6154-5 บริษัท สมบัติทัวร์ จำกัด โทร.02-894-6008,08-5891-7188 บริษัท ไทยเดินรถ จำกัด โทร. 081-620-4293,028946100-4 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีเที่ยวบินไป/กลับ นครศรีธรรมราชทุกวัน สอบถามรายละเอียดได้ที่ โทร. 1566, 0 2356 1111, 0 2280 0060, 0 2628 2000 หรือ <http://www.thaiairways.com/> หรือ สำนักงานนครศรีธรรมราช โทร. 0 7534 2491,0 7534 3874 สายการบิน นกแอร์ โทร.1318, 02-627-2000 <http://www.nokair.co.th/> และ สายการบิน วันทูโก โทร.1126, 02-229-4260 <http://www.fly12go.com/> สนามบิน นครศรีธรรมราช โทร.075-369-540-1

### ตราประจำจังหวัด

เป็นรูปพระบรมธาตุเจดีย์มีรูปสัตว์ ตามปี่นักษัตรล้อมรอบ หมายถึง เมือง 12 นักษัตร จากตำนานเมืองนครศรีธรรมราช ในช่วงพุทธศตวรรษที่ 17-18 มีทั้งหมด 12 เมือง

**ความหมายจังหวัด** นครอันงามสง่า แห่งพระราชผู้ทรงธรรม ใช้อักษรย่อจังหวัด นศ.

**ดอกไม้ประจำจังหวัด** คือ ดอกราชพฤกษ์

**ต้นไม้ประจำจังหวัด** ชื่อ ต้นแซะ ชื่อวิทยาศาสตร์ว่า Mellettia atropurpurea

**นกประจำจังหวัด** ชื่อ นกกินปลีหางยาวเขียว (Green-tailed Sunbird)

### เทศกาลงานประเพณี

- ประเพณีแห่ผ้าขึ้นธาตุ
- ประเพณีสารทเดือนสิบ
- ประเพณีชักพระ
- เทศกาลมหาสงกรานต์แห่งนางดานเมืองนครศรีธรรมราช

### สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- เครื่องถมเมืองนคร
- เครื่องทองเหลือง
- สร้อยนระโม สร้อยเงิน และสร้อยสามกษัตริย์
- ตัวหนังตะลุง
- ผลิตภัณฑ์ย่านลิเภา
- ผ้ายกเมืองนคร

### ความเป็นที่ที่สุด

- ชายฝั่งทะเลยาวที่สุด 236 กิโลเมตร
- แหลมทะเลยาวที่สุดในประเทศไทย คือ แหลมตะลุมพุก อำเภอปากพนัง เกิดจากการทับถมของทรายที่น้ำทะเลพัดพามา จนกลายเป็น สันดอนจะงอย ยื่นยาวเป็นแหลมออกไปจากชายฝั่งทะเล มีความยาวประมาณ 16 กิโลเมตร ส่วนกว้างที่ของแหลมประมาณ 5 กิโลเมตร
- มหาวิทยาลัยที่มีบริเวณกว้างใหญ่ที่สุดในประเทศไทย คือ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช รวมพื้นที่มากกว่า 9,000 ไร่ ปัจจุบันมีนิสิตกำลังศึกษาอยู่มากกว่า 6,500 คน
- มียอดเขาสูงที่สุดในภาคใต้ คือ ยอดเขาหลวง มีความสูง 1,835 เมตรจากระดับน้ำทะเล และเป็นส่วนหนึ่งของเทือกเขานครศรีธรรมราช ปัจจุบันอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติเขาหลวง

### แหล่งทรัพยากรทางด้านพลังงาน

- แอ่งสินปุน แหล่งถ่านหินลิกไนต์ ปริมาณสำรอง 91 เมกตริกตัน ที่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช
- แอ่งนคร แหล่งศักยภาพปิโตรเลียม อยู่ห่างออกไปจากชายฝั่ง อ.สิชล ประมาณ 50 กิโลเมตรทางทิศตะวันออก
- แอ่งปัตตานี แหล่งปิโตรเลียม อยู่ห่างออกไปจากชายฝั่ง อ.ปากพนัง ทางทิศตะวันออก ประมาณ 100 กิโลเมตร

- แอ่งสงขลา แหล่งศักยภาพปิโตรเลียม อยู่ห่างออกไปจากชายฝั่ง อ.หัวไทร ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ประมาณ 50 กิโลเมตร
- แอ่งมาเลร์เหนือ แหล่งปิโตรเลียม อยู่ห่างออกไปจากชายฝั่ง อ.หัวไทร ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ประมาณ 250 กิโลเมตร

### แหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช

จังหวัดนครศรีธรรมราชมีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญแบ่งตามอำเภอได้ดังนี้

1. อำเภอขนอม มีแหล่งท่องเที่ยวได้แก่ ถ้ำเขาวังทอง, ยอดเขาหลวง, วัดกระดังงา, วัดเจดีย์หลวง, วัดธาตุนาราม และอุทยานแห่งชาติหาดขนอมหมู่เกาะทะเลใต้
2. อำเภอท่าพรวนรา มีแหล่งท่องเที่ยวได้แก่ วัดถ้ำทองพรวนรา
3. อำเภอศาลา ได้แก่ โบราณคดีวัดโมคลาน, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, หาดสระบัว, อุทยานแห่งชาติเขานับ
4. อำเภอทุ่งสง ได้แก่ ถ้ำตลอด, อุทยานแห่งชาติน้ำตกโยง
5. อำเภอนาบอน ได้แก่ น้ำตกคลองจัง
6. อำเภอปากพนัง ได้แก่ ชายทะเลปากพนังและแหลมตะดุมฟูก, บ้านรังนก, พิพิธภัณฑ์เฉลิมพระเกียรติเพื่อพัฒนาพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง
7. อำเภอพรหมคีรี ได้แก่ น้ำตกพรหมโลก, น้ำตกอ้ายเขียว, บ้านปลายอรน, วัดเขาขุนพนม ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาเขาขุนพนม โฮมสเตย์พรหมโลก
8. อำเภอพิปูน ได้แก่ น้ำตกกระแนะ
9. อำเภอเมือง ได้แก่ วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร
10. อำเภอลานสกา ได้แก่ บ้านคีรีวง, ยอดเขาหลวง, อุทยานแห่งชาติเขาหลวง
11. อำเภอสิชล ได้แก่ เขาปลายดำ หาดโนนเพลา น้ำตกสี่ขีด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สาทิศ สุขผ่องศรี (2543:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชนคีรีวง ตำบลกำโลน อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษา พบว่า การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ควรให้องค์การบริหารส่วนตำบลร่วมกับพหุภาคีที่เกี่ยวข้องกับผลการศึกษา พบว่า ประชาชนและผู้นำชุมชนต้องการร่วมวางแผนในการจัดการและเห็นด้วยกับ

แนวความคิดการจัดการท่องเที่ยวในระดับมาก แต่ในทางปฏิบัติยังไม่มีโอกาส ได้เข้ามามีส่วนร่วมมากนัก ควรให้มีส่วนร่วมในรูปแบบใดก็ตาม คือ สร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและองค์กรเอกชน

อิทธิพล ไทยกมล (2544:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาศักยภาพของชุมชนท้องถิ่นในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษาชุมชน ตำบลบางหญ้าแพรก จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ชุมชนมีศักยภาพในระดับปานกลาง โดยชุมชนมีศักยภาพทางด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวด้วย โดยมีข้อจำกัด คือ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น ที่พัก ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ทางเดินศึกษาธรรมชาติ และระบบกำจัดของเสีย เพื่อรองรับกิจกรรมการท่องเที่ยว

อัฉนา อันนันทน์ (2547) ศึกษาการบริหารจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ระยะเวลา 1-3 ปี โดยกำหนดเป้าหมายสูงสุด คือ ความพึงพอใจของลูกค้า การจัดหาคนเข้าทำงาน จะหาคนที่รู้จักและไว้ใจได้มาทำงานส่วนในด้านการตลาดมีการวางแผนโดยใช้ข้อมูลในปีที่ผ่านมา แต่ไม่มีการแบ่งการตลาดที่ชัดเจนว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมายคือกลุ่มใด ส่วนการนำเที่ยวส่วนใหญ่จะพานักท่องเที่ยวชมไร่สวนผักผลไม้ ปลูกปายายเลย ไปชมวัด มากที่สุด

นากพิมล วาดสันทัด (2545) ศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดแหล่งท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีประวัติศาสตร์ที่น่าศึกษา มีเอกลักษณ์ ประชาชนมีน้ำใจต่อนักท่องเที่ยว เส้นทางคมนาคมดี ป้ายบอกทางเข้าใจง่าย และมีความปลอดภัย เป็นศักยภาพที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว ดังนั้นการเพิ่มศักยภาพสามารถทำได้โดยการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย โดยการนำผลิตภัณฑ์ที่เป็นจุดเด่นของเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ นำเสนอให้เป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่าอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ นั่นคือ ไม่มีการดูแลสิ่งแวดล้อมบริเวณโบราณสถาน ขาดสาธารณูปโภคไม่มีผู้ให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ประชาชนขาดจิตสำนึกในการวางแผนทรัพยากรการท่องเที่ยว นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวขาดความต่อเนื่อง

### งานวิจัยต่างประเทศ

Behrenfeld Suzann Marie (2003 : Abstract) ได้ประเมินติดตามการดำเนินงานโครงการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เน้นชุมชนเป็นฐาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับทั่วไปว่าการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ก่อให้เกิดผลประโยชน์ระหว่างการท่องเที่ยวกับสิ่งแวดล้อม โดยเน้นที่การดูแลรักษา

สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมถือเป็นสิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจของประเทศ การประเมินในครั้งนี้ได้ทำการวิจัยในเชิงลึกในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยเน้นชุมชนเป็นฐานในประเทศเนปาลเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผน การจัดการ การติดตามควบคุมและการลงทุนในชุมชนท้องถิ่นให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน หลักการติดตามโครงการสามารถทำให้เกิดการกระจายของรายได้ที่ได้จากการท่องเที่ยวไปยังท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ทรัพยากรธรรมชาติยังคงไม่ได้รับการดูแลอย่างเพียงพอสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืน

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของ จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเป็นลำดับขั้นต่อนดังต่อไปนี้

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ หนังสือวารสาร บทความ ตลอดจนเอกสารต่าง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สัมภาษณ์และสอบถามจากนักท่องเที่ยวที่มาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราชทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ วิเคราะห์ปัญหาและกำหนดปัญหาร่วมกันระหว่างนักวิจัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ศึกษาดูงาน เป็นข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึกและการสังเกตแบบมีส่วนร่วม เป็นการจัดเวทีประชุมปรึกษาหารือระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช อีกทั้งมีการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการบริหารจัดการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว

#### กลุ่มเป้าหมายและทีมวิจัย

1. นักวิจัยและทีมวิจัย จำนวน 6 คน ประกอบด้วย
  - 1.1 ดร.อรพรรณ จันทรินทร์ หัวหน้าทีมวิจัย
  - 1.2 ดร.เพียงพิศ ศรีประเสริฐ ผู้ร่วมวิจัย
  - 1.3 นางสาวจันทิรา ภูมา ผู้ร่วมวิจัย
  - 1.4 นางสาวประไพ จันทรินทร์ ผู้ร่วมวิจัย
  - 1.5 นางสาวรัตติยา สุตระ ผู้ร่วมวิจัย
  - 1.6 นายปิยะพงศ์ เสนานุช ผู้ร่วมวิจัย

#### 2. ที่ปรึกษาโครงการ

- 2.1 ดร.ณัชชา มหปฎุญยานนท์

#### 3. คณะวิทยากรที่ให้การสนับสนุน

3.1 นายเกียรติ ตระการศิริวานิช วิทยากรเกี่ยวกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยว การสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับนักท่องเที่ยวและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว

3.2 นายอภิษฐ์ อรัญญิก วิทยากรเกี่ยวกับการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยว  
กระบี่

## การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

1) นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อนำมาเปรียบเทียบความต้องการในด้านการท่องเที่ยวเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์หาความเหมาะสมสำหรับการเชื่อมโยงในการพัฒนาระบบบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช

2) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่จากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช มัคคุเทศก์ องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ประกอบการ กลุ่มบริษัททัวร์ ผู้นำชุมชน สภาชุมชน และอาสาพัฒนาชุมชน เป็นต้น เพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อจัดกิจกรรมการเสริมสร้างศักยภาพให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชสามารถรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของจังหวัด

### กลุ่มตัวอย่าง

1) การเลือกกลุ่มตัวอย่างจะเลือกจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) ด้วยการเข้าไปชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ จำนวน 400 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 44 คน

2) การเลือกกลุ่มตัวอย่างจะเลือกจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช จากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน 33 คน ประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่จากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช มัคคุเทศก์ องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ประกอบการ กลุ่มบริษัททัวร์ ผู้นำชุมชน สภาชุมชน และอาสาพัฒนาชุมชน โดยวิธีการเลือกเชิงกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

## วิธีการศึกษา

1.1 นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมีความต้องการเกี่ยวกับอุตสาหกรรม การในด้านใดบ้างและในระดับใด

1) ศึกษาเอกสาร ตำรา คู่มือ วารสารเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบ แบบสอบถามความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัด นครศรีธรรมราช

2) กำหนดนิยามวิจัยและทำการสร้างแบบสอบถาม

3) นำแบบสอบถามความต้องการของนักท่องเที่ยวหาค่าความเที่ยงตรงเชิง เนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขแล้วนำไป ทดลองใช้ (Try-out) เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถามโดยหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของ แบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach) ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .785 ในส่วนของชุดข้อ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .973 และในส่วนของแบบสอบถาม ประสิทธิภาพของการท่องเที่ยวได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .980

4) นำแบบแบบสอบถามมาปรับปรุงให้เหมาะสมอีกครั้งแล้วจัดพิมพ์เป็นฉบับ สมบูรณ์ และไปสอบถามนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัด นครศรีธรรมราชเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คน และนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 44 คน

5) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อต้องการทราบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและ ชาวต่างชาติมีความต้องการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชในระดับใด และมีความต้องการในด้านใดบ้างและในระดับใด เพื่อนำมาเป็นข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนา ระบบบริหารจัดการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

6) ประมวลผลข้อมูลและเขียนรายงาน

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีกระบวนการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชอย่างไร

1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการ การท่องเที่ยว

2) ผู้วิจัยทำการลงพื้นที่เพื่อทำการศึกษาระบบการบริหารจัดการของของ หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชในส่วนของรูปแบบของ



การจัดการ การท่องเที่ยว ระบบการทำงาน ของหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวของ จังหวัดนครศรีธรรมราช เช่น ศูนย์การท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช สำนักงานการท่องเที่ยว และการกีฬา เจ้าหน้าที่การท่องเที่ยวของจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล สมาคมการท่องเที่ยวและกีฬา

3) เตรียมจัดการประชุมความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องของหน่วยงานที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ เจ้าหน้าที่จากสำนักงานการท่องเที่ยวและ กีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช มัคคุเทศก์ องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ประกอบการ กลุ่มบริษัททัวร์ ผู้นำชุมชน สภาชุมชน และอาสาพัฒนาชุมชน เพื่อร่วมเสวนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของ หน่วยงาน ปัญหาในเรื่องการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวและพูดคุยคัดเลือกเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชระหว่างชุมชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง 33 คน จำนวน 1 ครั้ง

4) ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย

1.3 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชมีกระบวนการทำงานที่สามารถ ดำเนินการตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่

1) การกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลบริหาร จัดการของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัด นครศรีธรรมราช ตัวชี้วัดการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้นได้จากการตรวจเอกสารและ อ้างอิงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2) ทำการแจกแบบประเมินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลบริหารจัดการ ของหน่วยงานที่รับผิดชอบให้กับนักท่องเที่ยว และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

3) เตรียมจัดการประชุมความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องของหน่วยงานที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ เจ้าหน้าที่จากสำนักงานการท่องเที่ยวและ กีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช มัคคุเทศก์ องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ประกอบการ กลุ่มบริษัททัวร์ ผู้นำชุมชน สภาชุมชน และอาสาพัฒนาชุมชน เพื่อร่วมเสวนาเกี่ยวกับประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว กับอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชระหว่างชุมชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง 33 คน จำนวน 1 ครั้ง

1.4 จะมีวิธีการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชได้อย่างไร

1) นำผลที่ได้จากการศึกษาระบบการทำงาน และผลการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการสำรวจความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช จัดการประชุมความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ เจ้าหน้าที่จากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช มัคคุเทศก์ องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ประกอบการ กลุ่มบริษัททัวร์ ผู้นำชุมชน สภาชุมชน และอาสาพัฒนาชุมชน เพื่อร่วมเสวนาเกี่ยวกับหาวิธีการพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

2) นำผลจากประชุมเสวนาที่ได้มาใช้ในการวางแผนการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชเพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน และช่วยในการพัฒนาศักยภาพทางการท่องเที่ยวในมิติต่าง ๆ เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลต่อเศรษฐกิจของจังหวัดโดยรวม และสร้างความเข้มแข็ง และความมั่นคงให้กับชุมชน

3) ทำการสรุปผลการวิจัยเพื่อส่งเผยแพร่ให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อร่วมกันพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชให้ยั่งยืนต่อไป

1.5 จะเสริมสร้างศักยภาพให้บุคลากร ให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของจังหวัดได้อย่างไร

1) เตรียมการจัดอบรมและกำหนดเนื้อหาในการอบรม จากจำนวนผู้เข้าอบรม 33 คน จำนวน 1 ครั้ง ในระยะเวลา 2 วัน โดยจะนำสิ่งที่ยังคงเป็นปัญหาจากการลงพื้นที่ศึกษาวิจัย มาทำการให้ความรู้โดยวิธีการฝึกอบรมเพื่อแก้ไขปัญหาในส่วนของการบริหารจัดการ การสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับแหล่งท่องเที่ยว

2) ทำการฝึกอบรมโดยการเชิญวิทยากรจำนวน 2 ท่าน บรรยายเกี่ยวกับการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับแหล่งท่องเที่ยวให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง และให้ผู้เข้าร่วมอบรมทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีแบบประเมินศักยภาพของบุคลากรก่อนอบรม 1 ฉบับ และทำการสัมภาษณ์เพื่อสอบถามถึงความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว การสร้าง

ภาพลักษณ์ที่ดีให้กับแหล่งท่องเที่ยว (ศักยภาพคือความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวก่อนเข้ารับอบรม)

3) นำคณะผู้วิจัยและผู้เข้าอบรมจำนวน 50 คนไปศึกษาดูงานที่หมู่บ้านถ้ำเสือ หมู่ที่ 5 ตำบล อ่าวลึกใต้ อำเภอ อ่าวลึก จังหวัดกระบี่ เพื่อทำการศึกษาและดูเกี่ยวกับวิธีการบริหารจัดการของหมู่บ้านในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้ประสบความสำเร็จ

4) แบบประเมินหลังการอบรมไปสอบถามผู้เข้าอบรมจำนวน 33 คน เพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าอบรมว่ามีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นหรือไม่ หากผู้เข้าอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้นแสดงให้เห็นว่าผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับการจากฝึกอบรมและการศึกษาดูงานไปทำการพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ และสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชได้อีกด้วย

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
2. แบบสอบถามความต้องการของนักท่องเที่ยว
3. แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มแกนนำองค์กร
5. แบบประเมินโครงการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช”
6. การสนทนากลุ่ม (forces group)
7. การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (กลุ่มคณะ)

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Context Analysis) ที่ได้จากการจัดเวทีวิเคราะห์ข้อมูล จัดเวลาการประชุมระดมความคิด การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) และการสนทนากลุ่ม (forces group) ซึ่งรายงานเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

2) ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

2.1 ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยว

2.2 ข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ทำการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 ข้อมูลการเสริมสร้างศักยภาพให้กับบุคลากรการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชและโครงการจัดฝึกอบรม ทำการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการเปรียบเทียบก่อนและหลังฝึกอบรมโดยใช้สถิติ (pair-test)

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา และการอภิปรายผล

จากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม สัมภาษณ์ สังเกต นักท่องเที่ยว และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช รวมทั้งการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ เช่น ประวัติความเป็นมาของจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นต้น โดยสามารถนำเสนอข้อมูลได้ดังนี้

#### ผลการดำเนินจากกิจกรรม

##### 4.1. ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช

เพื่อเป็นการสำรวจความคาดหวังของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการเดินทางมาท่องเที่ยวใน จังหวัดนครศรีธรรมราชในการนำไปตอบคำถามการวิจัยที่ว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการ ท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชในระดับใด และต้องการให้เพิ่มหรือพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยว ในด้านใด การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยว ข้อมูลสำรวจความ ต้องการของนักท่องเที่ยวและระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในจังหวัด นครศรีธรรมราช ข้อมูลสำรวจระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยวใน จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านความปลอดภัยและอำนวยความสะดวก ด้านอาหาร ด้านสินค้าที่ ระลึก ด้านที่พักแรม ด้านการบริการนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ ด้านบันเทิงและนันทนาการ ด้าน การได้รับข้อมูลการท่องเที่ยว/สารสนเทศ และด้านการขนส่ง

###### 4.1.1 ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวชาวไทย

เป็นการสำรวจเพื่อประเมินลักษณะของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัด นครศรีธรรมราช ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศ จากแบบสอบถามทั้งหมด 460 ชุด โดยสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทย 400 ชุด และชาวต่างประเทศ 60 ชุด จากการตอบแบบสอบถามมีนักท่องเที่ยวบางรายที่ไม่ตอบ คำถามในบางข้อ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์เฉพาะส่วนที่ได้รับคำตอบมาเท่านั้น

###### 4.1.1.1 ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวชาวไทย

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ รายได้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อเดือน ภูมิภาคเนา วิธีการ เดินทาง แหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวที่ทราบ วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวจังหวัด

นครศรีธรรมราช จำนวนครั้งของการมาท่องเที่ยว ระยะเวลาในการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัด นครศรีธรรมราช การพักผ่อนในจังหวัดนครศรีธรรมราช สถานที่พัก ความสะดวกสบายของการ เดินทาง และสิ่งที่ประทับใจจากการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา

ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวชาวไทย	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	184	45.00
หญิง	216	54.00
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 15 ปี	24	6.00
16-25 ปี	132	33.00
26-35 ปี	99	24.80
36-45 ปี	77	19.20
46-60 ปี	48	12.00
61 ปีขึ้นไป	20	5.00
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	19	4.80
ประถมศึกษา	35	8.80
มัธยมศึกษาตอนต้น	53	13.20
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	111	27.80
อนุปริญญา/ปวส.	56	14.00
ปริญญาตรี	109	27.20
สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.20

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวชาวไทย	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
<b>4. อาชีพ</b>		
ข้าราชการ	75	18.80
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	18	4.50
เกษตรกร	52	13.00
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	79	19.80
พนักงาน/ลูกจ้าง	63	15.80
นักเรียน/นักศึกษา	92	23.00
แม่บ้าน	12	3.00
อื่น ๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป ว่างงาน	9	2.20
<b>5. รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	115	28.80
5,001-10,000 บาท	159	39.80
10,001-15,000 บาท	37	9.20
15,001-20,000 บาท	64	16.00
20,001 บาทขึ้นไป	25	6.20
<b>6. ภูมิลำเนา</b>		
นครศรีธรรมราช	227	56.75
ตรัง	33	8.25
กระบี่	31	7.75
สุราษฎร์	27	6.75
อื่น ๆ ได้แก่ สงขลา พัทลุง ชุมพร ยะลา พังงา ปัตตานี กทม. ฉะเชิงเทรา ชัยภูมิ สตูล นราธิวาส	82	20.50

จากตารางที่ 4.1 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ คือนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงภายในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 ส่วนมากเป็นหญิง 216 (ร้อยละ 54.00) โดยที่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 16-25 ปี จำนวน 132 คน (ร้อยละ 33.00) รองลงมาอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 99 คน (ร้อยละ 24.80) และส่วนน้อยที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.00) วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่ตั้งแต่ระดับปริญญาตรี จำนวน 116 คน (ร้อยละ 29.00) รองลงมาคือ วุฒิ

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 104 คน (ร้อยละ 26.00) และสูงกว่าระดับปริญญาตรีน้อยที่สุด จำนวน 17 คน (ร้อยละ 4.20 )

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 92 คน (ร้อยละ 23.00) รองลงมา คือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 79 คน (ร้อยละ 19.80) และน้อยที่สุดจะประกอบอาชีพแม่บ้าน และพนักงานรัฐวิสาหกิจไม่ถึง ร้อยละ 20 และมีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท จำนวน 159 คน (ร้อยละ 39.80) รองลงมาคือมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชก็จะเป็นคนภายในจังหวัดนครศรีธรรมราชมากกว่าร้อยละ 50 คือ ประมาณ 56.75 รองลงมาเป็นนักท่องเที่ยวมาจากจังหวัดตรัง ร้อยละ 8.25 จังหวัดกระบี่ ร้อยละ 7.75 จังหวัดสุราษฎร์ธานี ร้อยละ 6.75 และมีนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากจังหวัดต่าง ๆ อีกประมาณร้อยละ 20.50 ในบรรดานักท่องเที่ยวเหล่านี้ มีผู้เดินทางมาจากแต่ละจังหวัดดังนี้ คือ (จังหวัดสงขลา พัทลุง ชุมพร ยะลา พังงา ปัตตานี กรุงเทพมหานคร ฉะเชิงเทรา ชัยภูมิ สตูล และจังหวัดนราธิวาส)

#### 4.1.2 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทย

ตารางที่ 4.2 แสดงวิธีการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีการเดินทาง	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
รถส่วนตัว	308	77.00
รถโดยสารประจำทาง	76	19.00
รถรับจ้าง	4	1.00
บริษัทนำเที่ยวจากกรุงเทพฯ	2	0.50
บริษัทนำเที่ยวจากนครศรีธรรมราช	10	2.50

จากตารางที่ 4.2 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่เดินทางมาโดยรถส่วนตัว จำนวน 308 คน (ร้อยละ 77.00) รองลงมา คือ เดินทางโดยรถโดยสารประจำทาง จำนวน 76 คน (ร้อยละ 19.00) และเดินทางโดยบริษัทนำเที่ยวจากกรุงเทพฯ น้อยที่สุด เพราะจากการสำรวจมีนักท่องเที่ยวที่มาจากกรุงเทพมหานครน้อย ร้อยละ 0.50



ตารางที่ 4.3 แสดงแหล่งการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

แหล่งการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยว	ได้รับ		ไม่ได้รับ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อนและญาติ	307	76.80	93	23.20
หนังสือ/วารสาร/หนังสือพิมพ์	89	22.20	311	77.80
วิทยุ	33	8.20	367	91.80
โทรทัศน์	78	19.50	322	80.50
อินเทอร์เน็ต	82	20.50	318	79.50
อื่น ๆ ได้แก่ บริษัททัวร์	22	5.50	378	94.50

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถาม 1 คน สามารถตอบถึงรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.3 พบว่า นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชจากเพื่อนและญาติมากที่สุด (ร้อยละ 76.80) แหล่งข่าวสารอันดับรองลงมาได้แก่ หนังสือ/วารสาร/หนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 22.20) อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 20.50) และโทรทัศน์ (ร้อยละ 19.50) ในทางตรงกันข้ามนักท่องเที่ยวไม่ได้รับรู้จากวิทยุของจังหวัดนครศรีธรรมราชถึงร้อยละ 91.80

ตารางที่ 4.4 แสดงจุดประสงค์ในการมาท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช

แหล่งการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยว	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เที่ยววัด/ไหว้พระ	242	60.50	158	39.50
ทัศนศึกษา	61	15.20	339	84.80
ธุรกิจ/ค้าขาย	37	9.20	363	90.80
สัมมนา	40	10.00	360	90.00
พักผ่อน	223	55.80	177	44.20
ซื้อสินค้าหัตถกรรมท้องถิ่น	41	10.20	359	89.80
อื่น ๆ ได้แก่ เยี่ยมญาติ	4	1.00	396	99.00

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถาม 1 คน สามารถตอบถึงรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.4 พบว่า จุดประสงค์ที่นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่เพื่อเที่ยววัด/ไหว้พระ (ร้อยละ 60.50) จุดประสงค์รองลงมาเพื่อพักผ่อน (ร้อยละ 55.80) และในทางตรงข้ามนักท่องเที่ยวส่วนมากที่เดินทางมาไม่ต้องการมาทำธุรกิจหรือค้าขาย (ร้อยละ 9.20) และเพื่อซื้อสินค้าหัตถกรรมท้องถิ่น (ร้อยละ 10.2)

**ตารางที่ 4.5** แสดงจำนวนครั้งที่มาเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช

จำนวนครั้ง	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
ครั้งแรก	23	5.80
ครั้งที่ 2	38	9.50
ครั้งที่ 3	20	5.00
ครั้งที่ 4	5	1.20
มากกว่า 4 ครั้ง	314	78.50

จากตารางที่ 4.5 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชในครั้งนี้นับว่าเป็นนักท่องเที่ยวที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวมาก่อนแล้วทั้งนั้น คือเคยเดินทางมาท่องเที่ยวมากกว่า 4 ครั้ง (ร้อยละ 78.50) และมีจำนวนร้อยละ 5.80 ที่มาเป็นครั้งแรก นอกนั้นเคยเดินทางมาเป็นครั้งที่ 2 (ร้อยละ 9.50) และครั้งที่ 3 (ร้อยละ 5.00)

**ตารางที่ 4.6** แสดงระยะเวลาในการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ระยะเวลาในการท่องเที่ยว	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
มาเช้า-เย็นกลับ	322	80.50
ค้างแรม	78	19.50

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่มาเช้า-เย็นกลับ (ร้อยละ 80.50) และพักค้างแรม (ร้อยละ 19.50)

ตารางที่ 4.7 แสดงสถานที่พักค้างแรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สถานที่พักค้างแรม	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
รีสอร์ท	25	6.20
โรงแรม	19	4.80
นอนเต็นท์	2	0.50
เช่าที่พักในแหล่งท่องเที่ยว	19	4.80
อื่น ๆ ได้แก่ บ้านญาติ	13	3.20

หมายเหตุ : ตอบเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าพักค้างแรม

จากตารางที่ 4.7 พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่พักที่รีสอร์ท (ร้อยละ 6.20) สถานที่พักที่นักท่องเที่ยวเลือกพักรองลงมา คือ โรงแรมและเช่าแหล่งที่พักในแหล่งท่องเที่ยว (ร้อยละ 4.80) และมีจำนวนน้อยที่จะพักนอนเต็นท์ (ร้อยละ 0.50)

ตารางที่ 4.8 แสดงสถานที่ที่นักท่องเที่ยวประทับใจในการมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สถานที่ที่นักท่องเที่ยวประทับใจ	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
อัธยาศัยของคนท้องถิ่น	112	28.00
ความสะอาดของบ้านเมือง	39	9.80
ความสงบเงียบ	42	10.50
การบริการ	10	2.50
แหล่งท่องเที่ยว	197	49.20

จากตารางที่ 4.8 พบว่า สถานที่ที่นักท่องเที่ยวประทับใจมากที่สุด จากการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช คือ แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช และที่ประทับใจรองลงมาคือ ในเรื่องอัธยาศัยของคนท้องถิ่น (ร้อยละ 28.00) แต่สถานที่ที่นักท่องเที่ยวส่วนมากประทับใจน้อยที่สุด คือ เรื่องการบริการ (ร้อยละ 2.50)

#### 4.1.1.2 ข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยว

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชและจัดระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช

**ตารางที่ 4.9** แสดงความต้องการสถานที่พักของการมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ความต้องการสถานที่พัก	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
โรงแรม	96	24.00
รีสอร์ท/บังกะโล	207	51.75
เกสต์เฮาส์	15	3.75
โฮมสเตย์	64	16.00
อื่น ๆ ได้แก่ เต็นท์	18	4.50

จากตารางที่ 4.9 พบว่า รูปแบบของสถานที่พักที่นักท่องเที่ยวในช่วงระยะเวลาที่มาท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุด คือ รีสอร์ท/บังกะโล (ร้อยละ 51.75) สถานที่รองลงมาคือ โรงแรม (ร้อยละ 24.00) และรูปแบบสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต้องการน้อยที่สุด คือ เกสต์เฮาส์ (ร้อยละ 3.75)

**ตารางที่ 4.10** แสดงรูปแบบห้องพักที่นักท่องเที่ยวต้องการเวลามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

รูปแบบห้องพัก	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
ห้องพักอย่างเดียว	147	36.80
ห้องพักรวมอาหารเช้า	98	24.50
ห้องพักและกิจกรรมในบริเวณที่พัก	48	12.00
ห้องพักรวมอาหารเช้าและกิจกรรมที่บริเวณที่พัก	107	26.80

จากตารางที่ 4.10 พบว่า รูปแบบของห้องพักที่นักท่องเที่ยวต้องการในช่วงเวลาที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุด คือ ห้องพักรายเดี่ยว (ร้อยละ 36.80) รองลงมา คือ ห้องพักรวมอาหารเช้าและกิจกรรมที่บริเวณที่พัก (ร้อยละ 26.80) และรูปแบบของห้องพักที่นักท่องเที่ยวต้องการน้อยที่สุด คือ ห้องพักรวมและกิจกรรมในบริเวณที่พัก (ร้อยละ 12.00)

ตารางที่ 4.11 แสดงความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สิ่งอำนวยความสะดวก	ต้องการ		ไม่ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความสะดวกในการเดินทาง	294	73.50	106	25.50
ศูนย์ให้ข้อมูลทางการท่องเที่ยว	152	38.00	248	62.00
อินเทอร์เน็ตไร้สายตามสถานที่ท่องเที่ยว	101	25.20	299	74.80
ป้ายแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	185	46.20	215	53.80

จากตารางที่ 4.11 พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวต้องการในช่วงเวลาที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุด คือ ความสะดวกในการเดินทาง (ร้อยละ 73.50) รองลงมา คือ ป้ายแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว (ร้อยละ 46.20) ในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ไม่ต้องการน้อยที่สุด คือ อินเทอร์เน็ตไร้สายตามสถานที่ท่องเที่ยว ร้อยละ 25.20

ตารางที่ 4.12 แสดงความต้องการรูปแบบในการเดินทางมาเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

รูปแบบในการเดินทาง	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
ท่องเที่ยวด้วยตนเอง	347	86.80
ใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว	53	13.20

จากตารางที่ 4.12 พบว่า รูปแบบในการเดินทางที่นักท่องเที่ยวต้องการในช่วงเวลาที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุด คือ ท่องเที่ยวด้วยตนเอง (ร้อยละ 86.80) และใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว (ร้อยละ 13.20)

ตารางที่ 4.13 แสดงความต้องการข้อมูลในการการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อมูลในการการท่องเที่ยว	ต้องการ		ไม่ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยว	250	62.50	150	37.50
บริษัทนำเที่ยว	46	11.50	354	88.50
อินเทอร์เน็ตเว็บไซต์	120	30.00	280	70.00
โบรชัวร์	140	35.00	260	65.00
หนังสือท่องเที่ยว	142	35.50	258	64.50
หนังสือพิมพ์	40	10.00	360	90.00
โทรทัศน์	110	27.50	290	72.50
อื่น ๆ ได้แก่ รถแห่	16	4.00	384	96.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ข้อมูลในการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการในช่วงเวลาที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุด คือการให้บริการข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยว (ร้อยละ 62.50) รองลงมา คือ หนังสือท่องเที่ยว (ร้อยละ 35.50) ในทางตรงกันข้ามแหล่งข้อมูลที่นักท่องเที่ยวต้องการน้อยที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 10.00

ตารางที่ 4.14 แสดงความต้องการการเดินทางมาเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สถานที่ท่องเที่ยว	ต้องการ		ไม่ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แหล่งท่องเที่ยวภูเขา น้ำตก เช่น น้ำตกพรหมโลก, น้ำตกกรุงชิง ฯลฯ	230	57.50	170	42.50
แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และศาสนสถาน เช่น วัดพระธาตุ, วัดพระธาตุน้อย	291	72.80	109	27.20
แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล, ชายหาด เช่น หาดขนอม, เขาพลายดำ	180	45.00	220	55.00
แหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมประเพณี เช่น งานทำบุญเดือนสิบ	140	35.00	260	65.00
แหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน เช่น โฮมสเตย์บ้านคีรีวง โฮมสเตย์พรหมโลก	63	15.80	337	84.20

จากตารางที่ 4.14 พบว่า สถานที่แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุด คือแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และ ศาสนสถาน เช่น วัดพระธาตุ, วัดพระธาตุน้อย (ร้อยละ 72.80) รองลงมา คือ แหล่งท่องเที่ยวภูเขา น้ำตก เช่น น้ำตกพรหมโลก, น้ำตกกรุงชิง ฯลฯ (ร้อยละ 57.50) แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล, ชายหาด เช่น หาดขนอม, เขาพलयดำ (ร้อยละ 45.00) ในทางตรงกันข้ามแหล่งข้อมูลที่นักท่องเที่ยวต้องการน้อยที่สุด คือ แหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน เช่น โฮมสเตย์บ้านคีรีวง โฮมสเตย์พรหมโลก ร้อยละ 15.80

ตารางที่ 4.15 แสดงความต้องการกิจกรรมที่ต้องการเมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

กิจกรรม	ต้องการ		ไม่ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ท่องเที่ยวไหว้พระ	205	51.20	195	48.80
พายเรือแคนู	39	9.80	361	90.20
เล่นเรือใบ	18	4.50	382	95.50
การส่องสัตว์/ดูนก	64	16.00	336	84.00
เดินป่า/ตั้งแคมป์	88	22.00	312	78.00
ทำกิจกรรมร่วมกับชาวบ้าน	76	19.00	324	81.00
จับสัตว์น้ำ	34	8.50	366	91.50
เล่นน้ำ	190	47.50	210	52.50
นวดแผนไทย	58	14.50	342	85.50
นวดสปา	37	9.20	363	90.80
ปีนเขา	55	13.80	345	86.20
ขี่จักรยานเที่ยว	48	12.00	352	88.00
ชมธรรมชาติ/เที่ยวถ้ำน้ำตก	168	42.00	232	58.00
ดำน้ำ	32	8.00	368	92.00

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กิจกรรมที่ต้องการเมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุด คือ ท่องเที่ยวไหว้พระ (ร้อยละ 51.20) รองลงมา คือ เล่นน้ำ (ร้อยละ 47.50) ชมธรรมชาติ/เที่ยวถ้ำน้ำตก (ร้อยละ 42.00) ในทางตรงกันข้ามกิจกรรมที่ต้องการน้อยที่สุด คือ เล่นเรือใบ (ร้อยละ 4.50)

ตารางที่ 4.16 แสดงความต้องการลักษณะเมืองท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช

ลักษณะเมืองท่องเที่ยว	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
เป็นเมืองแห่งความเงียบสงบ เหมาะสำหรับการพักผ่อนในวันหยุด	141	35.25
เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีระดับ มีเสน่ห์ มีมนต์ขลัง	64	16.00
เป็นเมืองน่าอยู่ น่าพักอาศัย เหมาะสำหรับอยู่อาศัยหลังเกษียณอายุ	37	9.20
เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัยสูง	59	14.80
มีหาดทรายและธรรมชาติที่สวยงาม	41	10.20
มีแหล่งช้อปปิ้ง สินค้าที่ระลึก ของฝาก และตลาดได้รุ่ง	15	3.75
มีร้านอาหารอร่อยมากมาย หลากหลายประเภท	6	1.50
มีโรงแรมที่พักที่มีมาตรฐาน มีบริการที่ดี คุ่มค่ากับเงินที่ใช้จ่าย	3	.75
มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพร้อมในการจัดประชุมสัมมนา	6	1.50
มีความหลากหลายในด้านแหล่งท่องเที่ยว	27	6.75
มีการคมนาคมและสาธารณูปโภคที่ดี	1	.20

จากตารางที่ 4.16 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้จังหวัดนครศรีธรรมราชมีลักษณะเป็นเมืองการท่องเที่ยวแห่งความเงียบสงบ เหมาะสำหรับการพักผ่อนในวันหยุดมากที่สุด (ร้อยละ 35.50) และ รองลงมาเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีระดับ มีเสน่ห์ มีมนต์ขลัง (ร้อยละ 16.00) เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัยสูง (ร้อยละ 14.80) มีหาดทรายและธรรมชาติที่สวยงาม (ร้อยละ 10.20)



ตารางที่ 4.17 แสดงความต้องการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวในจังหวัด นครศรีธรรมราช

พัฒนาและเพิ่มศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยว	ต้องการ		ไม่ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พัฒนาชายหาดและจัดระเบียบให้ดีขึ้น	83	20.80	317	79.20
จัดกิจกรรมทางทะเลหลากหลาย เช่น กีฬาทางน้ำ การท่องเที่ยวไปยังเกาะต่างๆและกิจกรรมดำน้ำ	82	20.50	318	79.50
เพิ่มแหล่งช้อปปิ้ง จำนวนสินค้าที่เหมาะสมสำหรับเป็นของฝาก มากขึ้น	94	23.50	306	76.50
เพิ่มแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายประเภท เช่น สวนสัตว์ สวนสนุกแบบครบวงจร ฯ	172	43.00	228	57.00
พัฒนาธรรมชาติแวดล้อม เช่นอุทยานแห่งชาติ น้ำตก ถ้ำ ป่า เขา ให้ดีขึ้น	54	13.50	346	86.50
จัดงานเทศกาล งานประเพณี ตลอดทั้งปีให้มากขึ้น	91	22.80	309	77.20
จัดให้มีกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เชิงเกษตร วิถีชีวิตท้องถิ่น	36	9.00	364	91.00
มีการนำเสนอประวัติความเป็นมาของเมืองที่แตกต่างจากเมืองท่องเที่ยวอื่น ๆ	40	10.00	360	90.00
จัดให้มีกิจกรรมการท่องเที่ยวแบบผจญภัย เช่น ปีนเขา ไต่หน้าผา และล่องแก่ง	47	11.80	353	88.20
จัดให้มีถนนคนเดิน สำหรับนักท่องเที่ยว	58	14.50	342	85.50
พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานเช่นรถรับจ้าง การจราจรที่จอดรถทางเดินเท้า	41	10.20	359	89.80

จากตารางที่ 4.17 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้การท่องเที่ยวในจังหวัด นครศรีธรรมราชพัฒนาและเพิ่มศักยภาพโดยการเพิ่มแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายประเภท เช่น สวนสัตว์ สวนสนุกแบบครบวงจร ฯ (ร้อยละ 43.00) รองลงมา คือ เพิ่มแหล่งช้อปปิ้ง จำนวนสินค้า

ที่เหมาะสมสำหรับเป็นของฝาก มากขึ้น (ร้อยละ 23.50) จัดงานเทศกาล งานประเพณี ตลอดทั้งปีให้มากขึ้น (ร้อยละ 22.80) ในทางตรงกันข้ามกิจกรรมที่ต้องการน้อยที่สุด คือ เล่นเรือใบ (ร้อยละ 4.50)

**ตารางที่ 4.18** แสดงความต้องการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทางด้านกรให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

พัฒนาและเพิ่มศักยภาพทางด้านกรให้บริการของบุคลากร	ต้องการ		ไม่ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่น ๆ	130	32.50	270	67.50
ทักษะด้านการบริการและบุคลิกภาพ	104	26.00	296	74.00
ความรู้พื้นฐานทางด้านงานบริการเฉพาะสาขา	37	9.20	363	90.80
ความสามารถให้ข้อมูลข่าวสารทางด้านกรท่องเที่ยว	159	39.80	241	60.20
ความรู้ในการเจรจากับนักท่องเที่ยวด้านต่าง ๆ	98	24.50	302	75.50
ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร	171	42.80	229	57.20
คุณธรรม ความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรมในการบริการ	166	41.50	234	58.50
ความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ	82	20.50	318	79.50

จากตารางที่ 4.18 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้การท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชพัฒนาและเพิ่มศักยภาพด้านการให้บริการบุคลากรในเรื่องต่อไปนี้ คือ นักท่องเที่ยวต้องการให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรมากที่สุด (ร้อยละ 42.80) รองลงมา คือ คุณธรรม ความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม ในการบริการ (ร้อยละ 41.50) ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารทางด้านกรท่องเที่ยว (ร้อยละ 39.80) ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่น ๆ (ร้อยละ 32.50) ในทางตรงกันข้ามสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้พัฒนาน้อยที่สุด คือ ความรู้พื้นฐานทางด้านงานบริการเฉพาะสาขา (ร้อยละ 26.00)

ตารางที่ 4.19 แสดงความต้องการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

พัฒนาและเพิ่มศักยภาพทางด้าน บุคลากร	ต้องการ		ไม่ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มัคคุเทศก์ และบริษัททัวร์	173	43.20	227	56.80
พนักงานต้อนรับในโรงแรม	125	31.20	275	68.80
พนักงานบริการในโรงแรม เช่นห้องอาหาร, พนักงานทำความสะอาด	99	24.80	301	75.20
พนักงานบริการในสถานบริการ สปา นวด แผนโบราณ	95	23.80	305	76.20
พนักงานร้านค้าทั่วไป	143	35.80	257	64.20
พนักงานบริการในร้านอาหารทั่วไป	133	33.20	267	66.80
พนักงานร้านอาหารบริเวณชายหาด	95	23.80	305	76.20

จากตารางที่ 4.19 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้การท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของบุคลากรที่มีอาชีพมัคคุเทศก์ และบริษัททัวร์มากที่สุด (ร้อยละ 43.20) รองลงมา นักท่องเที่ยวต้องการให้พัฒนาและเพิ่มศักยภาพของบุคลากรอาชีพพนักงานร้านค้าทั่วไป (ร้อยละ 35.50) พนักงานบริการในร้านอาหารทั่วไป (ร้อยละ 33.20) พนักงานต้อนรับในโรงแรม (ร้อยละ 31.20)

ตารางที่ 4.20 แสดงความต้องการพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่รับผิดชอบในการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช

พัฒนาและเพิ่มศักยภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐ	ต้องการ		ไม่ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ประจำแหล่งท่องเที่ยว เช่น น้ำตก	223	55.80	177	44.20
เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว ของเทศบาล	135	33.80	265	66.20
เจ้าหน้าที่ ขอการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	129	32.20	271	67.80
เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว	183	45.80	217	54.20
เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร, ตำรวจภูธร	157	39.20	243	60.80

จากตารางที่ 4.20 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ของรัฐพัฒนาและเพิ่มศักยภาพดังนี้ คือ นักท่องเที่ยวต้องการให้แหล่งท่องเที่ยวพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่ประจำแหล่งท่องเที่ยว เช่น น้ำตก (ร้อยละ 55.80) รองลงมา เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว (ร้อยละ 45.80) เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร, ตำรวจภูธร (ร้อยละ 39.20)

**ตารางที่ 4.21** แสดงความต้องการพัฒนาด้านการบริการสาธารณะในการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช

พัฒนาด้านการบริการสาธารณะ	ต้องการ		ไม่ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความสะอาดบริเวณชายหาด และทางลงชายหาด	195	48.80	205	51.20
ความสะอาดทั่วไปของเมือง ถนนสายต่าง ๆ ตลาดได้รื้อ สถานบริการ ร้านค้า	228	57.00	172	43.00
พื้นที่สาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวเช่น สวนสาธารณะเพิ่มขึ้น	134	33.50	266	66.50
เพิ่มที่จอดรถสาธารณะให้เพียงพอ	185	46.20	215	53.80
ปรับปรุงภูมิทัศน์ของเมืองให้สวยงามยิ่งขึ้น	135	33.80	265	66.20

จากตารางที่ 4.21 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาด้านการบริการสาธารณะในการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้พัฒนามากที่สุด คือ ความสะอาดทั่วไปของเมือง ถนนสายต่าง ๆ ตลาดได้รื้อ สถานบริการ ร้านค้า (ร้อยละ 57.00) รองลงมา ความสะอาดบริเวณชายหาด และทางลงชายหาด (ร้อยละ 48.80) เพิ่มที่จอดรถสาธารณะให้เพียงพอ (ร้อยละ 46.20)

ตารางที่ 4.22 แสดงความต้องการพัฒนาด้านสาธารณูปโภคในการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช

พัฒนาด้านสาธารณูปโภค	ต้องการ		ไม่ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พัฒนาถนน, จัดระบบจราจร, มีป้ายบอกทาง, มีสัญญาณจราจร	237	59.20	146	36.50
จัดให้มีรถโดยสารบริการในเมืองเพิ่มมากขึ้น	146	36.50	254	63.50
พัฒนาระบบไฟฟ้า	64	16.00	336	84.00
เพิ่มความสว่างไสวของเมืองและถนนทุกสายในเวลากลางคืน	133	33.20	267	66.80
พัฒนาคุณภาพของน้ำประปา	71	17.80	329	82.20
ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเพิ่มการตรวจรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น	151	37.80	249	62.20
ต้องการให้มีหน่วยกู้ภัย / หน่วยรักษาความปลอดภัยชายฝั่งตั้งอยู่บริเวณชายหาด	71	17.80	329	82.20

จากตารางที่ 4.22 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาด้านสาธารณูปโภคในการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้พัฒนามากที่สุด คือ พัฒาถนน, จัดระบบจราจร, มีป้ายบอกทาง, มีสัญญาณจราจร (ร้อยละ 59.20) รองลงมา ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเพิ่มการตรวจรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น (ร้อยละ 37.80) จัดให้มีรถโดยสารบริการในเมืองเพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 36.50)

ตารางที่ 4.23 แสดงความต้องการแหล่งข้อมูลการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการท่องเที่ยวในจังหวัด นครศรีธรรมราชผ่านสื่อ

พัฒนาด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	ต้องการ		ไม่ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้อินเตอร์เน็ต	169	42.20	231	57.80
ใช้สื่อโทรทัศน์ และวิทยุ	203	50.80	197	49.20
หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร	102	25.50	298	74.50
เข้าร่วมงานจัดแสดงสินค้าที่จัดขึ้นในจังหวัด	83	20.80	317	79.20
ต่าง ๆ				
ต้องการให้จัดการแข่งขันกีฬาระดับสากล	62	15.50	338	84.50
ต้องการให้จัดเทศกาล งานประเพณี และ	99	24.80	301	75.20
กิจกรรมเฉลิมฉลองต่างๆ				
มีศูนย์ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร, ข้อมูลการ	109	27.20	291	72.80
ท่องเที่ยว				
สนับสนุนให้มีการถ่ายทำสารคดีเกี่ยวกับ	72	18.00	328	82.00
ท้องถิ่น ,สนับสนุนการถ่ายทำละคร,ถ่าย				
หนัง				

จากตารางที่ 4.23 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้จังหวัดนครศรีธรรมราชมีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดผ่านสื่อโทรทัศน์มากที่สุด (ร้อยละ 50.80) รองลงมา ผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต (ร้อยละ 42.20) มีศูนย์ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร, ข้อมูลการท่องเที่ยว (ร้อยละ 27.20)

ตารางที่ 4.24 แสดง ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อแยกตามองค์ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ประเด็นที่ต้องการ	ระดับความต้องการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสะดวกสบายในการท่องเที่ยว	3.76	.858	มาก
2. ความตั้งใจ/สวยงามของแหล่งท่องเที่ยว	3.84	.841	มาก
3. ความปลอดภัยในการขอความช่วยเหลือในการท่องเที่ยว	3.53	.988	มาก
4. ความปลอดภัยในเรื่องที่พัก	3.60	.934	มาก
5. ความสะอาดของห้องพัก	4.03	4.121	มาก
6. ประชาชนในแหล่งท่องเที่ยวมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความเป็นมิตร	3.80	.840	มาก
7. สิ่งอำนวยความสะดวกสะอาดและเพียงพอ	3.66	.870	มาก
8. อาหารรสชาติ สะอาดและดีต่อสุขภาพ	3.74	.857	มาก
9. ภัตตาคาร/ร้านอาหารมีบรรยากาศดีและมีอาหารที่หลากหลาย	3.68	.987	มาก
10. สินค้าของที่ระลึกที่มีเอกลักษณ์ มีเฉพาะแบบเดียวไม่เหมือนใคร	4.03	4.290	มาก
11. สินค้าของที่ระลึกที่ผลิตในแหล่งท่องเที่ยว	3.58	.949	มาก
12. สินค้าของที่ระลึกประเภทเก็บความประทับใจในแหล่งท่องเที่ยว	3.67	.995	มาก
13. ร้านจำหน่ายของที่ระลึกภายในจังหวัด	3.55	.972	มาก
14. บริการยานพาหนะในการท่องเที่ยว	3.61	2.742	มาก
15. สามารถค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวได้ด้วยตนเอง	3.52	.973	มาก
16. การลดราคาให้กับนักท่องเที่ยว	3.46	1.037	ปานกลาง
17. วัฒนธรรมเป็นเอกลักษณ์และน่าสนใจ	4.01	2.160	มาก
18. ประวัติศาสตร์เป็นเอกลักษณ์และน่าสนใจ	3.98	.960	มาก
19. ธรรมชาติที่สวยงามและเป็นเอกลักษณ์	3.99	.951	มาก
20. ราคาสินค้ามีความเหมาะสมเป็นมาตรฐาน	3.60	1.011	มาก
21. สภาพแวดล้อมดีไม่มีสิ่งปฏิกูล	3.60	1.041	มาก
22. บริการของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ	3.44	1.053	ปานกลาง
23. มีโปรแกรมท่องเที่ยวที่น่าสนใจ	3.52	1.023	มาก
24. การบริการของมัคคุเทศก์เพียงพอ	3.30	1.047	ปานกลาง
25. แหล่งบริการข้อมูล ณ สถานที่ท่องเที่ยว	3.65	.987	มาก
26. การให้บริการข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวที่ชัดเจน	3.59	.969	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.68</b>	<b>.669</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.24 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการในองค์ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีการพัฒนา 5 อันดับแรก ได้แก่ ความต้องการด้านความสะดวกของห้องพัก สิ้นค้าของที่ระลึกที่มีเอกลักษณ์ มีเฉพาะแบบเดียวไม่เหมือนใคร มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมามีความต้องการวัฒนธรรมเป็นเอกลักษณ์และน่าสนใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 อันดับที่ 3 ต้องการธรรมชาติที่สวยงามและเป็นเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อันดับที่ 4 ประวัติศาสตร์เป็นเอกลักษณ์และน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และอันดับที่ 5 ประชาชนในแหล่งท่องเที่ยวมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีมีความเป็นมิตรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

#### 4.1.2 ข้อมูลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

##### 4.1.2.1 ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

จากการลงพื้นที่สัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในส่วนของข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา วิธีการเดินทางมายังจังหวัดนครศรีธรรมราช แหล่งที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวนครั้งของการมาท่องเที่ยว ระยะเวลาในการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช การพักค้างคืนในจังหวัดนครศรีธรรมราช และสิ่งที่ประทับใจจากการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถนำข้อมูลมานำเสนอได้ดังนี้

ตารางที่ 4.25 แสดงข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา

ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	จำนวน (n=44)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	18	40.90
หญิง	26	59.10
<b>2. อายุ</b>		
20- 25 ปี	15	34.09
26-30 ปี	12	27.27
31-35 ปี	4	9.09
36-40 ปี	3	6.82
41-45 ปี	3	6.82
46-50 ปี	2	4.54
51-55 ปี	1	2.27
56-60 ปี	4	9.09



ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ	จำนวน (n=44)	ร้อยละ
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประกาศนียบัตร	1	2.27
ปริญญาตรี	27	61.36
ปริญญาโท	4	8.80
ไม่ได้ระบุ	12	27.27
<b>4. อาชีพ</b>		
อาจารย์	19	43.18
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	15	34.09
พนักงาน/ลูกจ้าง	7	15.91
นักมวย	1	2.27
นักเรียน/นักศึกษา	2	4.54
<b>5. ภูมิลำเนา</b>		
ประเทศฟิลิปปินส์	9	20.45
ประเทศจีน	7	15.91
ประเทศมาเลเซีย	2	4.54
ประเทศสหรัฐอเมริกา	9	20.45
ประเทศแคนาดา	2	4.54
ประเทศอังกฤษ	2	4.54
ประเทศฝรั่งเศส	12	27.27
ประเทศซีเรีย	1	2.27
<b>5. รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3	6.81
10,000 - 20,000 บาท	8	18.18
20,001-30,000 บาท	2	4.54
30,001-40,000 บาท	9	20.45
40,001 บาทขึ้นไป	2	4.54
ไม่ได้ระบุ	20	45.45

จากตารางที่ 4.25 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุอยู่ในระหว่าง 20 – 25 ปี วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี โดยส่วนมากประกอบอาชีพครู รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปเอเชียเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือทวีปยุโรป และอเมริกาตามลำดับ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่นิยมตอบคำถามในประเด็นรายได้ สำหรับผู้ที่ตอบคำถามในประเด็นนี้ พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนในระหว่าง 30,001-40,000 บาท

#### 4.1.2.2 ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ตารางที่ 4.26 แสดงข้อมูลของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับวิธีการเดินทาง แหล่งข้อมูล วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยว

รายการ	จำนวน (n=44)	ร้อยละ
<b>1. ยานพาหนะที่ใช้เงินเดินทางมาจังหวัดนครศรีธรรมราช</b>		
รถโดยสารประจำทาง	14	31.81
เครื่องบิน	13	29.54
รถยนต์ส่วนตัว	2	4.54
รถไฟ	12	27.27
รถตุ้	2	4.54
ไม่ได้ระบุ	1	2.27
<b>2. แหล่งการรับรู้ข้อมูลจังหวัดนครศรีธรรมราช</b>		
อินเทอร์เน็ต	25	56.81
เพื่อน ญาติ หรือคนรู้จัก	13	29.54
บริษัทนำเที่ยว	4	9.09
แผนที่	1	2.27
ไม่ได้ระบุ	1	2.27
<b>3. วัตถุประสงค์การมาท่องเที่ยว</b>		
เยี่ยมชมสถานที่	30	68.18
เยี่ยมชมคนรู้จัก	8	18.18
หางานทำ	5	11.36
เหตุผลส่วนตัว	1	2.27
<b>4. ระยะเวลาการท่องเที่ยว</b>		
ค้างคืน	42	95.45
มาเข้าเียนกลับ	2	4.54

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ยานพาหนะที่นักท่องเที่ยวนิยมใช้เดินทางมายังจังหวัด นครศรีธรรมราชมากที่สุด คือ รถโดยสารประจำทาง เครื่องบิน รถไฟ และรถยนต์ส่วนตัวตามลำดับ ในขณะที่รถตู้เป็นยานพาหนะที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้เดินทางน้อยที่สุด นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ รับประทานข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดนครศรีธรรมราชจากอินเทอร์เน็ต โดยมีเพื่อน ญาติ และบริษัทนำเที่ยวเป็นช่องทางรองลงมาในการให้ข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์หลักสำหรับการเดินทางมาท่องเที่ยว คือ การเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวไม่นิยมกลับมาเที่ยวซ้ำที่ จังหวัดนครศรีธรรมราช แต่จะใช้เวลาท่องเที่ยวภายในจังหวัดเป็นเวลาหลายวัน

ตารางที่ 4.27 แสดงความประทับใจในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ลักษณะความประทับใจ	จำนวน
ความมีอัธยาศัยไมตรีและความเป็นมิตรของผู้คน	32
ธรรมชาติที่สวยงาม มีความหลากหลาย	26
เป็นเมืองสันติ สงบ	21
มีค่าครองชีพต่ำ	19

จากตารางที่ 4.27 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความประทับใจในจังหวัด นครศรีธรรมราชในด้านความมีอัธยาศัยไมตรีและความเป็นมิตรของผู้คนมากที่สุด รองลงมาคือ ธรรมชาติที่สวยงามและมีความหลากหลายทั้งน้ำตก ภูเขา และทะเล จากนั้นคือความเป็น เมืองที่มีสันติ สงบ และมีค่าครองชีพต่ำ ตามลำดับ แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า มีนักท่องเที่ยวที่ไม่ ประทับใจในจังหวัดนครศรีธรรมราช แม้จะมีเพียงแค่สองรายก็ตาม แต่ข้อมูลในด้านนี้จะเป็น ประโยชน์ต่อการปรับปรุงภาพลักษณ์ของจังหวัดเป็นอย่างยิ่ง จากการสัมภาษณ์บ่งชี้ว่า ความไม่ ประทับใจของนักท่องเที่ยวมีสาเหตุจากการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวอย่างไม่เป็นธรรม ในด้านการ คิดราคาค่าบริการของผู้ประกอบการ เช่น ผู้ประกอบการร้านอาหาร ผู้ประกอบการมอเตอร์ไซด์ รับจ้าง รวมไปถึงความไม่มีวินัยในการใช้รถใช้ถนนของประชาชนในจังหวัด เป็นต้น

#### 4.1.2.3 ข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

เป็นการเก็บข้อมูลด้านความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดย แบ่งความต้องการออกเป็น 7 ประเด็น ดังต่อไปนี้ 1) ด้านที่พักอาศัย 2) สถานที่ท่องเที่ยว 3) กิจกรรมในการท่องเที่ยว 4) สิ่งอำนวยความสะดวก 5) ยานพาหนะในการเดินทางมาจังหวัด

นครศรีธรรมราช 6)รูปแบบการท่องเที่ยว 7) ช่องทางในการรับข่าวสารทางการท่องเที่ยวของ  
จังหวัดนครศรีธรรมราช

### 1) ด้านที่พักอาศัย

ตารางที่ 4.28 แสดงความต้องการด้านที่พักอาศัย

ลักษณะความต้องการ		จำนวน
<b>1. ประเภท</b>		
	โรงแรมธรรมดา	13
	โรงแรม 5 ดาว	1
	เกสต์เฮาส์	12
	กระท่อมไม้	19
	บังกะโล	10
	รีสอร์ต	13
	ไม่ได้ระบุ	3
<b>2. บริการ</b>		
	อินเทอร์เน็ต	35
	อาหารเช้า	27
	ห้องอาหารภายในโรงแรม	22
	น้ำอุ่น	20
	รถรับส่ง	1
	บริการซักรีด	4
	มุมให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว	1
	บริการมอเตอร์ไซด์เช่า	1
	ไม่ได้ระบุ	3
<b>3. ราคา</b>		
	ต่ำกว่า 1, 000 บาท	12
	1, 000 – 2,000 บาท	31
	2,000 – 5,000 บาท	1

จากตารางที่ 4.28 พบว่า มีนักท่องเที่ยวเพียงรายเดียวที่มีความต้องการโรงแรมในระดับ 5 ดาว นอกจากนั้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการที่พักที่ทำจากวัสดุธรรมชาติ เช่น กระท่อมไม้

รีสอร์ท โรงแรมธรรมชาติ หรือเกสต์เฮาส์ ตามลำดับ โดยนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับโรงแรมที่มีบริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด จากนั้นจึงให้ความสำคัญกับอาหารเช้า ห้องอาหารภายในโรงแรม น้ำอุ่น บริการซักรีด และการทำความสะอาดห้องพักทุกวัน รองลงมาตามลำดับ สำหรับราคาที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการอยู่ในอัตราไม่เกิน 1,500 บาทต่อคืน ยกเว้น นักท่องเที่ยวที่ต้องการพักในโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่มีความยินดีจะพักในราคาตั้งแต่ 2,000 บาท ถึง 5,000 บาท

## 2) ด้านสถานที่ท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.29 แสดงความต้องการด้านสถานที่ท่องเที่ยว

ลักษณะความต้องการ	จำนวน
วัดพระมหาธาตุ	29
วัดต่าง ๆ	22
พิพิธภัณฑ์	15
ทะเล	16
น้ำตก	8
ถ้ำ	5
ป่า	10
หมู่บ้านคีรีวง	3

จากตารางที่ 4.29 พบว่า นักท่องเที่ยวต้องการไปท่องเที่ยวที่วัดพระมหาธาตุ รวมไปถึงวัดต่าง ๆ และพิพิธภัณฑ์มากที่สุด รองลงมามีความต้องการไปท่องเที่ยวชมธรรมชาติ เช่น ทะเล น้ำตกถ้ำต่าง ๆ ทำให้นักท่องเที่ยวต้องการไปแหล่งท่องเที่ยววิถีชีวิตของชุมชน เช่น หมู่บ้าน คีรีวง

### 3) กิจกรรมในการท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.30 แสดงความต้องการกิจกรรมท่องเที่ยว

ลักษณะความต้องการ	จำนวน
ไหว้พระ	30
การดำน้ำแบบผิวน้ำ	20
การดำน้ำแบบใต้น้ำ	19
การล่องแพ	7
การว่ายน้ำ	8
การนำเที่ยวเกาะต่าง ๆ	12
การเที่ยวชมธรรมชาติ	10
การเดินป่า	26
การปีนภูเขา	19
การนั่งบนหลังช้าง	9
การเก็บผลไม้ในสวน	3

จากตารางที่ 4.30 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการกิจกรรมทางน้ำ เช่น ไหว้พระ การดำน้ำทั้งในรูปแบบผิวน้ำและใต้น้ำ การล่องแพ การว่ายน้ำ การนำเที่ยวเกาะต่าง ๆ ใกล้เคียงกับกิจกรรมทางบก เช่น กิจกรรมเดินป่า การปีนภูเขา การนั่งบนหลังช้าง นอกจากนี้ยังมีนักท่องเที่ยวจำนวน 3 รายที่ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเก็บผลไม้ในสวน

### 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.31 แสดงความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก

ลักษณะความต้องการ	จำนวน
ธุรกรรมการเงินผ่านระบบออนไลน์	31
รถเช่า	17
ป้ายบอกทางเป็นภาษาอังกฤษ	12
ไกด์สำหรับนำเที่ยว	8
อุปกรณ์ หรือสถานที่สำหรับเล่นกีฬา เช่น โบว์ลิ่ง สนามกอล์ฟ	4
รถแท็กซี่	3
หลอดไฟริมถนน	2

จากตารางที่ 4.31 การให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่มีความต้องการ รองลงมาคือ รถเช่า และป้ายบอกทางที่เป็นภาษาอังกฤษ โก๊ตส์สำหรับนำเที่ยว อุทยาน หรือสถานที่สำหรับเล่นกีฬา เช่น โบว์ลิ่ง สนามกอล์ฟ รถแท็กซี่ หลอดไฟริมถนน ตามลำดับ

#### 5) ยานพาหนะในการเดินทางมาจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.32 แสดงความต้องการยานพาหนะ

ลักษณะความต้องการ	จำนวน
รถบัส	31
มินิบัส	17
รถแวน	12
รถไฟ	8
เครื่องบิน	4
ยานพาหนะที่ให้บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง	1

จากตารางที่ 4.32 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการใช้รถบัส มินิบัส หรือรถแวนที่คนขับสามารถพูดภาษาอังกฤษได้พอสมควร รองลงมาเป็นรถไฟ และเครื่องบิน นักท่องเที่ยวจำนวน 1 รายมีความต้องการยานพาหนะในรูปแบบใดก็ได้ที่ให้บริการทุกวัน และตลอด 24 ชั่วโมง

#### 6) รูปแบบการท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.33 แสดงความต้องการรูปแบบการท่องเที่ยว

ลักษณะความต้องการ	จำนวน
ด้วยตนเอง	34
บริษัททัวร์	15

จากตารางที่ 4.33 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเองไม่ต้องการให้บริษัททัวร์จัดนำเที่ยว เนื่องจากสามารถปรับเปลี่ยนเส้นทางการท่องเที่ยวได้ตลอดเวลา รวมไปถึงมีความยืดหยุ่นในการใช้เวลาเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละที่

## 7) ช่องทางในการรับข่าวสารทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.34 แสดงความต้องการช่องทางในการรับข่าวสาร

ลักษณะความต้องการ	จำนวน
อินเทอร์เน็ต	36
สำนักงานการท่องเที่ยว	25
โบรชัวร์	22
แมกกาซีน	19
โทรทัศน์	5
อื่น ๆ	4

จากตารางที่ 4.34 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการรับข้อมูลที่เป็นภาษาอังกฤษผ่านทางอินเทอร์เน็ต สำนักงานการท่องเที่ยว โบรชัวร์ แมกกาซีน และทางโทรทัศน์ตามลำดับ นักท่องเที่ยวจำนวน 1 รายแสดงความคิดเห็นว่าควรมีการเผยแพร่ข้อมูลทางการท่องเที่ยวให้มากกว่านี้ นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังแสดงถึงความต้องการที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารทางการท่องเที่ยวที่เป็นภาษาอังกฤษตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ มากขึ้น รวมไปถึงร้านอาหารที่มีรายการอาหารเป็นภาษาอังกฤษ และควรมีรายการอาหารที่ไม่เผ็ดสำหรับนักท่องเที่ยวด้วย คนขับรถเช่าที่มีความรู้ภาษาอังกฤษบ้าง นอกจากนี้ ยังมีนักท่องเที่ยวบางคนแสดงถึงความต้องการให้สถานประกอบการมีเครื่องมือปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีนักท่องเที่ยวจำนวน 2 รายแสดงความต้องการให้มีกิจกรรมที่แสดงถึงวิถีชีวิต หรือวัฒนธรรมดั้งเดิมของคนไทยให้มากขึ้น สำหรับด้านของที่ระลึกนั้น นักท่องเที่ยวต้องการซื้อสินค้าหัตถกรรม ผ้าไหม และเครื่องประดับ แต่มิได้ระบุลักษณะโดยละเอียด

## 4.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

มีกระบวนการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชอย่างไร

หน่วยงานสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แบ่งเป็น 2 ภาคส่วนหลักๆคือ ภาครัฐและภาคเอกชน โดยหน่วยงานภาครัฐมีบทบาทในการกำหนดนโยบายดำเนินการ กำกับ ควบคุม ดูแล และส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในขณะที่ภาคเอกชนเป็นพันธมิตรสำคัญในการขับเคลื่อนกระตุ้นและส่งเสริมให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป



## 1. กระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ

### 1) กระบวนการทำงานของเทศบาลพรหมโลก อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

#### การวางแผนการทำงาน

ทางเทศบาลพรหมโลกได้เริ่มดำเนินการกำหนดนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มีการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติเพื่อการเรียนรู้อย่างยั่งยืน โดยหน่วยงานทางเทศบาลเป็นผู้กำหนดนโยบาย กฎระเบียบ ซึ่งปรากฏอยู่ในแผนพัฒนาสามปี สำหรับการบริหารการตลานั้น ทางแหล่งท่องเที่ยวเป็นผู้บริหารจัดการเอง ทางเทศบาลเป็นเพียงผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ที่ว่าการอำเภอ สถานีตำรวจ โรงพยาบาล เป็นต้น หรือให้ความช่วยเหลือในการให้เงินสนับสนุนกับแหล่งท่องเที่ยว

นอกจากนี้ ทางเทศบาลพรหมโลกได้มีการวางแผนพัฒนาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ สำหรับการสนับสนุนกับแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ในแผนพัฒนาสามปีของทางเทศบาล

#### การจัดองค์กร

ทางเทศบาลพรหมโลกกำลังอยู่ในช่วงของการกำหนดตำแหน่งบุคลากรผู้ทำหน้าที่ด้านการท่องเที่ยวให้ชัดเจน มีการกำหนดหน้าที่และงานที่ปฏิบัติ ซึ่งการดำเนินงานต่าง ๆ นั้นทางเทศบาลเป็นผู้กำหนดเอง และทางเทศบาลพรหมโลกได้มีการจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวตามแผนการพัฒนาเพื่อประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ผลงาน นอกจากนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวผ่านสื่ออื่น ๆ ได้แก่ แผ่นพับ การจัดนิทรรศการ วิทยุกระจายเสียง

#### การชี้นำ

เทศบาลพรหมโลก มีแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นสำหรับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดย

1. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว เช่น การเล่นกีฬา
2. สนับสนุนองค์กรชุมชน ประชาชนในการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากร
3. ประสานงานกับอำเภอ โรงเรียน เวทีสาธารณะ เข้าร่วมสร้างเครือข่ายองค์กรชุมชน

## การควบคุม

เทศบาลพรหมโลก ไม่มีการควบคุมมาตรฐานของการท่องเที่ยวในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ราคา และความสม่ำเสมอในการบริการเนื่องจากในส่วนของควบคุมดูแลแหล่งท่องเที่ยวในส่วนใหญ่ทางผู้ดูแลแหล่งท่องเที่ยวจะเป็นผู้ดูแล

## 2) กระบวนการทำงานของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5

ด้วยขอบเขตภารกิจของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ครอบคลุมงานหลายด้าน ผู้วิจัยจึงกำหนดประเด็นคำถามเฉพาะงานในส่วนอุทยานเท่านั้น เนื่องจากเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการท่องเที่ยว

### การวางแผนการทำงาน

การกำหนดเป้าหมายของการท่องเที่ยวในงานส่วนอุทยานของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 จะถูกกำหนดเป้าหมายโดยนักวิชาการ และอธิบดีกรม เป้าหมายหลักทางการท่องเที่ยวของส่วนอุทยาน คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรทางธรรมชาติ โดยใช้ความสวยงามตามธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือที่สร้างความตระหนักแก่ประชาชน ก่อให้เกิดความรักและหวงแหนทรัพยากรธรรมชาติ การวางแผนจะเริ่มตั้งแต่การกำหนดให้พื้นที่ใดเป็นพื้นที่สำหรับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว รวมไปถึงศักยภาพที่อุทยานแต่ละแห่งจะสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ แล้วจึงสร้างโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวก วางมาตรการด้านการดูแลความปลอดภัย ให้สอดคล้องกับพื้นที่นั้น ๆ การแสวงหาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ จะเป็นความร่วมมือระหว่างส่วนกลางและเจ้าหน้าที่ในแต่ละพื้นที่ โดยจะมีการสำรวจและรายงานข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวใหม่ให้กับส่วนกลาง ทางส่วนกลางจะมีการสำรวจข้อมูลซ้ำโดยนักวิชาการของกรม และนักวิชาการอิสระเพื่อศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการจัดทำเป็นแหล่งท่องเที่ยว โดยมีให้กระทบกับสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทางการท่องเที่ยวจะมาจากเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรโดยใช้การวางแผนแม่บทของส่วนอุทยาน นอกจากนี้ ยังใช้เงินรายได้จากค่าบริการที่อุทยานแต่ละแห่งเรียกเก็บจากนักท่องเที่ยว

### การจัดองค์กร

ในปัจจุบัน งานส่วนอุทยานได้มีการกำหนดตำแหน่งสำหรับบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและปริมาณนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยมีการกำหนดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่แต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน เพื่อที่จะได้คัดเลือกบุคคลตามคุณสมบัติที่ต้องการ งานส่วนอุทยานจะมีฐานข้อมูลโดยละเอียดถึงพื้นที่การให้บริการ โครงสร้าง

พื้นฐานต่าง ๆ จำนวนบุคลากร รวมไปถึงมีการเก็บข้อมูลสถิติของนักท่องเที่ยว เพื่อให้สะดวกต่อการวางแผนในการจัดการอุทยานต่าง ๆ

สำหรับงานด้านการประชาสัมพันธ์นั้นส่วนใหญ่ใช้กิจกรรมต่าง ๆ เป็นเครื่องมือหลักในการส่งเสริมการท่องเที่ยวอุทยาน เช่น วันอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ของชาติ วันเฉลิมพระชนมพรรษา (โครงการแจกกกล้าไม้ โครงการปลูกป่าถวายพ่อ) เป็นต้น รวมไปถึงมีการรณรงค์โดยผ่านทางโทรทัศน์ โดยมีแผนสำหรับการเพิ่มช่องทางและปริมาณการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

### **การชี้แนะ**

การสร้างความร่วมมือกับบุคคล และหน่วยงานอื่นๆ เป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการอุทยาน โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารอุทยานที่มีตัวแทนจากองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมไปถึงตัวแทนชุมชน เป็นกลไกหลักในการจัดทำแผนแม่บทของอุทยาน จึงทำให้การทำงานของอุทยานดำเนินไปอย่างราบรื่นเนื่องจากได้รับความร่วมมือ และการยอมรับจากกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการทำกิจกรรมกับกลุ่มเยาวชนทั้งในชุมชนใกล้เคียง และเยาวชนนอกเขตพื้นที่ เพื่อเป็นการปลูกฝังให้เกิดความรัก ห่วงแหนในทรัพยากรธรรมชาติ

### **การควบคุม**

ทางสำนัก ฯ จะกำหนดให้แต่ละอุทยานส่งรายงานการปฏิบัติงาน รวมไปถึงแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามผลการปฏิบัติงาน การใช้ แผนการปฏิบัติงาน (Action Plan) ก็เป็นอีกหนึ่งช่องทางสำหรับการตรวจสอบว่างานมีการดำเนินการ การใช้งบประมาณและได้ผลลัพธ์ตามที่ตั้งไว้หรือไม่ จากนั้นยังมีผู้ตรวจราชการของกรมที่จะไปตรวจตราการทำงานของแต่ละอุทยาน

### **3) กระบวนการทำงานของส่วนอุทยานแห่งชาติ**

งานส่วนอุทยานแห่งชาติ สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ 5 มีพื้นที่อุทยานแห่งชาติ 5 แห่งในความรับผิดชอบ ได้แก่ อุทยานแห่งชาติเขาลงง อุทยานแห่งชาติน้ำตกสี่ขีด อุทยานแห่งชาติน้ำตกโยง อุทยานแห่งชาติเขานัน และอุทยานแห่งชาติชนอม - หมู่เกาะทะเลใต้

### **การวางแผน**

เป้าหมายทางการท่องเที่ยวหลัก ๆ จะถูกกำหนดมาแล้วจากผู้บริหารระดับกรม โดยจัดทำเป็นแผนแม่บทสำหรับการดำเนินงานของอุทยานต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมในแต่ละอุทยานเป็นไปอย่างราบรื่น และสอดคล้องกับการจัดสรรงบประมาณ จึงต้องกำหนดให้แต่ละอุทยานจัดทำรายงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งหมด อาทิ สถิติการเข้าใช้บริการของนักท่องเที่ยว ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานของอุทยาน เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาประกอบการจัดสรรงบประมาณไปยังอุทยานต่าง ๆ

### การจัดองค์กร

ได้มีการจัดสรรกำลังคนประมาณ 20 % จากกำลังคนที่มีอยู่เดิมเพื่อการอนุรักษ์พื้นที่ไปใช้สำหรับการดูแลความปลอดภัย และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว

### การชี้นำ

งานส่วนอุทยานแห่งชาติได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน และองค์กรภายนอกเป็นอย่างมาก โดยใช้หลักการให้คนในชุมชนได้รับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยว การส่งเสริมให้คนในละแวกใกล้เคียงดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว รวมไปถึงการสร้างกิจกรรมเพื่อให้เยาวชนเกิดความรัก ห่วงแหนทรัพยากรธรรมชาติ

### การควบคุม

สำหรับแนวทางในการควบคุมการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวนั้น ส่วนอุทยานจะใช้แบบประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว การตรวจงานประจำวัน การใช้สถิติต่าง ๆ รวมไปถึงการจัดทำรายงาน เป็นเครื่องมือสำหรับการควบคุมงาน เจ้าหน้าที่ และงบประมาณที่ใช้

การใช้กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานด้านอุทยานต้องใช้อย่างเป็นธรรม และเสมอภาคจึงจะมีผลอย่างแท้จริง และลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับชาวบ้าน และนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ

### อุทยานแห่งชาติ

เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารจัดการงานด้านการท่องเที่ยวของอุทยานในจังหวัดนครศรีธรรมราช คณะผู้วิจัยจึงได้สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| 1. นายศรัณย์ ใจสะอาด    | ผู้อำนวยการสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 |
| 2. นายสนธิ อองคารา      | ผู้อำนวยการส่วนอุทยานแห่งชาติ              |
| 3. นายชาญชัย จรเสมอ     | หัวหน้าอุทยานแห่งชาติเขาหลวง               |
| 4. นายปรีชา วิทย์พันธุ์ | หัวหน้าอุทยานแห่งชาติน้ำตกโยง              |
| 5. นายชาญชัย สิทธิสาร   | หัวหน้าน้ำตกพรหมโลก                        |

## 4) กระบวนการทำงานของกรมศิลปากร

### การวางแผนการทำงาน

กรมศิลปากรทำการกำหนดเป้าหมายเป็นหน่วยงานของรัฐซึ่งมีภารกิจคุ้มครองป้องกัน อนุรักษ์ บำรุงรักษา พิณฟู ส่งเสริม เป็นหน่วยงานหลักในการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ทางโบราณคดีในคาบสมุทรมลายู และเป็นหน่วยงานบูรณาการความรู้หลากหลายสาขาเพื่อมุ่งพัฒนามาตรฐานในด้านการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมในเขตภาคใต้ตอนบน โดยหน่วยงานมีเป้าหมายในการศึกษาค้นคว้าประวัติมนุษยเพื่อสร้างองค์ความรู้ด้านโบราณคดีสมัยก่อน

ประวัติศาสตร์ ประวัติศาสตร์รัฐโบราณ และรวบรวม จำแนก วิเคราะห์ สงวนรักษาโบราณสถาน โบราณวัตถุและจัดแสดงวัตถุทางวัฒนธรรม ดำเนินการ จัดหา รวบรวม ให้บริการด้านจดหมายเหตุและสงวนรักษาทรัพย์สินทางปัญญา วิทยาการ ศิลปกรรม และวัฒนธรรมของชาติในรูปของหนังสือตัวเขียน เอกสารโบราณและจารึกและสิ่งพิมพ์ สื่อ โสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ผลิตจากในประเทศและต่างประเทศ บุคลากรทุกกลุ่มงานจัดเก็บและใช้ประโยชน์จากข้อมูลองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ คนไทยมีโอกาสเข้าถึงข้อมูลองค์ความรู้ทางด้านศิลปวัฒนธรรมและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และคนไทยสามารถรักษามรดกศิลปวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์และความภูมิใจของชาติและท้องถิ่น ซึ่งเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไว้ได้สำนักศิลปากรที่ 14 นครศรีธรรมราช ปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบ 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดชุมพรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดพัทลุง

บทบาทหน้าที่ของกรมศิลปากรที่ 14 นครศรีธรรมราช

1. ดำเนินงานที่อยู่ในหน้าที่ของกรมในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ในการธำรงรักษาคุณค่าและเอกลักษณ์ มรดกทางศิลปวัฒนธรรมของชาติด้านโบราณคดี โบราณสถาน พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ภาษา วรรณกรรม ประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี เอกสารหนังสือ จดหมายเหตุ นาฏศิลป์ ดุริยางคศิลป์ คีตศิลป์ สถาปัตยกรรม และศิลปกรรม
2. กำกับ ดูแล ให้คำปรึกษา และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รวมทั้งกฎหมายและระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. ปฏิบัติงานทางวิชาการด้านมรดกทางศิลปวัฒนธรรมทุกสาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบ พัฒนา สร้างสรรค์ ถ่ายทอด และเผยแพร่องค์ความรู้ ที่ได้จากมรดกทางศิลปวัฒนธรรมรวมทั้งเป็นศูนย์ข้อมูลด้านมรดกทางศิลปวัฒนธรรมสาขาต่างๆ
4. ส่งเสริมและประสานการดำเนินงานทางวิชาการของหน่วยงานในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
5. สร้างความรู้ ความร่วมมือ ให้คำแนะนำ ประสานกับจังหวัด หน่วยงานราชการอื่นๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรเอกชน ประชาชนในการดำเนินงาน มรดกทางศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งขยายเครือข่าย การอนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรมในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### การจัดองค์กร

กรมศิลปากรได้มีการกำหนดตำแหน่งบุคลากรผู้ทำหน้าที่ในเรื่องของการอนุรักษ์โบราณสถานซึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีอยู่หลายแห่งด้วยกัน

## การชี้แนะ

กรมศิลปากรมีแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นให้รู้จักการธำรงรักษาคุณค่าและเอกลักษณ์ มรดกทางศิลปวัฒนธรรมของชาติด้านโบราณคดี โบราณสถาน ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาคุณภาพของอุทยาน

## การควบคุม

กรมศิลปากรไม่มีการควบคุมมาตรฐานของการท่องเที่ยวในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ราคา และความสม่ำเสมอในการบริการ แต่จะมีการดูแลความปลอดภัยโดยได้มีการกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยไว้อย่างชัดเจน

สรุปกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัด ททท.นครศรีธรรมราช สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 (กรมป่าไม้) กรมศิลปากร พิพิธภัณฑสถานแห่งชาตินครศรีธรรมราช สนง.วัฒนธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เป็นผู้วางแผน กำหนดนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับดูแล ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ในแผนการพัฒนาของแต่ละหน่วยงานโดยแต่ละหน่วยงานมีการแบ่งหน้าที่ในการรับผิดชอบที่แตกต่างกัน จึงทำให้งานที่เกิดขึ้นไม่มีการซ้ำซ้อน แต่มีจุดบกพร่องในการประสานงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานจึงทำให้เกิดการพัฒนาล่าช้า เมื่อแผนงานที่วางไว้ไม่สามารถกระจายไปสู่ผู้ปฏิบัติได้อย่างชัดเจน อาจเกิดจากความผิดพลาดของการกระจายงานในบางส่วน และเป็นเพราะการกำหนดตำแหน่งบุคลากรผู้ทำหน้าที่ด้านการท่องเที่ยวให้ของหน่วยงานยังไม่ชัดเจน

## 2. หน่วยงานภาคเอกชน

### 1) สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช

#### การวางแผน

สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นศูนย์กลางในการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ช่วยเหลือสมาชิก โดยจะมีสมาชิกที่เป็นผู้ประกอบการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมาลงขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิก และสมาคมธุรกิจจะมีการจัดประชุมร่วมกันระหว่างสมาชิกเป็นประจำ

#### การจัดองค์กร

สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชมีนายกสมาชิกเป็นผู้ดูแลไม่ได้มีการกำหนดตำแหน่งสำหรับบุคลากรที่ชัดเจนจะใช้วิธีการจัดการองค์กรแบบสมาคม

#### การชี้แนะ

สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชได้มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลโดยชักชวนให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามาทำ

กิจกรรมร่วมกัน และได้มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น สำนักงานการส่งเสริมการท่องเที่ยวและกีฬา

### **การควบคุม**

สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานการส่งเสริมการท่องเที่ยวและกีฬา

### **2) ชมรมร้านอาหาร**

#### **การวางแผน**

ชมรมร้านอาหารได้ทำการจัดการชมรมเพื่อช่วยเหลือสมาชิกผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยจะมีสมาชิกที่เป็นผู้ประกอบการร้านอาหารมาลงชั้นทะเบียนเป็นสมาชิก โดยมีการวางแผนการตลาด คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำหรือลูกค้าใหม่ มีการจัดโปรโมชั่นหรือรางวัลพิเศษในช่วงเทศกาล มีการวางแผนสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ความสะอาดของร้าน ความปลอดภัยภายในร้าน นอกจากนี้ได้เน้นความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการ นั่นคือ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ พนักงานมีความสุภาพ แต่งกายสะอาด และมีการวางแผนให้พนักงานบริการจัดการในส่วนของการดูแลร้านโดยวิธีการสลับสับเปลี่ยนกันบริหารงานภายในร้าน โดยจะมีการฝึกอบรมพนักงานทุกวัน และทางชมรมร้านอาหารจะมีการจัดประชุมร่วมกันระหว่างสมาชิกภายในชมรมเป็นประจำ

#### **การจัดองค์กร**

ชมรมร้านอาหาร ไม่ได้มีการกำหนดตำแหน่งสำหรับบุคลากรที่ชัดเจนจะใช้วิธีการจัดการองค์กรแบบครอบครัว

#### **การขึ้นนำ**

ชมรมร้านอาหาร ได้มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลโดยชักชวนให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามาทำกิจกรรมร่วมกัน และได้มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น สมาคมการส่งเสริมการท่องเที่ยวและกีฬา แต่ไม่ค่อยได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร

### **การควบคุม**

ชมรมร้านอาหารมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสะอาดของอาหารโดยได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชทุกปี

สรุปกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาคเอกชน ได้แก่ หน่วยงานภาคเอกชนมีหน้าที่ประสานงานและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวต่าง ๆ จากความผิดพลาดของการกระจายงานในบางส่วน และเป็นเพราะการกำหนดตำแหน่งบุคลากรผู้ทำหน้าที่ด้านการท่องเที่ยวให้ของหน่วยงานยังไม่ชัดเจน และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ด้านการท่องเที่ยว

ให้กับทุกฝ่ายที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ช่วยเหลือสนับสนุนให้มีการจัดงานประเพณีท้องถิ่น ร่วมประชุมวางแผนการจัดการท่องเที่ยวกับทุกฝ่าย

### 3. กระบวนการทำงานของแหล่งท่องเที่ยว

#### 1) อุทยานแห่งชาติน้ำตกโยง

##### การวางแผนการทำงาน

อุทยานแห่งชาติน้ำตกโยงทำการกำหนดเป้าหมายให้มีการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติเพื่อการเรียนรู้อย่างยั่งยืน โดยหน่วยงานต้นสังกัดและผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้กำหนดนโยบายกฎระเบียบ ซึ่งปรากฏอยู่ในแผนแม่บทอุทยานแห่งชาติ สำหรับการบริหารการตลาดนั้น การท่องเที่ยวภายในอุทยานแห่งชาติน้ำตกโยง อยู่ภายในการบริหารจัดการของสำนักงานอุทยานแห่งชาติ เพราะฉะนั้นในส่วนของตลาดเป็นไปตามหน่วยงานต้นสังกัดกำหนด ในการแสวงหาข้อมูลนั้น อุทยานแห่งชาติน้ำตกโยงมีการแสวงหาข้อมูลและจัดทำฐานข้อมูลของหน่วยงาน

นอกจากนี้ อุทยานแห่งชาติน้ำตกโยงได้มีการวางแผนพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ในแผนแม่บทของอุทยานแห่งชาติ (Master Plan) โดยงบประมาณที่ได้มีนั้นจะได้รับการจัดสรรจากหน่วยงานต้นสังกัดนั่นก็คือ อุทยานแห่งชาติ

##### การจัดองค์กร

อุทยานแห่งชาติน้ำตกโยงได้มีการกำหนดตำแหน่งบุคลากรผู้ทำหน้าที่ด้านการท่องเที่ยวไว้อย่างชัดเจน มีการกำหนดหน้าที่และงานที่ปฏิบัติ โดยได้มีการจัดทำเป็นแผนแม่บทในการปฏิบัติงาน สำหรับการกำหนดคุณสมบัติของผู้ดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวนั้น เนื่องจากอุทยานแห่งชาติน้ำตกโยงเป็นหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งการดำเนินงานต่าง ๆ รัฐบาลจะเป็นผู้กำหนดทั้งในส่วนของวิสัยทัศน์ ภารกิจ ลักษณะการทำงาน และคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน

อุทยานแห่งชาติน้ำตกโยงได้มีการจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวตามแผนแม่บทของอุทยานแห่งชาติน้ำตกโยง เพื่อประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ผลงาน นอกจากนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติน้ำตกโยงจากสื่ออื่น ๆ ได้แก่ แผ่นพับ การจัดนิทรรศการ วิทยุกระจายเสียง

##### การชี้แนะ

อุทยานแห่งชาติน้ำตกโยง มีแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นสำหรับการบริหารการท่องเที่ยวโดย

1. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาคุณภาพของอุทยาน



2. สนับสนุนองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น องค์การชุมชน ประชาชนในการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากร
  3. ส่งเสริมพัฒนาอาชีพและแรงงาน โดยให้ประชาชนนำสินค้าในท้องถิ่นมาวางจำหน่ายในอุทยานแห่งชาติ
  4. ให้ความสำคัญกับภูมิปัญญาท้องถิ่น
  5. ประสานงานกับอำเภอ โรงเรียน เวทีสาธารณะ เข้าร่วมสร้างเครือข่ายขององค์กรชุมชน จำพวกสินค้าที่ระลึก
- นอกจากนี้ยังมีแนวทางในการประสานความร่วมมือเกี่ยวกับการท่องเที่ยวกับหน่วยงานอื่น (ทั้งภาครัฐ และเอกชน) คือ
6. ภาครัฐ ประสานโดยตรง/ประชุมร่วม/สัมมนาร่วม
  7. ภาคเอกชน ประสานด้านความร่วมมือโดยประสานโดยตรงหรือมีการประชุมร่วมกัน

### การควบคุม

อุทยานแห่งชาติน้ำตกโยงไม่มีการควบคุมมาตรฐานของการท่องเที่ยวในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ราคา และความสม่ำเสมอในการบริการ แต่จะมีการดูแลความปลอดภัยโดยได้มีการกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยไว้อย่างชัดเจน

สำหรับแนวทางในการควบคุมการใช้งบประมาณเพื่อการจัดการท่องเที่ยว นั้น มีการกำหนดไว้ชัดเจนตามแผนงบประมาณที่หน่วยงานต้นสังกัดจัดสรรให้มา และมีการประเมินและติดตามผลภายในระยะเวลาตามที่กำหนดในแผนตามเกณฑ์การประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว

## 2) อุทยานแห่งชาติเขาลง

### การวางแผน

นอกเหนือจากเป้าหมายทางการท่องเที่ยวที่ผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดมาแล้วนั้น อุทยานแห่งชาติเขาลงมีเป้าหมายในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ให้ความรู้ให้แก่บุคคลทั่วไป และเยาวชนทั้งในพื้นที่และนอกเขตพื้นที่รับผิดชอบ

โดยต้องการให้คนในชุมชนตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ จึงมีแนวคิดในการส่งเสริมให้คนในชุมชนประกอบอาชีพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การจัดสร้างร้านค้าหรือร้านอาหารในอุทยาน เพื่อต้องการเป็นต้นแบบให้กับคนในชุมชน โดยไม่ได้มุ่งหวังผลกำไรจากการดำเนินกิจกรรมร้านค้า เมื่อคนในชุมชนได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยว อุทยานก็จะเกิดความรัก และห่วงแหน ช่วยกันดูแลรักษาสืบต่อไป

### การจัดองค์กร

ทางอุทยานได้มีการกำหนดตำแหน่งงานสำหรับการท่องเที่ยว โดยจัดสรรบุคคลกรที่มีอยู่เดิมไปทำงานในตำแหน่งดังกล่าว โดยพิจารณาจากบุคลิกภาพ และความสามารถ จึงจำเป็นต้องมีการส่งไปอบรมเพิ่มเติมในงานบริการนักท่องเที่ยว

### การชี้แนะ

การจัดตั้งคณะกรรมการบริหารอุทยานที่มาจากองค์กรส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชนเป็นวิธีการหลักในการสร้างความร่วมมือกับประชาชน รวมไปถึงหน่วยงานอื่น ๆ ด้วย นอกจากนี้ ยังใช้การประชุมกับชาวบ้านในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอเพื่อการวางแผนการทำงานร่วมกัน การจัดกิจกรรมเข้าค่ายให้กับเยาวชนก็เป็นอีกหนึ่งวิธีการที่สามารถสร้างความร่วมมือกับคนในชุมชนได้เป็นอย่างดี

### การควบคุม

งานบริการนักท่องเที่ยวที่จัดโดยอุทยานจะมีระบบการตรวจสอบทั้งที่เป็นการรายงานและการตรวจตราการทำงานประจำวัน แต่งานบริการที่เอกชนรับไปดำเนินการ ในขณะนี้ยังไม่มีความพร้อมสำหรับการควบคุม แต่จะใช้วิธีการทำความเข้าใจหรือข้อตกลงร่วมกันก่อนถึงแนวทางที่ต้องปฏิบัติ

## 3) น้ำตกพรหมโลก

### การวางแผน

น้ำตกพรหมโลกไม่ได้มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย กฎ ระเบียบ หรือการวางแผนทางการตลาดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของอุทยาน เนื่องจากอุทยานแห่งชาติกะโรมอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของอุทยานแห่งชาติเขาหลวง ดังนั้นการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย กฎ ระเบียบ หรือการวางแผนทางการตลาดอุทยานแห่งชาติเขาหลวงจะกำหนด แต่ได้มีการวางแผนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการจัดให้มีการรักษาความสะอาดห้องน้ำ จัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลและป้องกันความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมีการจัดทำแผนเพื่อของบประมาณในการสร้างห้องน้ำเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติเขาหลวง เพราะการจัดทำงบประมาณ หรือการใช้จ่ายเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวจะต้องจัดทำผ่านไปยังอุทยานแห่งชาติเขาหลวง และได้มีการจัดทำแผนขอปรับปรุงห้องน้ำจากหน่วยงานของจังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านการแสวงหาหรือสร้างแหล่งท่องเที่ยวใหม่นั้น น้ำตกพรหมโลกได้มีการศึกษาเส้นทางเดินป่า และมีการตรวจสอบเพื่อดูแลการอนุรักษ์ทำลายป่า

### การจัดองค์กร

น้ำตกพรหมโลกไม่ได้มีการกำหนดตำแหน่งบุคลากร รายละเอียดการปฏิบัติงาน และการกำหนดคุณสมบัติของผู้ดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว น้ำตกพรหมโลกเป็นหน่วยงาน โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของอุทยานแห่งชาติเขาหลวง ดังนั้นการดำเนินงานต่าง อุทยานแห่งชาติเขา

หลวงจะเป็นผู้กำหนด ทั้งในส่วนของวิสัยทัศน์ ภารกิจ ลักษณะการทำงาน และคุณสมบัติของ ผู้ปฏิบัติงาน ในส่วนของการจัดทำฐานข้อมูล การประชาสัมพันธ์ หรือการเผยแพร่เกี่ยวกับการ ท่องเที่ยวมีลักษณะเช่นเดียวกัน คือ อุทยานแห่งชาติเขาหลวงจะจัดทำให้

### การชี้แนะ

นำตกพรหมโลกได้มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมโดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนมีส่วนร่วม หรือขอความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการจัดกิจกรรม ต่าง ๆ พร้อมทั้ง ได้จัดทำประกาศให้กับผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนกิจกรรม นอกจากนี้ยังมีการประสานงานกับ หน่วยงานโฮมสเตย์เพื่อนำนักท่องเที่ยวมาเที่ยวยังนำตกพรหมโลก

### การควบคุม

นำตกพรหมโลกได้มีการควบคุมมาตรฐานการท่องเที่ยวในด้านคุณภาพของ ผลิตภัณฑ์ ราคา ความปลอดภัย และความสม่ำเสมอในการให้บริการ โดยการจัดประชุมเจ้าหน้าที่ ทุก ๆ เดือน เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวต่อนักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ สำหรับการติดตามและประเมินผล การทำงานนั้น ทางอุทยานแห่งชาติเขาหลวงได้มีการสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เพื่อ ประเมินความพึงพอใจ และใช้ในการพัฒนาการท่องเที่ยว

### การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ชุมชนในพื้นที่เทศบาลพรหมโลก อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราชจากการ สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนพรหมโลก พบว่า จากจำนวนครัวเรือน 20 ครัวเรือน เพื่อทำการสัมภาษณ์โดย ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารจัดการธุรกิจ โฮมสเตย์ของชุมชนพรหมโลก จากการสัมภาษณ์พบว่าประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการร่วม กิจกรรมของชมรมฯ ในบางส่วนเนื่องจากชมรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนพรหมโลกได้มีการก่อตั้งขึ้น โดยมีการรวมตัวของสมาชิก จึงทำให้ในการบริหารจัดการนั้นส่วนใหญ่ทางชมรมฯ ก็จะดำเนินการ ด้วยตัวของชมรมเอง แต่ในรูปแบบของการมีส่วนร่วมของประชาชนในกลุ่ม ทางชมรมฯ ได้มีการ ปฏิบัติหลายอย่างเช่น

1. การกระตุ้นให้ชาวบ้านและชุมชนมีความสนใจต่อปัญหาในชุมชน โดยการใช้วิธีการ บอกต่อ กันอย่างไม่เป็นทางการในหมู่คนที่ใกล้ชิด แล้วนำข้อมูลนั้นมาช่วยกันแก้ไข
2. การร่วมชักชวนให้ชุมชนได้เข้ามีส่วนร่วมโดยการทางชมรมฯ ได้มีการจัดกิจกรรม ต่าง ๆ ขึ้นในการดำเนินธุรกิจโฮมสเตย์ เช่น การทำผ้าบาติก การนำนักท่องเที่ยวทัวร์รอบหมู่บ้าน และเล่นกีฬาด้วยกันระหว่างชาวบ้านและนักท่องเที่ยว เป็นต้น

3. การลงมือปฏิบัติด้วยตนเองอย่างจริงจังและต่อเนื่องในการติดตามปัญหา โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์อื่นใด และไม่หวั่นเกรงอิทธิพลใด จนเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปทั้งในรูปแบบของการสำรวจสภาพพื้นที่และการร่วมกลุ่มของชมรมฯ

4. การหาความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษมาแนะนำให้กับประชาชนในชุมชน

5. ชมรมให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและอนุรักษ์ธรรมชาติภายในชุมชน

และจากการสัมภาษณ์สมาชิกในกลุ่มธุรกิจโฮมสเตย์พรหมโลกนั้นการร่วมมือของประชาชนในหมู่บ้านมีความสำคัญมากในการที่จะทำให้อุรกิจโฮมสเตย์แบบชุมชนนั้นประสบความสำเร็จ หากประชาชนในชุมชนไม่เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงการทำธุรกิจโฮมสเตย์ก็จะทำให้อุรกิจในลักษณะนี้เกิดขึ้นไม่ได้เนื่องจากการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์เป็นการท่องเที่ยวที่เน้นการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นสำคัญ

สรุปกระบวนการทำงานของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวปฏิบัติตามแผนนโยบาย กฎระเบียบ ที่ทางหน่วยงานต้นสังกัดภาครัฐได้บางไว้ แต่ในส่วนของการบริหารจัดการนั้นแหล่งท่องเที่ยวเป็นผู้บริหารจัดการเอง โดยที่หน่วยงานภาครัฐไม่ได้เข้ามาเกี่ยวข้องในส่วนของ การบริหารจัดการ แต่จะเข้ามาสนับสนุนช่วยเหลือในบางเรื่อง ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งก็จะมีวิธีการบริหารจัดการที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับงบประมาณ สภาพบริบทของพื้นที่ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่

#### 4. กระบวนการทำงานของผู้ประกอบการ

##### 1) โรงแรมขอนแก่นเปิดปีช

###### การวางแผน

โรงแรมขอนแก่นเปิดปีชมีการกำหนดเป้าหมายในการให้บริการกับลูกค้า คือ ให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกลับไปอย่างมีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกในอนาคตต่อไป โดยมีการวางแผนการตลาด คือ เน้นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเดิมที่เคยมาใช้บริการของปีที่ผ่านมา ให้กลับมาใช้บริการกับโรงแรม ซึ่งทางโรงแรมจะมีการติดต่อกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และส่งโปรโมชั่นให้กับลูกค้าในกรณีที่ทางโรงแรมจัดทำโปรโมชั่นใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า สำหรับลูกค้ากลุ่มใหม่ ทางโรงแรมจะติดต่อส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน และเอเจนซี่ทัวร์ทั้งในและต่างประเทศ

นอกจากนี้ทางโรงแรมได้เน้นความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องพัก ร้านอาหาร บริการของพนักงานทุกฝ่าย เป็นต้น สำหรับ

การสรรหา และจัดสรรงบประมาณนั้น ทางโรงแรมมีจัดการจัดทำงานประมาณเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

### การจัดองค์กร

โรงแรมขอนแก่นโฮเทลได้มีกำหนดตำแหน่งของพนักงานเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 49 คน ประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

ฝ่าย	จำนวน	ฝ่าย	จำนวน
1) ต้อนรับส่วนหน้า	9	5) คริว	7
2) บริหารงานบุคคล	3	6) ห้องอาหาร	8
3) ฝ่ายขายและการตลาด	2	7) แผนกช่าง + คนสวน	7
4) แม่บ้าน	9	8) บัญชี + จัดซื้อ + สไตร์	4

โดยทางโรงแรมได้มีกำหนดรายละเอียดการปฏิบัติงาน และคุณสมบัติของพนักงานไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาบุคลากร โดยการจัดอบรมให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง สำหรับการประชาสัมพันธ์นั้น ทางโรงแรมได้จัดทำแผ่นพับเพื่อประชาสัมพันธ์โรงแรม และส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากนี้ยังได้จัดทำ เว็บไซต์ ของโรงแรม

### การชี้้นำ

โรงแรมขอนแก่นโฮเทลได้มี การส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชนในท้องถิ่น โดยได้จัดกิจกรรมร่วมกับท้องถิ่น และให้ความร่วมมือกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ท้องถิ่นขอสนับสนุน สำหรับการประสานงานจะเป็นเรื่องการส่งข้อมูลจำนวนการเข้าใช้บริการของลูกค้า และนำเสนอแลกเปลี่ยนเอกสารต่าง ๆ ที่ทางการท่องเที่ยว และโรงแรมจัดทำเพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว ซึ่งการแลกเปลี่ยนข้อมูลนั้นจะมีการแลกเปลี่ยนกันระหว่างสถานประกอบการแต่ละพื้นที่ทั้งในจังหวัด และจังหวัดที่ใกล้เคียง โดยหน่วยงานที่ทางโรงแรมได้มีการประสานงานอย่างสม่ำเสมอ คือ สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช , สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช, หน่วยงานราชการบางหน่วยงาน เช่น อบต. เป็นต้น

### การควบคุม

โรงแรมขอนแก่นโฮเทลได้มี การควบคุมมาตรฐานการท่องเที่ยวในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ราคา ความปลอดภัย และความสม่ำเสมอในการให้บริการ โดยมีการตรวจสอบ

คุณภาพการให้บริการของพนักงาน ในด้านความสะอาดของที่พักรับ การให้บริการของพนักงานที่สุภาพ การรักษาความปลอดภัยของพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งโรงแรมได้มีการจัดอบรมพนักงานเป็นประจำ ในส่วนของการควบคุมการใช้งบประมาณนั้น ทางโรงแรมได้มีหน่วยงานตรวจสอบทางการเงิน นอกจากนี้โรงแรมได้มีการติดตามและประเมินผลการทำงาน โดยได้มีการติดตามความพึงพอใจของลูกค้า

## 2) ภัตตาคารย่งฮง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

### การวางแผน

ภัตตาคารมีการกำหนดเป้าหมายในการให้บริการกับลูกค้า คือ ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ และอาหารรสชาติอร่อย สะอาด ถูกหลักอนามัย โดยมีการวางแผนการตลาด คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ การให้ของแถม คือ ผลไม้ มีการวางแผนสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ความสะอาดของร้าน และห้องน้ำ นอกจากนี้ได้เน้นความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการ นั่นคือ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ พนักงานมีความสุภาพ แต่งกายสะอาด และมีแบบฟอร์มของภัตตาคาร ในการสรรหาและจัดหางบประมาณนั้น ในกรณีที่มีการปรับปรุงภัตตาคาร จะใช้วิธีกู้ยืมเงินจากธนาคาร

### การจัดองค์กร

ภัตตาคารย่งฮง ไม่ได้มีการกำหนดตำแหน่งสำหรับบุคลากรที่ชัดเจนยกเว้นตำแหน่งแม่ครัว ซึ่งจะต้องมีความสามารถในการปรุงอาหาร ปัจจุบันภัตตาคารมีแม่ครัวจำนวน 3 คน และพนักงานเสิร์ฟจำนวน 5 คน ภัตตาคารไม่ได้มีการจัดทำฐานข้อมูลหรือประวัติของลูกค้าสำหรับการประชาสัมพันธ์นั้น ทางภัตตาคารได้มีการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ

### การชี้แนะ

ภัตตาคารย่งฮงได้มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชนในท้องถิ่น โดยให้ความร่วมมือกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ท้องถิ่นขอสนับสนุน เช่น การบริจาคเงินช่วยเหลือ การให้เงินสนับสนุนกิจกรรมของนักศึกษา เป็นต้น ภัตตาคารไม่ได้มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

### การควบคุม

ภัตตาคาร มีการควบคุมมาตรฐานของอาหาร และบริการของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ และได้มีการติดตามความพึงพอใจของลูกค้า โดยการสอบถามจากลูกค้า

## 4) บริษัททัวร์

### การวางแผน

บริษัททัวร์มีการกำหนดนโยบายในการท่องเที่ยวเพื่อต้องการให้สถานที่ท่องเที่ยวได้เป็นที่รู้จักของกลุ่มชุมชนทั่วไปให้มากขึ้น โดยให้ลูกค้าได้รับผลประโยชน์มากที่สุด ได้รับความรู้ความสนุกสนาน เน้นความปลอดภัยเป็นสำคัญ ในเรื่องของการวางแผนการตลาดทางบริษัททัวร์

ได้ทำการตลาดโดยใช้แผ่นพับ ป้ายโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต แต่สื่อที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต และในการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่แล้วทางบริษัททัวร์จะทำการลงสำรวจพื้นที่ที่น่าสนใจในการนำท่องเที่ยวเข้าไปเยี่ยมชม โดยจะทำการจัดหาแหล่งท่องเที่ยวตามกลุ่มนักท่องเที่ยวที่สนใจ หรือช่วงเทศกาล ในด้านการวางแผนความปลอดภัยทางบริษัททัวร์ได้ส่งพนักงานเข้าร่วมรับการอบรมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลกับหน่วยงานมูลนิธิต่าง ๆ ด้านงบประมาณส่วนใหญ่แล้วทางบริษัททัวร์จะใช้เงินของบริษัทแต่จะได้รับการช่วยเหลือจากททท. ในบางส่วนแต่ไม่ทั่วถึง

### **การจัดองค์กร**

บริษัททัวร์ได้มีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานของบุคลากรไว้ชัดเจน โดยภายในบริษัทจะมีบุคลากรได้การท่องเที่ยวได้แก่ มัคคุเทศก์ท้องถิ่น มัคคุเทศก์วัฒนธรรม และผู้ช่วยมัคคุเทศก์ โดยมัคคุเทศก์แต่ละคนจะผ่านการคัดเลือกจากผู้จัดการบริษัทโดยวิธีการสัมภาษณ์เมื่อผ่านการสัมภาษณ์ก็จะมีการส่งมัคคุเทศก์เข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับการทำงานไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของบริการ ด้านความปลอดภัยโดยความปลอดภัยจะส่งบุคลากรไปอบรมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลกับมูลนิธิช่วยเหลือผู้ประสบภัย ทั้งในส่วนของวิสัยทัศน์ ภารกิจ ลักษณะการทำงาน และคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานทางบริษัทเป็นผู้กำหนดเอง ในส่วนของการจัดทำฐานข้อมูล การประชาสัมพันธ์ หรือการเผยแพร่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางบริษัทได้ทำเว็บไซต์เป็นของตนเองเพื่อเก็บข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ และทำการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ และอินเทอร์เน็ต

### **การขึ้นนำ**

บริษัททัวร์ได้มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมโดยในการนำนักท่องเที่ยวไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวทางบริษัททัวร์จะทำการติดต่อประสานงานร่วมกันระหว่างผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่นในการจัดการเกี่ยวกับการให้บริการภายในท้องถิ่น โดยทางบริษัทจะเป็นเพียงผู้ที่นำนักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยว ในส่วนของการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวประชาชนในท้องถิ่นจะเป็นผู้ดำเนินการเอง

### **การควบคุม**

บริษัททัวร์ได้มีการควบคุมมาตรฐานการท่องเที่ยวในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ราคา ความปลอดภัย และความสม่ำเสมอในการให้บริการ โดยการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ทุก ๆ เดือนเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวต่อนักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ มีการทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและการสนทนาถึงการท่องเที่ยวในแต่ละครั้งทางอินเทอร์เน็ต

สรุปกระบวนการทำงานของผู้ประกอบการ ได้แก่ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะบริหารจัดการด้วยตนเอง โดยมีได้ทำการประสานงานกับแหล่งท่องเที่ยวอย่างจริงจังในการช่วยเหลือและสนับสนุนด้านการท่องเที่ยว อาจจะเป็นเพราะขาดการประสานงานที่ดี

### จัดเวทีระดมความคิดเห็นระหว่างชุมชนและผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

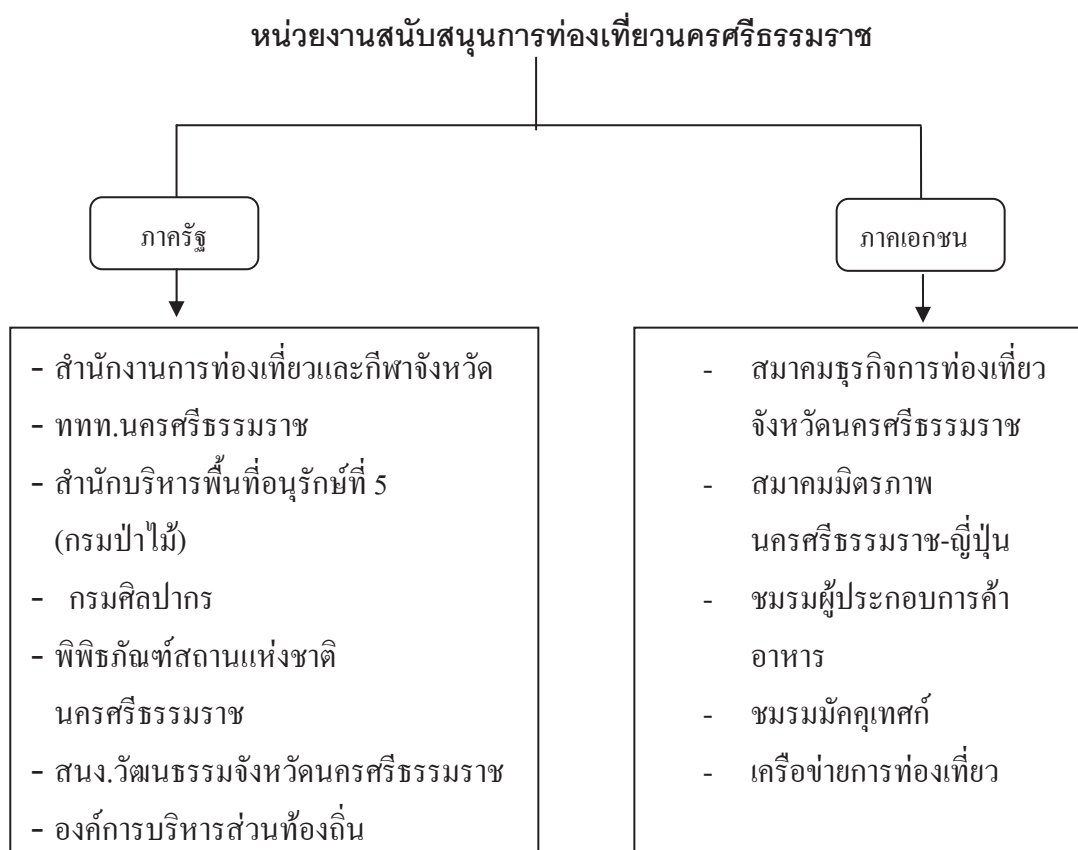
จากการประชุมระดมความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ เจ้าหน้าที่จากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช มัคคุเทศก์ องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ประกอบการ กลุ่มบริษัททัวร์ ผู้นำชุมชน สภาชุมชน และอาสาพัฒนาชุมชน เพื่อร่วมเสวนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของหน่วยงาน ปัญหาในเรื่องการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวและพูดคุยเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชระหว่างชุมชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า



#### การระดมความคิดเห็น 28 มิถุนายน 2554

1. ความพร้อมของหน่วยงานการท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราชมีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวหลายหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นโดยแบ่งออกเป็นหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด ททท.นครศรีธรรมราช สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 (กรมป่าไม้) กรมศิลปากร พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาตินครศรีธรรมราช สนง.วัฒนธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภาคเอกชน ได้แก่ สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช สมาคมมิตรภาพนครศรีธรรมราช-ญี่ปุ่น เครือข่ายการท่องเที่ยว





2. ความพร้อมของบุคลากรในองค์กร บุคลากรที่ดูแลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในจังหวัด นครศรีธรรมราชขาดความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพราะฉะนั้นควรเปิดโอกาสที่จะ พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มากขึ้น เช่น อบรม ศึกษาดูงาน และควรมีการวางอัตรากำลัง สำหรับบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง

3. ทรัพยากรด้านงบประมาณที่ใช้ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ในส่วนของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานภาครัฐต้องรองบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐมาใช้ในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว จึงทำให้เกิดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวได้ช้า เพราะฉะนั้นหน่วยงานภาครัฐควรให้การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาอย่างจริงจัง

4. ทรัพยากรของพื้นที่และชุมชน แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีแหล่ง ทรัพยากรในการท่องเที่ยวมากมาย แต่เนื่องจากขาดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ ชุมชน จึงทำให้ดึงพื้นที่ทรัพยากรในท้องถิ่นมาใช้ในการท่องเที่ยวได้น้อย เพราะฉะนั้นหน่วยงาน ภาครัฐควรให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนา

5. ความสะดวกของนักท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราชมีป้ายบอกทางแหล่งท่องเที่ยว ต่าง ๆ น้อย แหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งยังขาดการปฏิบัติตามกฎระเบียบของนักท่องเที่ยว

6. การยอมรับและการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชน การท่องเที่ยวภายในจังหวัด นครศรีธรรมราชยังขาดการมีส่วนร่วมระหว่างชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงทำให้เกิดการพัฒนาล่าช้า เพราะชุมชนขาดการยอมรับในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพราะฉะนั้นควรมีการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมระหว่างชุมชนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### 4.3 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชมีกระบวนการทำงานที่สามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่

การประเมินประสิทธิภาพการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.35 แสดง ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ประสิทธิภาพของการจัดการการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช	ระดับความเหมาะสม		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ความสามารถในการดำเนินงาน</b>			
1. ความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช	3.75	.773	มาก
2. ความสามารถในการดำเนินงานของหน่วยงานการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช	3.64	.737	มาก
3. ความเพียงพอของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว	3.48	.825	ปานกลาง
4. ความเป็นระบบในการปฏิบัติงานหน่วยงานการท่องเที่ยว	3.41	.836	ปานกลาง
5. มาตรการป้องกันผลกระทบสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว	3.45	.957	ปานกลาง
6. ระบบดูแลนักท่องเที่ยว	3.58	1.018	มาก
7. ความมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว	3.78	.947	มาก

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

คุณภาพของการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช	ระดับความเหมาะสม		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
8. ความมีเอกลักษณ์/คุณค่าเฉพาะเชิงการท่องเที่ยว	4.44	4.320	มาก
9. ความปลอดภัยในการท่องเที่ยว	3.62	.947	มาก
10. การเป็นแหล่งพักผ่อนหย่อนใจ/นันทนาการของนักท่องเที่ยว	3.81	.923	มาก
<b>ด้านบุคลากร</b>			
1. ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่น ๆ	3.33	1.003	ปานกลาง
2. ทักษะด้านการบริการและบุคลิกภาพ	3.56	.907	มาก
3. ความรู้พื้นฐานทางด้านงานบริการเฉพาะสาขา	3.46	.930	มาก
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจและการตรวจรักษาความปลอดภัย	3.49	1.006	มาก
5. หน่วยกู้ภัย / หน่วยรักษาความปลอดภัย	3.56	.926	มาก
<b>ด้านกายภาพ</b>			
1. เส้นทางที่เข้าถึงจากภายนอกสู่แหล่งท่องเที่ยว	3.69	.849	มาก
2. เส้นทางกรเที่ยวชมภายในแหล่งท่องเที่ยว	3.68	.802	มาก
3. ป้ายบอกทาง/ป้ายสื่อความหมายภายในแหล่งท่องเที่ยว	3.58	.892	มาก
4. ระบบรักษาความปลอดภัยภายในแหล่งท่องเที่ยว	3.61	.875	มาก
5. การแบ่งเขตพื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยว	3.66	.852	มาก
<b>ด้านสาธารณูปโภค</b>			
1. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว	3.56	.905	มาก
2. ความสะอาดบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	3.63	.819	มาก
3. ความสะอาดทั่วไปของเมือง ถนนสายต่าง ๆ ตลาดได้รุ่ง สถานบริการ ร้านค้า	3.55	.949	มาก
4. ภูมิทัศน์ของเมืองให้สวยงามยิ่งขึ้น	3.64	.853	มาก
5. ระบบจราจร, มีป้ายบอกทาง, มีสัญญาณจราจร	3.53	.906	มาก
6. สิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น ถังขยะ )	3.47	1.040	ปานกลาง
7. รถโดยสารบริการในแหล่งท่องเที่ยว	3.45	.962	ปานกลาง
8. ความสว่างไสวของเมืองและถนนทุกสายในเวลากลางคืน	3.52	.960	มาก
9. คุณภาพของน้ำ	3.68	1.625	มาก
10. ถนน และความสะดวกในการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว ใกล้เคียง	3.61	.874	มาก
11. ความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขา	3.63	.922	มาก

จากตารางที่ 4.35 การวิเคราะห์ประเมินประสิทธิภาพของการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า

### 1. ด้านความสามารถในการดำเนินงาน

การท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความเป็นเอกลักษณ์/มีคุณค่าเฉพาะเชิงการท่องเที่ยวมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาเป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยุ้จักของนักท่องเที่ยว (มีค่าเฉลี่ย 3.78) มีความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวของจังหวัด (มีค่าเฉลี่ย 3.75) และสิ่งทีการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความเหมาะสมน้อยที่สุด คือ ความเป็นระบบในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและมาตรการป้องกันผลกระทบสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว (มีค่าเฉลี่ย 3.41 และ 3.45 ตามลำดับ)

### 2. ด้านบุคลากร

บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีทักษะด้านการบริการและบุคลิกภาพ มีหน่วยกั้ภัย/หน่วยรักษาความปลอดภัยที่ดีมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 3.56) และสิ่งทีบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวจะต้องทำการปรับปรุง คือ ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศ โดยบุคลากรการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.33)

### 3. ด้านกายภาพ

ทางด้านกายภาพของการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชนั้นจังหวัดนครศรีธรรมราชมีเส้นทางทีเข้าถึงจากภายนอกสู่แหล่งท่องเที่ยวเหมาะสมมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา เส้นทางกาท่องเที่ยวชมภายในแหล่งท่องเที่ยวเหมาะสม (มีค่าเฉลี่ย 3.68) และสิ่งทีการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชควรปรับปรุง คือ ป้ายบอกทาง/ป้ายสื่อความหมายภายในแหล่งท่องเที่ยว (มีค่าเฉลี่ย 3.58)

### 4. ด้านสาธารณูปโภค

ทางด้านสาธารณูปโภคของการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชนั้นจังหวัดนครศรีธรรมราชนั้นมีคุณภาพของน้ำทีเหมาะสม (มีค่าเฉลี่ย 3.68) เพราะส่วนใหญ่จะเป็นน้ำประปา รองลงมา ภูมิทัศน์ของเมืองนครศรีธรรมราช (มีค่าเฉลี่ย 3.64) ความสะอาดบริเวณแหล่งเที่ยวและความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขา (มีค่าเฉลี่ย 3.63) และทางด้านสาธารณูปโภคของการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชทีต้องทำการปรับปรุงได้แก่ ถึงขยะ รถโดยสารบริการในแหล่งท่องเที่ยว (มีค่าเฉลี่ย 3.47 และ 3.45)

### ผลการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติเพื่อจัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

### ผลการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

**ตารางที่ 4.36** แสดง ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ทรัพยากรการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.75</b>	<b>.734</b>	<b>มาก</b>
1. มีสถานที่ท่องเที่ยวให้เลือกมากพอ	4.01	.357	มาก
2. แหล่งท่องเที่ยวน่าสนใจ	3.92	.813	มาก
3. ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว	3.93	.519	มาก
4. ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว	3.63	.942	มาก
5. สุขาสะอาดและเพียงพอ	3.57	.991	มาก
6. ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	3.60	.603	มาก
7. มีป้ายบอกทาง/แผนที่เพียงพอ	3.61	.924	มาก
<b>ด้านอาหาร</b>	<b>3.71</b>	<b>.819</b>	<b>มาก</b>
1. ร้านอาหารสะอาด	3.73	.827	มาก
2. อาหารมีให้เลือกหลายชนิด	3.76	.780	มาก
3. อาหารและภาชนะสะอาด	3.71	.810	มาก
4. อาหารมีคุณภาพ	3.74	.820	มาก
5. อาหารราคาเหมาะสม	3.64	.811	มาก
6. อาหารรสชาติดี	3.68	.799	มาก
7. การบริการในร้านอาหารน่าพอใจ	3.71	.888	มาก

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

ทรัพยากรการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านสินค้าที่ระลึก</b>	<b>3.81</b>	<b>.884</b>	<b>มาก</b>
1. สินค้ามีให้เลือกมากมายชนิด	3.95	.850	มาก
2. สินค้ามีคุณภาพ	3.85	.847	มาก
3. สินค้าราคาเหมาะสม	3.70	.868	มาก
4. สินค้าแสดงเอกลักษณ์ของท้องถิ่น	3.73	.971	มาก
<b>ด้านที่พักแรม</b>	<b>3.68</b>	<b>.834</b>	<b>มาก</b>
1. ที่พักแรมมีให้เลือกหลายประเภท	3.64	.889	มาก
2. ราคาที่พักแรมเหมาะสม	3.67	.859	มาก
3. ที่พักแรมสะอาด	3.74	.829	มาก
4. ที่พักแรมปลอดภัย	3.70	.804	มาก
5. การให้บริการน่าพอใจ	3.67	.820	มาก
6. ที่พักแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ใช้บริการพอ	3.65	.803	มาก
<b>ด้านการบริการนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์</b>	<b>3.57</b>	<b>.897</b>	<b>มาก</b>
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	3.86	.920	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.58	.816	มาก
3. มัคคุเทศก์มีจำนวนเพียงพอต่อการบริการ	3.27	.956	ปานกลาง
<b>ด้านบันเทิงและนันทนาการ</b>	<b>3.40</b>	<b>.925</b>	<b>มาก</b>
1. กิจกรรมนันทนาการตามสถานที่ท่องเที่ยว	3.44	.916	ปานกลาง
2. ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม	3.36	.934	ปานกลาง
<b>ด้านการได้รับข้อมูลการท่องเที่ยว / สารสนเทศ</b>	<b>3.52</b>	<b>.884</b>	<b>มาก</b>
1. การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัด	3.56	.916	มาก
2. เอกสารที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ของจังหวัดนครศรีธรรมราช	3.49	.852	ปานกลาง
<b>ด้านขนส่ง</b>	<b>3.75</b>	<b>1.547</b>	<b>มาก</b>
1. ความสะดวกในการเดินทางมาจังหวัดนครศรีธรรมราช	4.00	2.890	มาก
2. ถนนภายในจังหวัดนครศรีธรรมราช	3.66	.851	มาก
3. ระบบจราจรภายในจังหวัดนครศรีธรรมราช	3.60	.896	มาก
<b>โดยรวมท่านพอใจการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช</b>	<b>3.76</b>	<b>.806</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.36 พบว่า การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยพิจารณารายด้านได้ดังนี้

### 1. ด้านความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวก

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยนักท่องเที่ยวจะมีความพึงพอใจในสถานที่ท่องเที่ยวให้เลือกมากพอมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา มีความพึงพอใจในความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.93) และสิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ จอctrรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.60) แต่ก็ยังมีความพอใจอยู่ในระดับมาก

### 2. ด้านอาหาร

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจที่มีสินค้าให้เลือกมากชนิดมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา มีความพึงพอใจในคุณภาพของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.74) และสิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ อาหารราคาเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.64) แต่ก็ยังมีความพอใจอยู่ในระดับมาก

### 3. ด้านสินค้าที่ระลึก

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในอาหารที่มีให้เลือกหลายชนิดมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา มีความพึงพอใจในที่พักแรมปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.70) และสิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เหมาะสมของราคาสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.70) แต่ก็ยังมีความพอใจอยู่ในระดับมาก

### 4. ด้านที่พักแรม

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจที่มีที่พักแรมสะอาดมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา มีความพึงพอใจในคุณภาพของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.74) และสิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความหลากหลายของที่พัก (ค่าเฉลี่ย 3.64) แต่ก็ยังมีความพอใจอยู่ในระดับมาก

### 5. ด้านการบริการนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา มีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.58) และสิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มัคคุเทศก์มีจำนวนเพียงพอต่อการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.27) โดยมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

## 6. ด้านบันเทิงและนันทนาการ

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการตามสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) รองลงมา มีความพึงพอใจในระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.36)

## 7. ด้านการได้รับข้อมูลการท่องเที่ยว / สารสนเทศ

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดมากที่สุดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมา มีความพึงพอใจในเอกสารที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ของจังหวัดนครศรีธรรมราช (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

## 8. ด้านขนส่ง

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจความสะดวกในการเดินทางมาจังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา มีความพึงพอใจในถนนภายในจังหวัดนครศรีธรรมราช (ค่าเฉลี่ย 3.66) และมีความพึงพอใจ โดยมีความพอใจระบบจราจรภายในจังหวัดนครศรีธรรมราช (ค่าเฉลี่ย 3.60)

## ผลการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

เป็นการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวใน 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

### 1) ด้านสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.37 แสดงความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว

ความพึงพอใจต่อสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว	จำนวน
วัด และสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม	32
แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ	24

จากตารางที่ 4.37 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในด้านสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว โดยเฉพาะวัด สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมต่าง ๆ และแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ แต่มีนักท่องเที่ยวจำนวน 1 รายเสนอแนะให้ปรับปรุงสวนสัตว์



## 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.38 แสดงความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน
ห้างสรรพสินค้า	32
ร้านอาหาร	24
ห้องน้ำสาธารณะ	22

จากตารางที่ 4.38 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในห้างสรรพสินค้า ร้านอาหารที่มีจำนวนมากและมีความหลากหลาย ห้องน้ำสาธารณะมีจำนวนมาก แต่ควรปรับปรุงด้านความสะดวก

## 3) ด้านการขนส่งผู้โดยสาร

ตารางที่ 4.39 แสดงความพึงพอใจด้านการขนส่งผู้โดยสาร

ความพึงพอใจด้านการขนส่งผู้โดยสาร	จำนวน
รถสองแถว	2
มอเตอร์ไซด์รับจ้าง	1

จากตารางที่ 4.39 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่มีความพึงพอใจด้านนี้ เนื่องจากการขาดวินัยในการขับขี่ของประชาชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช คนขับรถโดยสารขับรถนำหวาดเสียว ไม่เคารพกฎจราจร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คนขับรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง นอกจากนี้ยังมีความยากลำบากสำหรับการเดินทางในเวลากลางคืน

## 4) ด้านความปลอดภัย

ตารางที่ 4.40 แสดงความพึงพอใจด้านความปลอดภัย

ความพึงพอใจด้านความปลอดภัย	จำนวน
มีความรู้สึกลปลอดภัย	38
มีความสงบ	19

จากตารางที่ 4.40 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยวภายในจังหวัด รู้สึกปลอดภัย และมีความสงบ แต่อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวจำนวน 2 รายให้ความคิดเห็นว่า ควรมีรถสายตรวจของตำรวจวิ่งในตัวเมืองให้มากขึ้น

## 5) ด้านการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน

ตารางที่ 4.41 แสดงความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน

ความพึงพอใจ	จำนวน
การมีส่วนร่วมของคนในชุมชน	35

จากตารางที่ 4.41 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านนี้มาก นักท่องเที่ยวได้แสดงความคิดเห็นว่า น่าจะมาจากการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างภาครัฐกับคนในชุมชน

## 6) ด้านอัธยาศัยไมตรีของคนในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.42 แสดงความพึงพอใจด้านอัธยาศัยไมตรี

ความพึงพอใจด้านอัธยาศัยไมตรี	จำนวน
ความมีน้ำใจ	35
ความสุภาพ	30
ความเป็นมิตร	32

จากตารางที่ 4.42 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านนี้มาก รู้สึกประทับใจในความมีน้ำใจ และความสุภาพ แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีผู้ประกอบการบางรายที่เอาเปรียบด้านการคิดราคาค่าบริการ

**สนทนากลุ่มเพื่อประเมินประสิทธิภาพของการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้พบว่า**

#### **กลุ่มที่ 1 หน่วยงานภาครัฐ**

##### **จุดแข็ง**

- ทรัพยากรท่องเที่ยวที่สมบูรณ์หลากหลาย
- อารยธรรม/วัฒนธรรมดั้งเดิมมานานเป็นพันปี
- ภูมิปัญญาท้องถิ่นสาขาต่าง ๆ
- สินค้า OTOP/ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นโดดเด่น
- วิถีชีวิต 5 ศาสนาอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข
- เป็นศูนย์กลางเมือง 12 นคร

##### **จุดอ่อน**

- ขาดการบริหารจัดการท่องเที่ยวที่ดี
- ภาพลักษณ์ของจังหวัดไม่ตรงใจของนักท่องเที่ยว
- การร่วมมือบูรณาการทุกภาคส่วนยังไม่เกิดรูปธรรม
- การเมืองทุกระดับไม่ให้ความสำคัญในการท่องเที่ยว
- บุคลากรทุกระดับยังขาดความรู้ในเรื่องการท่องเที่ยว
- ขาดการประชาสัมพันธ์/สื่อต่าง ๆ
- ข้อมูลการท่องเที่ยวไม่ได้ปรับปรุงให้ทันสมัย
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่ต่อเนื่อง
- เส้นทางคมนาคมทางบกยังไม่ได้มาตรฐาน

##### **โอกาส**

- เป็นศูนย์กลางของเมืองใต้ 2 ฝั่งทะเล
- ความสมบูรณ์ทางทรัพยากรท่องเที่ยว
- มีสนามบินพาณิชย์
- ผู้ประกอบการธุรกิจ/ชุมชนเครือข่ายการท่องเที่ยวให้ความสำคัญและสนใจ

##### **อุปสรรค**

- การขาดงบประมาณสนับสนุนในการท่องเที่ยว
- การเมืองไม่ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

- ผู้บริหาร/ผู้มีอำนาจไม่เห็นความสำคัญ
- ขาดการแบ่งปันและปรับปรุงให้เรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการที่ดี

## กลุ่มที่ 2 หน่วยงานภาคเอกชน

### จุดแข็ง

- มีศิลปะและวัฒนธรรม โบราณสถาน โบราณวัตถุเก่าแก่มากมาย
- วิถีชีวิตและความเป็นอยู่ดั้งเดิม
- มีชุมชนที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น
- ความครบถ้วนของวัตถุบิทางการท่องเที่ยว ภูเขา ทะเล ชุมชนเมืองและชีวิตลุ่มน้ำ
- การคมนาคมในจังหวัดมีความสะดวก

### จุดอ่อน

- มีการดูแลรักษาโบราณสถาน โบราณวัตถุน้อย
- การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง
- บุคลากรในท้องถิ่นไม่เห็นความสำคัญของทรัพยากรการท่องเที่ยว

### โอกาส

- เป็นเมืองเส้นทางผ่านไปสู่จังหวัดท่องเที่ยวอื่น ๆ

### อุปสรรค

- การเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง
- การเกิดอาชญากรรมในพื้นที่
- การเปลี่ยนแปลงทางด้านสภาพอากาศ

## กลุ่มที่ 2 ภาคชุมชน

### จุดแข็ง

- มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่หลากหลาย
- มีความโดดเด่นทางวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ เก้าแก่ยาวนาน
- มีความโดดเด่นทางวิถีชีวิตชุมชน เช่น สินค้า OTOP

### จุดอ่อน

- ขาดความรู้ในการบริหารจัดการ และบูรณาการที่ดี เช่น การเป็นเจ้าของที่ดี การบริการ การประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการที่ยั่งยืน การเชื่อมโยงระหว่างการท่องเที่ยว
- ขาดทิศทางการบูรณาการระหว่างภาครัฐและเอกชน

## โอกาส

- พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มากขึ้น เช่น อบรมชุมชน ให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ
- พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ

## อุปสรรค

- ปัญหาด้านเศรษฐกิจ
- ปัญหาการเมือง
- หน่วยงานขาดความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง
- หน่วยงานของท้องถิ่นไม่มีความรู้ความเข้าใจในการจัดการการท่องเที่ยว เช่น รถบริการ ป้ายบอกทาง
- นโยบายของภาครัฐไม่เอื้ออำนวยต่อการท่องเที่ยวท้องถิ่น เราเปลี่ยนการท่องเที่ยวได้แต่เราเปลี่ยนสภาพพื้นที่ไม่ได้

### 4.4. จะเสริมสร้างศักยภาพให้บุคลากร ให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของจังหวัดได้อย่างไร

ทำการฝึกอบรมโดยการเชิญวิทยากรจำนวน 2 ท่าน บรรยายเกี่ยวกับการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับแหล่งท่องเที่ยวให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง และให้ผู้เข้าร่วมอบรมทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีแบบประเมินศักยภาพของบุคลากรก่อนอบรม 1 ฉบับ และทำการสัมภาษณ์เพื่อสอบถามถึงความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับแหล่งท่องเที่ยว (ศักยภาพคือความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวก่อนเข้ารับอบรม) นำคณะผู้วิจัยและผู้เข้าอบรมจำนวน 50 คนไปศึกษาดูงานที่หมู่บ้านอ่าวลึก หมู่ที่ 5 ตำบล อ่าวลึกใต้ อำเภอ อ่าวลึก จังหวัดกระบี่ เพื่อทำการศึกษาและดูเกี่ยวกับวิธีการบริหารจัดการของหมู่บ้านในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้ประสบความสำเร็จ

**โครงการฝึกอบรม**  
เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว  
และศึกษาต่องานด้านกระบวนการบริหารจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว  
ระหว่างวันที่ ๒๗-๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๔  
ณ โรงแรมศรีสุพรรณ จ.กระบี่



ฝึกอบรมเสริมสร้างศักยภาพ 27-28 มิถุนายน 2554





### การสร้างความรู้ความประทับใจ

ตารางที่ 4.43 แสดงการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวก่อนเข้ารับอบรม และหลังเข้าอบรม

ประเด็น	ระดับความรู้ความเข้าใจ					
	ก่อนฝึกอบรม			หลังฝึกอบรม		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการท่องเที่ยวมากนักน้อยเพียงใด	3.19	.906	ปานกลาง	4.21	.743	มากที่สุด
2. ท่านมีแนวทางในการการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมากนักน้อยเพียงใด	3.09	.620	ปานกลาง	4.00	1.024	มาก
3. ท่านทราบเทคนิคการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวมากนักน้อยเพียงใด	3.03	.559	ปานกลาง	3.67	0.836	มาก
4. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเป็นเจ้าบ้านที่ดีมากนักน้อยเพียงใด	3.56	.424	มาก	4.33	0.777	มากที่สุด
5. ท่านทราบเทคนิคการบริการของเจ้าบ้านที่เพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว	3.07	.483	ปานกลาง	4.00	0.756	มาก
6. ท่านทราบถึงวิธีการทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวในกรณีที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ	2.97	.882	ปานกลาง	3.71	1.030	มาก
7. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวมากนักน้อยเพียงใด	3.11	1.063	ปานกลาง	3.80	.454	มาก
รวม	2.71	.505	ปานกลาง	3.96	.685	มาก

ตารางที่ 4.43 แสดงการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวก่อนเข้ารับอบรมและหลังเข้าอบรม พบว่า ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้การท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม จึงแสดงให้เห็นว่าจากการฝึกอบรมครั้งนี้สามารถช่วยเสริมสร้างศักยภาพให้กับบุคลากรได้

ตารางที่ 4.44 แสดงการประเมินผลโครงการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ประเด็น	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ในการฝึกอบรมครั้งนี้สัดส่วนระหว่างการฝึกอบรมภาคทฤษฎีกับภาคปฏิบัติ	4.24	0.610	มากที่สุด
2. วิทยากรฝึกอบรมโดยภาพรวมมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการเสริมสร้างความรู้ ทักษะ ประสบการณ์	3.90	0.610	มาก
3. ท่านทราบและเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น	4.81	0.393	มากที่สุด
4. ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับจากการอบรมครั้งนี้ให้กับผู้อื่นได้มากยิ่งขึ้น	4.19	0.852	มาก
5. กิจกรรมการฝึกอบรมในครั้งนี้เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถของท่านเพิ่มขึ้น	3.62	0.722	มาก
6. เอกสารที่ใช้ประกอบการอบรมสามารถช่วยให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น	3.95	0.785	มาก
7. จากการศึกษาดูงานท่านสามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น	3.81	0.663	มาก
8. จากการศึกษาดูงานสามารถทำให้ท่านมองเห็นถึงข้อบกพร่องของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น	3.38	0.785	มาก
9. ท่านสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาดูงานนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของท่านได้มากยิ่งขึ้น	4.38	0.575	มาก
10. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น	4.14	0.639	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>.663</b>	<b>มาก</b>



ตารางที่ 4.44 แสดงการประเมินผลโครงการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่า ผู้เข้าอบรมแสดงความคิดเห็นว่าจากการฝึกอบรมครั้งนี้สามารถนำสิ่งที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวได้เพิ่มขึ้น และสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาดูงานนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของท่านได้มากยิ่งขึ้น มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มมากยิ่งขึ้น แต่อาจจะมีข้อบกพร่องในส่วนของเวลาที่น้อยเกินไป

### การศึกษาดูงาน



เพื่อเป็นการบริหารจัดการท่องเที่ยวอุตสาหกรรมในจังหวัดนครศรีธรรมราชอย่างยั่งยืน ทางคณะผู้วิจัยได้นำคณะนักวิจัย ผู้นำชุมชน สภาชุมชน อาสาพัฒนาชุมชน หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกสาร ผู้ประกอบการบริษัททัวร์ ผู้ประกอบการร้านอาหาร และเจ้าของดูแลแหล่งท่องเที่ยว ไปศึกษาดูงานที่หมู่บ้านถ้ำเสือ หมู่ที่ 5 ตำบล อ่าวลึกใต้ อำเภอ อ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ซึ่งเป็นศูนย์การเรียนรู้หมู่บ้านท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ ซึ่งได้ข้อสรุปที่จะดำเนินการเบื้องต้น คือ ให้มีจุดรวมต้นรับลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเพียงจุดเดียว ไม่แย่งชิงลูกค้าจากกลุ่มนักท่องเที่ยวเดียวกัน ไม่แข่งขันกันทำธุรกิจ มีผู้นำที่ดี มีการบริหารจัดการที่ดี ชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ มีการกระจายรายได้ให้แก่ชุมชน มีบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยตรง และมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลประสานงานในเรื่องการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง จากการไปศึกษาดูงานได้เห็นความสามัคคี

ของชุมชน ได้เห็นการทำงานของชุมชนที่จริงจังในการที่จะพัฒนาการท่องเที่ยว มีการบริหารจัดการที่ดีในชุมชน มีการวางแผนการและหาหนทางที่จะดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพร่วมกันของชุมชน

### ผลจากการศึกษาดูงาน

1. เจ้าหน้าที่จากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช มัคคุเทศก์ องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ประกอบการ กลุ่มบริษัททัวร์ ผู้นำชุมชน สภาชุมชน และอาสาพัฒนาชุมชนและคณะผู้วิจัยได้มีโอกาสเรียนรู้ และเห็นความร่วมมือของหน่วยงาน ชุมชน ภาครัฐ และเอกชน ร่วมมือกันในการแก้ไข สนับสนุน ส่งเสริมงานด้านการท่องเที่ยวให้มีการพัฒนามากยิ่งขึ้น
2. ได้ทราบถึงวิธีการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวของสถานที่ศึกษาดูงานและนำกลับมาใช้ในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นครศรีธรรมราช
3. ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนกันระหว่างหน่วยงาน ชุมชน ภาครัฐ และเอกชน ซึ่งปกติจะไม่ค่อยได้พบกัน ไม่รู้จักและมีเวลาพูดคุยกันเป็นโอกาสให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งจะเป็นจุดที่จะนำมาซึ่งความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน
4. ได้แนวทางให้กับทีมวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและหาแนวทางในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว
5. ในการจะนำพาให้แหล่งท่องเที่ยวประสบความสำเร็จเกิดจากการมีผู้นำดี มีการร่วมมือกันระหว่างคนในชุมชน มีหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนมีหน้าที่เข้าไปให้คำปรึกษาและให้การสนับสนุนในเรื่องงบประมาณ การประสานงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยให้นำที่ในการบริหารจัดการอยู่ในความรับผิดชอบของแหล่งท่องเที่ยวเอง
6. การพูดคุยระหว่างสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช มัคคุเทศก์ องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ประกอบการ กลุ่มบริษัททัวร์ ผู้นำชุมชน สภาชุมชน และอาสาพัฒนาชุมชนได้เสนอกับทีมวิจัยถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกับการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชถูกแก้ไขที่ปลายเหตุมากกว่าการแก้ไขจากต้นเหตุ เพราะหน่วยงานแต่ละหน่วยงานต่างคนต่างรับผิดชอบงานในหน้าที่ที่ต่างกัน ทำให้ต่างคนต่างทำหน้าที่ของตนเองไม่สนใจกัน ไม่สนใจปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว หรือปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ๆ ในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ดังนั้นถ้าจะแก้ปัญหาได้ควรมีการจัดเวทีประชาคมเพื่อที่จะได้ให้ทุกฝ่ายได้ทำความรู้จักกัน และร่วมกันแก้ปัญหาของตนเอง โดยมีหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน ผู้นำชุมชนเป็นผู้คอยให้คำแนะนำ และเป็นพี่ปรึกษาอยู่ห่าง ๆ

## แนวทางการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ในการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงหน่วยงานสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. กลไกในการทำงานเพื่อการจัดการการท่องเที่ยวและสามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับการพัฒนาชุมชนโดยรวมได้
2. มีกฎกติกาในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวอย่างชัดเจน
3. มีการกระจายผลประโยชน์ที่เป็นธรรม
4. มีระบบการจัดการที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างชาวบ้านกับนักท่องเที่ยว
5. สร้างจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมทั้งในส่วนของชาวบ้านและนักท่องเที่ยว

หากต้องการที่จะบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการองค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและดึงดูดให้เกิดการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว ดังนี้

1. **ที่พัก** ในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีที่พักรูปแบบต่าง ๆ โดยจากการสอบถามนักท่องเที่ยวที่มาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการที่พักแบบ รีสอร์ท/บังกะโลเป็นอันดับแรก รองลงมาโรงแรม โฮมสเตย์ และเช่าที่พักในแหล่งท่องเที่ยว ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความต้องการที่พักแบบกระท่อมไม้เป็นอันดับแรก รองลงมา รีสอร์ท/บังกะโล โรงแรมธรรมดา และเกสเฮาส์

สิ่งที่นักท่องเที่ยวเน้นในการเข้าพักในที่พัก ได้แก่ ความสะอาดของห้องพัก อาหารรสชาติสะอาดและดีต่อสุขภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกและเพียงพอ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรทัศน์ ตู้เย็น เป็นต้น ความปลอดภัยในเรื่องที่พัก

รูปแบบของที่พักที่นักท่องเที่ยวต้องการ ได้แก่ ห้องพักอย่างเดียวไม่รวมอาหารเช้า รองลงมา ห้องพักรวมอาหารเช้าและกิจกรรมที่บริเวณที่พัก

2. **การคมนาคม** จังหวัดนครศรีธรรมราชการพัฒนาให้สามารถตอบสนองการเดินทางท่องเที่ยวได้หลายรูปแบบ เช่น การคมนาคมขนส่งทางรถยนต์ รถไฟ และเครื่องบิน โดยจากการสอบถามนักท่องเที่ยวที่มาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่จะเดินทางโดยรถยนต์ ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเดินทางมาโดยรถทัวร์เป็นอันดับแรก รองลงมาเครื่องบิน รถไฟ และรถตู้

3. **สิ่งดึงดูดใจ** ในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ท่องเที่ยวมากมาย แต่สิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวมาเยือนจังหวัด

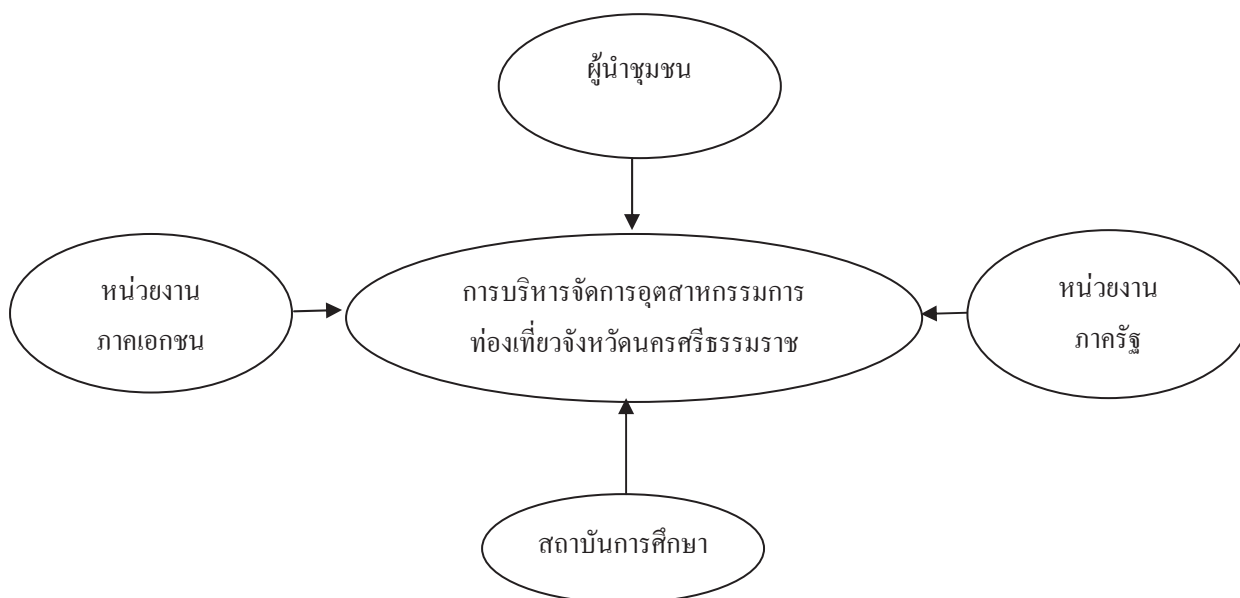
นครศรีธรรมราชได้เป็นอันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวประเภทวัด เช่น วัดพระมหาธาตุ วัดธาตุน้อย วัดสวนขัน เป็นต้น รองลงมาคือแหล่งท่องเที่ยวประเภทหาดทราย ทะเลสวย แหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตก ภูเขา และแหล่งท่องเที่ยวประเภทชุมชน สิ่งดึงดูดใจประเภทวัฒนธรรม ได้แก่ ประเพณีงานเดือนสิบ ประเพณีแห่ผ้าขึ้นธาตุ ฯลฯ

**4. สิ่งอำนวยความสะดวก** นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความต้องการความสะดวกในการเดินทาง ป้ายแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ศูนย์ให้ข้อมูลทางการท่องเที่ยว อินเทอร์เน็ตไร้สายตามสถานที่ท่องเที่ยว ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านธุรกรรมการเงินผ่านระบบออนไลน์เป็นอันดับแรก รองลงมา ป้ายบอกทางเป็นภาษาอังกฤษ และรถเช่า และสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการเพิ่มเติม ได้แก่ สินค้าของที่ระลึกประเภทเก็บความประทับใจในแหล่งท่องเที่ยว และร้านจำหน่ายของที่ระลึกภายในจังหวัด

**5. กิจกรรมต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยว** กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวทำเมื่อมาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราช กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวมักทำเป็นอันดับแรกได้แก่ ท่องเที่ยวไหว้พระ รองลงมา เล่นน้ำ ชมธรรมชาติ/เที่ยวถ้ำน้ำตก การเดินป่า การปีนภูเขาการดำน้ำแบบผิวน้ำ และทำกิจกรรมร่วมกับชาวบ้าน

**กลไกทางการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช**

**ภาพที่ 9** แนวทางการบริหารอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว  
ในจังหวัดนครศรีธรรมราช



ในการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชควรสถาบันเข้ามาเกี่ยวข้อง 2 สถาบัน คือ 1) สถาบันการศึกษาซึ่งจะสามารถเชื่อมโยงด้านความรู้ซึ่งเป็นที่ต้องมี

การพัฒนาตลอดเวลาสำหรับบุคลากร และเราสามารถเข้าถึงสถาบันการศึกษาได้โดยตรงเพราะในชีวิตประจำวันก็ต้องมีความสัมพันธ์กับสถาบันการศึกษาตลอดเวลา เราอาจจะทำการขยายเครือข่ายของการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาได้เช่น การเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เป็นต้น 2) หน่วยงานของรัฐซึ่งก็คือโครงการต่าง ๆ ที่ทางรัฐบาลจัดทำให้ 3) หน่วยงานเอกชนก็จะหมายถึงสมาคม มูลนิธิต่าง ๆ เป็นต้น และสิ่งที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้ยั่งยืนคือ ผู้นำชุมชน หากบุคคลในส่วนนี้ไม่สามารถทำให้การท่องเที่ยวมีการพัฒนาได้

## บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย

### สรุปผลการวิจัย

#### วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช

##### 1. ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยว

###### ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวชาวไทย

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงภายในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 ส่วนมากเป็นหญิง (ร้อยละ 54.00) โดยที่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 16-25 ปี (ร้อยละ 33.00) วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่ตั้งแต่ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 29.00) และส่วนใหญ่จะอาชีพของนักท่องเที่ยวจะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีรายได้แน่นอน ได้แก่ ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวและข้าราชการ (ร้อยละ 19.80 และ 18.80) และกลุ่มที่มีรายได้ไม่แน่นอน ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 23.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท (ร้อยละ 39.80) และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวในภาคใต้โดยเฉพาะจังหวัดนครศรีธรรมราช มากกว่า ร้อยละ 50 คือ ประมาณ 56.75 และนักท่องเที่ยวจากจังหวัดต่าง ๆ (จังหวัดสงขลา พัทลุง ชุมพร ยะลา พังงา ปัตตานี กรุงเทพมหานคร ฉะเชิงเทรา ชัยภูมิ สตูล และจังหวัดนราธิวาส)

###### ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 44 คน โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นชาย ในวัย 20 ตอนปลาย วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาโท โดยส่วนมากประกอบอาชีพครู มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปเอเชียเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือทวีปอเมริกา

##### 2. พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

###### พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่เดินทางมาโดยรถส่วนตัว (ร้อยละ 77.00) ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชจากเพื่อนและญาติมากที่สุด (ร้อยละ 76.80) จุดประสงค์ที่นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่เพื่อเที่ยววัด/ไหว้พระ (ร้อยละ 60.50) จุดประสงค์รองลงมาเพื่อพักผ่อน (ร้อยละ 55.80) และในทางตรงข้ามนักท่องเที่ยวส่วนมากที่เดินทางมาไม่ต้องการมาทำธุรกิจหรือค้าขาย (ร้อยละ 9.20) และเพื่อซื้อสินค้าหัตถกรรมท้องถิ่น (ร้อยละ 10.2) นักท่องเที่ยวชาวไทยที่

เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชในครั้งนี้ส่วนมากเป็นนักท่องเที่ยวที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวก่อนแล้วทั้งนั้น คือ เคยเดินทางมาท่องเที่ยวมากกว่า 4 ครั้ง (ร้อยละ 78.50) ระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่มาเข้า-เย็นกลับ (ร้อยละ 80.50) สิ่งที่นักท่องเที่ยวประทับใจมากที่สุด จากการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช คือ แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช และที่ประทับใจรองลงมาคือในเรื่องอรรถาธิบายของคนท้องถิ่น (ร้อยละ 28.00) แต่สิ่งที่นักท่องเที่ยวส่วนมากประทับใจน้อยที่สุดคือ เรื่องการบริการ (ร้อยละ 2.50)

### **พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ**

นักท่องเที่ยวนิยมใช้เครื่องบิน และรถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะที่ใช้เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ในขณะที่รถไฟเป็นยานพาหนะที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้เดินทางน้อยที่สุด นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดนครศรีธรรมราชจากอินเทอร์เน็ต โดยมีเพื่อน และญาติเป็นช่องทางรองลงมาในการให้ข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์หลักสำหรับการเดินทางมาท่องเที่ยว คือ การเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวไม่นิยมกลับมาเที่ยวซ้ำที่จังหวัดนครศรีธรรมราช แต่จะใช้เวลาท่องเที่ยวภายในจังหวัดเป็นเวลาหลายวัน

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความประทับใจในจังหวัดนครศรีธรรมราชในด้านความเป็นเมืองที่มีสันติ สงบ และมีค่าครองชีพต่ำมากที่สุด รองลงมา คือ ความมีอัธยาศัยไมตรี และความเป็นมิตรของผู้คน ธรรมชาติที่สวยงามและมีความหลากหลายทั้งน้ำตก ภูเขา และทะเลตามลำดับ แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า มีนักท่องเที่ยวหนึ่งรายที่ไม่ประทับใจในจังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อมูลจากการสัมภาษณ์บ่งชี้ว่า มีสาเหตุจากการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวอย่างไม่เป็นธรรม ในด้านการคิดราคาค่าบริการของผู้ประกอบการ เช่น ผู้ประกอบการร้านอาหาร ผู้ประกอบการมอเตอร์ไซค์รับจ้าง เป็นต้น

### **3. ข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยว**

#### **ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย**

**ด้านสถานที่พัก** รูปแบบของสถานที่พักที่นักท่องเที่ยวในช่วงระยะเวลาที่มาท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุด คือ รีสอร์ท/บังกะโล (ร้อยละ 51.75) รูปแบบห้องพัก ห้องพักอย่างเดียว (ร้อยละ 36.80)

**สิ่งอำนวยความสะดวก** สิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวต้องการในช่วงเวลาที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุด คือ ความสะดวกในการเดินทาง (ร้อยละ 73.50)

**รูปแบบในการเดินทาง** รูปแบบในการเดินทางที่นักท่องเที่ยวต้องการในช่วงเวลาที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุด คือ ท่องเที่ยวด้วยตนเอง

**ความต้องการข้อมูลในการการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช** การให้บริการข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยว (ร้อยละ 62.50)

**ความต้องการการเดินทางมาเที่ยว** สถานที่แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุด คือ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และ ศาสนสถาน เช่น วัดพระธาตุ, วัดพระธาตุน้อย (ร้อยละ 72.80)

**กิจกรรมที่ต้องการเมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช** กิจกรรมที่ต้องการเมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุด คือ ท่องเที่ยวไหว้พระ (ร้อยละ 51.20)

**ความต้องการลักษณะเมืองท่องเที่ยว** นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้จังหวัดนครศรีธรรมราชมีลักษณะเป็นเมืองการท่องเที่ยวแห่งความเรียบง่าย เหมาะสำหรับการพักผ่อนในวันหยุดมากที่สุด (ร้อยละ 35.50)

**ความต้องการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช** นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้การท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชพัฒนาและเพิ่มศักยภาพโดยการเพิ่มแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายประเภท เช่น สวนสัตว์ สวนสนุกแบบครบวงจร ฯ (ร้อยละ 43.00)

**ความต้องการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทางด้านการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช** นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้การท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชพัฒนาและเพิ่มศักยภาพด้านการให้บริการบุคลากรในเรื่องต่อไปนี้เป็นอันดับแรกที่สุด คือ นักท่องเที่ยวต้องการให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรมากที่สุด (ร้อยละ 42.80)

**ความต้องการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช** นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้การท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของบุคลากรที่มีอาชีพมัคคุเทศก์ และบริษัททัวร์มากที่สุด (ร้อยละ 43.20)

**ความต้องการพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่รับผิดชอบในการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช** นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ของรัฐพัฒนาและเพิ่มศักยภาพดังนี้ คือ นักท่องเที่ยวต้องการให้แหล่งท่องเที่ยวพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่ประจำแหล่งท่องเที่ยว เช่น น้ำตก (ร้อยละ 55.80)

**ความต้องการพัฒนาด้านการบริการสาธารณะในการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช** นักท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาด้านการบริการสาธารณะในการท่องเที่ยว



จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยสิ่งนี้นักท่องเที่ยวต้องการให้พัฒนามากที่สุด คือ ความสะอาดทั่วไปของเมือง ถนนสายต่าง ๆ ตลาดได้รุ่ง สถานบริการ ร้านค้า (ร้อยละ 57.00)

**ความต้องการพัฒนาด้านสาธารณูปโภคในการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช**  
นักท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาด้านสาธารณูปโภคในการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยสิ่งนี้นักท่องเที่ยวต้องการให้พัฒนามากที่สุด คือ พัฒนาถนน, จัดระบบจราจร, มีป้ายบอกทาง, มีสัญญาณจราจร (ร้อยละ 59.20)

**ความต้องการแหล่งข้อมูลการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช**  
นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้จังหวัดนครศรีธรรมราชมีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดผ่านสื่อโทรทัศน์มากที่สุด (ร้อยละ 50.80)

**ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยภาพรวม** พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการในการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีการพัฒนา 5 อันดับแรก ได้แก่ ความต้องการด้านความสะอาดของห้องพัก สินค้าของที่ระลึกที่มีเอกลักษณ์ มีเฉพาะแบบเดียวไม่เหมือนใครมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมามีความต้องการวัฒนธรรมเป็นเอกลักษณ์และน่าสนใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 อันดับที่ 3 ต้องการธรรมชาติที่สวยงามและเป็นเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อันดับที่ 4 ประวัติศาสตร์เป็นเอกลักษณ์และน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และอันดับที่ 5 ประชาชนในแหล่งท่องเที่ยวมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความเป็นมิตรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

### **ข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ**

#### **ด้านที่พักอาศัย**

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการที่พักที่เป็นโรงแรมธรรมดา หรือเกสต์เฮาส์ โดยนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับโรงแรมที่มีบริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด จากนั้นจึงให้ความสำคัญกับอาหารเช้า ห้องอาหารภายในโรงแรม และน้ำอุ่น รองลงมา สำหรับราคาที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการอยู่ในอัตราไม่เกิน 1,000 บาทต่อคืน ยกเว้น นักท่องเที่ยวที่ต้องการพักในโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่มีความยินดีจะพักในราคาตั้งแต่ 2,000 บาท ถึง 5,000 บาท

#### **ด้านสถานที่ท่องเที่ยว**

นักท่องเที่ยวต้องการไปท่องเที่ยวที่วัดพระมหาธาตุ รวมไปถึงวัดต่าง ๆ และพิพิธภัณฑ์มากที่สุด รองลงมามีความต้องการไปท่องเที่ยวชมธรรมชาติ เช่น ทะเล น้ำตก ถ้ำต่าง ๆ ท้ายสุดนักท่องเที่ยวต้องการไปแหล่งท่องเที่ยววิถีชีวิตของชุมชน เช่น หมู่บ้านคีรีวง

#### **กิจกรรมในการท่องเที่ยว**

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการกิจกรรมทางน้ำ เช่น การดำน้ำทั้งในรูปแบบผิวน้ำและใต้น้ำ การล่องแพ การว่ายน้ำ รองลงมาคือกิจกรรมเดินป่า การนั่งบนหลังช้าง นอกจากนี้ยังมีนักท่องเที่ยวจำนวน 1 รายที่ต้องการกิจกรรมการเก็บผลไม้ในสวน

### สิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่มีความต้องการ รองลงมาคือ รถเช่า และป้ายบอกทางที่เป็นภาษาอังกฤษ ไกด์สำหรับนำเที่ยว อุทยาน หรือสถานที่สำหรับเล่นกีฬา เช่น โบว์ลิง สนามกอล์ฟ และรถแท็กซี่ ตามลำดับ

### ยานพาหนะในการเดินทางมาจังหวัดนครศรีธรรมราช

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการใช้รถบัส มินิบัส หรือรถแวนที่คนขับสามารถพูดภาษาอังกฤษได้พอสมควร รองลงมาเป็นรถไฟ และเครื่องบิน

### รูปแบบการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเองไม่ต้องการให้บริษัททัวร์จัดนำเที่ยว เนื่องจากสามารถปรับเปลี่ยนเส้นทางการท่องเที่ยวได้ตลอดเวลา รวมไปถึงมีความยืดหยุ่นในการใช้เวลาเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละที่

### ช่องทางในการรับข่าวสารทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการรับข้อมูลที่เป็นภาษาอังกฤษผ่านทางอินเทอร์เน็ต สำนักงานการท่องเที่ยว โบรชัวร์ แมกกาซีน และทางโทรทัศน์ตามลำดับ นักท่องเที่ยวจำนวน 1 รายแสดงความคิดเห็นว่าควรมีการเผยแพร่ข้อมูลทางการท่องเที่ยวให้มากกว่านี้

## วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ระบบบริหารจัดการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

### การวิเคราะห์ระบบบริหารจัดการการท่องเที่ยวของงานสวนอุทยาน

งานสวนอุทยานได้มีการนำหลักการบริหารจัดการมาใช้ในการดำเนินกิจกรรมทางการท่องเที่ยว แต่เป็นที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่งว่า เป้าหมายหลักของงานสวนอุทยานมิใช่การส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากเพื่อก่อให้เกิดรายได้ หากแต่ใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรทางธรรมชาติ กล่าวคือ ใช้อุทยานเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับเยาวชน และเป็นแหล่งที่คนในชุมชนสามารถประกอบธุรกิจทางการท่องเที่ยว รูปแบบการบริหารจัดการอุทยานจึงมีลักษณะเพื่อตอบสนองเป้าหมายดังกล่าว

งานด้านการวางแผนโดยส่วนใหญ่จึงถูกกำหนด และตัดสินใจโดยผู้บริหารระดับสูงของกรมร่วมกับนักวิชาการ จัดทำเป็นแผนแม่บทขึ้นมา ซึ่งในแผนแม่บทก็จะระบุถึงพื้นที่เปิดให้บริการ โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมไปถึงการจัดสรรงบประมาณไปยังอุทยานต่าง ๆ งบประมาณจะมาจากสองแหล่ง คือ งบประมาณปกติ และเงินรายได้จากค่าบริการที่เรียก

เก็บจากนักท่องเที่ยว สำหรับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่นั้น จะต้องได้รับการศึกษาถึงผลกระทบจากการท่องเที่ยวก่อน หากพบว่าพื้นที่ไม่มีความอ่อนไหวต่อการเข้าถึงของนักท่องเที่ยว ก็จะสามารถเปิดเป็นพื้นที่ให้บริการได้ แต่ต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว รวมไปถึงการป้องกันมิให้เกิดการเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติด้วย

อุทยานแต่ละแห่งจึงมีบทบาทหลักในการเป็นผู้ให้ข้อมูลเพื่อการวางแผนและตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง และการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายมา

งานด้านการจัดองค์กร อุทยานแต่ละแห่งมีการกำหนดตำแหน่งงานสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวไว้อย่างชัดเจน รวมไปถึงมีรายละเอียดการปฏิบัติงานที่แน่ชัด เนื่องจากปัญหาด้านการบรรจุบุคลากรใหม่ที่มีคุณสมบัติที่ตรงตามความต้องการ ทางอุทยานจึงใช้การอบรมให้กับบุคลากรที่มีอยู่เดิมเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานด้านการชี้แนะ งานส่วนอุทยานเน้นการสร้างความร่วมมือกับคนในชุมชน โดยใช้การจัดตั้งคณะกรรมการบริหารอุทยานที่มาจากองค์กรภายนอก และคนในชุมชน เป็นกลไกหลักในการทำงานร่วมกัน นอกจากนี้ ยังใช้การเข้าค่ายหรือจัดกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ให้กับเยาวชนเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์กับคนในชุมชน รวมไปถึงการสรรหาคนในชุมชนที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมเป็นเจ้าหน้าที่ของอุทยาน

งานด้านการควบคุม งานส่วนอุทยานใช้ช่องทางที่หลากหลายในการควบคุมปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว อาทิ การตรวจรายงานต่าง ๆ การใช้แผนปฏิบัติการ (Action Plan) การตรวจงานประจำวัน การมีผู้ตรวจราชการจากกรม เป็นต้น

### **วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความพึงพอใจของการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช**

จากการลงพื้นที่วิเคราะห์ประเมินประสิทธิภาพของการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า

#### **1. ด้านความสามารถในการดำเนินงาน**

การท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความเป็นเอกลักษณ์/มีคุณค่าเฉพาะเชิงการท่องเที่ยวมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาเป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว (มีค่าเฉลี่ย 3.78) มีความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวของจังหวัด (มีค่าเฉลี่ย 3.75) และสิ่งที่การท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความเหมาะสมน้อยที่สุด คือ ความเป็นระบบในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและมาตรการป้องกันผลกระทบสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว (มีค่าเฉลี่ย 3.41 และ 3.45 ตามลำดับ)

## 2. ด้านบุคลากร

บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีทักษะด้านการบริการ และบุคลิกภาพ มีหน่วยกัฏย/หน่วยรักษาความปลอดภัยที่ดีมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 3.56) และสิ่งที่บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวจะต้องทำการปรับปรุง คือ ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศ โดยบุคลากรการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.33)

## 3. ด้านกายภาพ

ทางด้านกายภาพของการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชนั้นจังหวัดนครศรีธรรมราชมีเส้นทางที่เข้าถึงจากภายนอกสู่แหล่งท่องเที่ยวเหมาะสมมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา เส้นทางกรท่องเที่ยวชมภายในแหล่งท่องเที่ยวเหมาะสม (มีค่าเฉลี่ย 3.68) และสิ่งที่การท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชควรปรับปรุง คือ ป้ายบอกทาง/ป้ายสื่อความหมายภายในแหล่งท่องเที่ยว (มีค่าเฉลี่ย 3.58)

## 4. ด้านสาธารณูปโภค

ทางด้านสาธารณูปโภคของการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชนั้นจังหวัดนครศรีธรรมราชนั้นมีคุณภาพของน้ำที่เหมาะสม (มีค่าเฉลี่ย 3.68) เพราะส่วนใหญ่จะเป็นน้ำประปา รองลงมา ภูมิทัศน์ของเมืองนครศรีธรรมราช (มีค่าเฉลี่ย 3.64) ความสะอาดบริเวณแหล่งเที่ยวและความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขา (มีค่าเฉลี่ย 3.63) และทางด้านสาธารณูปโภคของการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ต้องทำการปรับปรุงได้แก่ ถึงขยะ รถโดยสารบริการในแหล่งท่องเที่ยว (มีค่าเฉลี่ย 3.47 และ 3.45)

### ประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

#### ประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย

#### ด้านความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวก

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยนักท่องเที่ยวจะมีความพึงพอใจในสถานที่ท่องเที่ยวให้เลือกมากพอมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา มีความพึงพอใจในความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.93) และสิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.60) แต่ก็ยังมีความพอใจอยู่ในระดับมาก

### **ด้านอาหาร**

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจที่มีสินค้ามีให้เลือกมากชนิดมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา มีความพึงพอใจในคุณภาพของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.74) และสิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ อาหารราคาเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.64) แต่ก็ยังมีความพอใจอยู่ในระดับมาก

### **ด้านสินค้าที่ระลึก**

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในอาหารที่มีให้เลือกหลายชนิดมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา มีความพึงพอใจในที่พักแรมปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.70) และสิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เหมาะสมของราคาสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.70) แต่ก็ยังมีความพอใจอยู่ในระดับมาก

### **ด้านที่พักแรม**

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจที่มีที่พักแรมสะอาดมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา มีความพึงพอใจในคุณภาพของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.74) และสิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความหลากหลายของที่พัก (ค่าเฉลี่ย 3.64) แต่ก็ยังมีความพอใจอยู่ในระดับมาก

### **ด้านการบริการนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์**

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา มีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.58) และสิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มัคคุเทศก์มีจำนวนเพียงพอต่อการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.27) โดยมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

### **ด้านบันเทิงและนันทนาการ**

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการตามสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) รองลงมา มีความพึงพอใจในระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.36)

### **ด้านการได้รับข้อมูลการท่องเที่ยว / สารสนเทศ**

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดมากที่สุดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมา มีความพึงพอใจในเอกสารที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ของจังหวัดนครศรีธรรมราช (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

### **ด้านขนส่ง**

นักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจความสะดวกในการเดินทางมาจังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา มีความพึงพอใจในถนน

ภายในจังหวัดนครศรีธรรมราช (ค่าเฉลี่ย 3.66) และมีความพึงพอใจ โดยมีความพอใจระบบจราจรภายในจังหวัดนครศรีธรรมราช (ค่าเฉลี่ย 3.60)

### **ประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ**

#### **ด้านบันเทิงและนันทนาการ**

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในด้านสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว โดยเฉพาะวัด สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมต่าง ๆ และแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ แต่มีนักท่องเที่ยวจำนวน 1 รายเสนอแนะให้ปรับปรุงสวนสัตว์

#### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในห้างสรรพสินค้า ร้านอาหารที่มีจำนวนมากและมีความหลากหลาย ห้องน้ำสาธารณะมีจำนวนมาก แต่ควรปรับปรุงด้านความสะดวก

#### **ด้านขนส่ง**

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่มีความพึงพอใจด้านนี้ เนื่องจากการขาดวินัยในการขับขี่ของประชาชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช คนขับรถโดยสารขับรถนำหวาดเสียว ไม่เคารพกฎจราจร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คนขับรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง นอกจากนี้ยังมีความยากลำบากสำหรับการเดินทางในเวลากลางคืน

#### **ด้านความปลอดภัย**

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยวภายในจังหวัด รู้สึกปลอดภัย และมีความสงบ แต่อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวจำนวน 2 รายให้ความคิดเห็นว่าควรมีรถสายตรวจของตำรวจวิ่งในตัวเมืองให้มากขึ้น

#### **ด้านการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน**

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านนี้มาก นักท่องเที่ยวได้แสดงความคิดเห็นว่าน่าจะมาจากการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างภาครัฐกับคนในชุมชน

#### **ด้านอัตรายาศัยไมตรีของคนในจังหวัดนครศรีธรรมราช**

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านนี้มาก รู้สึกประทับใจในความมีน้ำใจ และความสุภาพ แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีผู้ประกอบการบางรายที่เอาัดเอาเปรียบด้านการคิดราคาค่าบริการ

## **วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 การเสริมสร้างพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช**

ทำการฝึกอบรมโดยการเชิญวิทยากรจำนวน 2 ท่าน บรรยายเกี่ยวกับการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว และ

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับแหล่งท่องเที่ยวให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง และให้ผู้เข้าร่วมอบรมทำกิจกรรมร่วมกัน พบว่า ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม จึงแสดงให้เห็นว่าจากการฝึกอบรมครั้งนี้สามารถช่วยเสริมสร้างศักยภาพให้กับบุคลากรได้ และผู้เข้าอบรมแสดงความคิดเห็นว่าจากการฝึกอบรมครั้งนี้สามารถนำสิ่งที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวได้เพิ่มขึ้น และสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาดูงานนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของท่านได้มากยิ่งขึ้น มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มมากยิ่งขึ้น

### ผลจากการศึกษาดูงาน

1. เจ้าหน้าที่จากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช มัคคุเทศก์ องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ประกอบการ กลุ่มบริษัททัวร์ ผู้นำชุมชน สภาชุมชน และอาสาพัฒนาชุมชนและคณะผู้วิจัยได้มีโอกาสเรียนรู้ และเห็นความร่วมมือของหน่วยงาน ชุมชน ภาครัฐ และเอกชน ร่วมมือกันในการแก้ไข สนับสนุน ส่งเสริมงานด้านการท่องเที่ยวให้มีการพัฒนามากยิ่งขึ้น
2. ได้ทราบถึงวิธีการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวของสถานที่ศึกษาดูงานและนำกลับมาใช้ในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนครศรีธรรมราช
3. ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนกันระหว่างหน่วยงาน ชุมชน ภาครัฐ และเอกชน ซึ่งปกติจะไม่ค่อยได้พบกัน ไม่รู้จักและมีเวลาพูดคุยกันเป็นโอกาสให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งจะเป็นจุดที่จะนำมาซึ่งความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน
4. ได้แนวทางให้กับทีมวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและหาแนวทางในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว
5. ในการจะนำพาให้แหล่งท่องเที่ยวประสบความสำเร็จเกิดจากการมีผู้นำดี มีการร่วมมือกันระหว่างคนในชุมชน มีหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนมีหน้าที่เข้าไปให้คำปรึกษาและให้การสนับสนุนในเรื่องงบประมาณ การประสานงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยให้หน้าที่ในการบริหารจัดการอยู่ในความรับผิดชอบของแหล่งท่องเที่ยวเอง
6. การพูดคุยระหว่างสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช มัคคุเทศก์ องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ประกอบการ กลุ่มบริษัททัวร์ ผู้นำชุมชน สภาชุมชน และอาสาพัฒนาชุมชนได้เสนอกับทีมวิจัยถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกับการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชถูกแก้ไขที่ปลายเหตุมากกว่าการแก้ไขจากต้นเหตุ เพราะหน่วยงานแต่ละหน่วยงานต่างคนต่างรับผิดชอบงานในหน้าที่

ที่ต่างกัน ทำให้ต่างคนต่างทำหน้าที่ของตนเองไม่สนใจกัน ไม่สนใจปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว หรือปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ๆ ในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ดังนั้นถ้าจะแก้ปัญหาได้ควรมีการจัดเวทีประชาคมเพื่อที่จะได้ให้ทุกฝ่ายได้ทำความรู้จักกัน และร่วมกันแก้ปัญหาของตนเอง โดยมีหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน ผู้นำชุมชนเป็นผู้คอยให้คำแนะนำ และเป็นพี่ปรึกษาอยู่ห่าง ๆ

## วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 แนวทางการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ในการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการองค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและดึงดูดให้เกิดการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว ดังนี้

1. **ที่พัก** ในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีที่พักรูปแบบต่าง ๆ โดยจากการสอบถามนักท่องเที่ยวที่มาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการที่พักแบบ รีสอร์ท/บังกะโลเป็นอันดับแรก รองลงมาโรงแรม โฮมสเตย์ และเช่าที่พักในแหล่งท่องเที่ยว ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความต้องการที่พักแบบกระท่อมไม้เป็นอันดับแรก รองลงมา รีสอร์ท/บังกะโล โรงแรมธรรมดา และเกสเฮ้าส์

สิ่งที่นักท่องเที่ยวเน้นในการเข้าพักในที่พัก ได้แก่ ความสะอาดของห้องพัก อาหารรสชาติสะอาดและดีต่อสุขภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกและเพียงพอ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรทัศน์ ตู้เย็น เป็นต้น ความปลอดภัยในเรื่องที่พัก

รูปแบบของที่พักที่นักท่องเที่ยวต้องการ ได้แก่ ห้องพักอย่างเดียวไม่รวมอาหารเช้า รองลงมา ห้องพักรวมอาหารเช้าและกิจกรรมที่บริเวณที่พัก

2. **การคมนาคม** จังหวัดนครศรีธรรมราชการพัฒนาให้สามารถตอบสนองการเดินทางท่องเที่ยวได้หลายรูปแบบ เช่น การคมนาคมขนส่งทางรถยนต์ รถไฟ และเครื่องบิน โดยจากการสอบถามนักท่องเที่ยวที่มาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่จะเดินทางโดยรถยนต์ ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเดินทางมาโดยรถทัวร์เป็นอันดับแรก รองลงมาเครื่องบิน รถไฟ และรถตู้

3. **สิ่งดึงดูดใจ** ในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ท่องเที่ยวมากมาย แต่สิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวมาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราชได้เป็นอันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวประเภทวัด เช่น วัดพระมหาธาตุ วัดธาตุน้อย วัดสวนขัน เป็นต้น รองลงมาคือแหล่งท่องเที่ยวประเภทหาดทราย ทะเลสวย แหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตก ภูเขา และแหล่งท่องเที่ยวประเภทชุมชน สิ่งดึงดูดใจประเภทวัฒนธรรม ได้แก่ ประเพณีงานเดือนสิบ ประเพณีแห่ผ้าขึ้นธาตุ ฯลฯ



4. **สิ่งอำนวยความสะดวก** นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความต้องการความสะดวกในการเดินทาง ป้ายแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ศูนย์ให้ข้อมูลทางการท่องเที่ยว อินเทอร์เน็ตไร้สายตามสถานที่ท่องเที่ยว ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านธุรกรรมการเงินผ่านระบบออนไลน์เป็นอันดับแรก รองลงมา ป้ายบอกทางเป็นภาษาอังกฤษ และรถเช่า และสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการเพิ่มเติม ได้แก่ สินค้าของที่ระลึกประเภทเก็บความประทับใจในแหล่งท่องเที่ยว และร้านจำหน่ายของที่ระลึกภายในจังหวัด

5. **กิจกรรมต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยว** กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวทำเมื่อมาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราช กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวมักทำเป็นอันดับแรกได้แก่ ท่องเที่ยวไหว้พระ รองลงมา เล่นน้ำ ชมธรรมชาติ/เที่ยวถ้ำน้ำตก การเดินป่า การปั่นภูเขาการดำน้ำแบบผิวน้ำ และทำกิจกรรมร่วมกับชาวบ้าน

## กลไกทางการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ในการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชควรสถาบันเข้ามาเกี่ยวข้อง คือ 1) สถาบันการศึกษาซึ่งจะสามารถเชื่อมโยงด้านความรู้ซึ่งเป็นที่ที่ที่ต้องการพัฒนาตลอดเวลาสำหรับบุคลากร และเราสามารถเข้าถึงสถาบันการศึกษาได้โดยตรงเพราะในชีวิตประจำวันก็ต้องมีความสัมพันธ์กับสถาบันการศึกษาตลอดเวลา เราอาจจะทำการขยายเครือข่ายของการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาได้เช่น การเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เป็นต้น 2) หน่วยงานของรัฐซึ่งก็คือโครงการต่าง ๆ ที่ทางรัฐบาลจัดทำให้ 3) หน่วยงานเอกชนก็จะหมายถึงสมาคม มูลนิธิต่าง ๆ เป็นต้น และสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้ยั่งยืนคือ ผู้นำชุมชน หากบุคคลในส่วนนี้ไม่สามารถทำให้การท่องเที่ยวมีการพัฒนาได้

## ปัญหาอุปสรรคในการทำวิจัย

1. หน่วยงานที่ติดต่อซึ่งได้นัดหมายล่วงหน้าแล้วเมื่อถึงเวลานัดติดภารกิจอื่นเร่งด่วน ทำให้ไม่สามารถทำการสัมภาษณ์ได้
2. ในส่วนของวัตถุประสงค์การบริหารจัดการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดนครศรีธรรมราชยังไม่สามารถสรุปเส้นทางที่ชัดเจนได้เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์มีภารกิจเยอะจึงทำให้ยังได้ข้อมูลที่น้อย

3. สภาวะเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ทำให้ส่งผลกระทบต่อปริมาณนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยว

4. ในช่วง เดือนตุลาคม – ธันวาคม จังหวัดนครศรีธรรมราชเกิดสภาวะน้ำท่วมขัง ทำให้การเดินทางมาท่องเที่ยวไม่สะดวกในการเดินทาง และทำให้คณะผู้วิจัยไม่สามารถลงพื้นที่เพื่อทำการวิจัยได้

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544. หลักสถิติ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
ธงชัย สันติวงษ์. (2543). ทฤษฎี POLC. (ออนไลน์) สืบค้นจาก  
<http://gotoknow.org/blog/practicallykm/6505>
- ไพฑูรย์ ภีระบัน .(2549). ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mixes) (ออนไลน์) สืบค้นจาก  
<http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php?>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ .(2542). หน้าที่หลักในการจัดการ. (ออนไลน์) สืบค้นจาก  
<http://planet.kapook.com/chittina/blog/viewnew/79417>  
[http://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2547/agim0747ap\\_abs.pdf](http://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2547/agim0747ap_abs.pdf)
- Bueno D. M., Bruce, J. D., Morrow, R. M., & Alastair, S. (1996). An Institutional Explanation of the Democratic Peace. *American Political Science Review* 93 (December): 791-807. *Journal of Business Venturing*, 14, 233-257.
- Community based tourism Institute, (2010). Community Based Tourism Forum, Retrieve on September 6, 2009 from [http://www.cbt-i.org/lib\\_news\\_view.php?id.](http://www.cbt-i.org/lib_news_view.php?id.)
- Gimeno, J., Folta, T. B., Cooper, A.C. & Woo, C.Y. (1997). Survival of the fittest? Entrepreneurial human capital and the persistence of under performing firms. *Administrative Science Quarterly*. 42(4), 750-783.
- Fuller-Love, N. (2006). Management development in small firms. *International Journal of Management Reviews*. 8(3), 175-190.
- Hick, M. (2009). Leadership Types and Styles – Overview of Skills. Retrieved on September 8, 2010, from
- Hills, G. E. (1994). Marketing and entrepreneurship: The domain. In G. E. Hills (Ed.), *Marketing and entrepreneurship: Research ideas and opportunities* (pp. 5-10). U.S.A.: Greenwood Publishing Group.
- Lerner, M., & Haber, S. (2001). Performance factors of small tourism ventures: The interface of tourism, entrepreneurship and the environment. *Journal of Business Venturing*, 16(1), 77-100.

- Lin, C. Y. (1998). Success factors of small- and medium- sized enterprises in Taiwan: An analysis of cases. *Journal of small business management*, 36(4), 43-56.
- Luk, T. K. (1996). Success in Hong Kong: Factors self-reported by successful small business owners. *Journal of Small Business Management*, 34(3), 68-74.  
<http://www.leadershiparticles.net/Article/Leadership-Types-and-Styles>.
- Jandaghi, G., Matin, H.A., & Farjami, A,. (2009). Comparing Transformational Leadership in Successful and Unsuccessful Companies. *International Journal of Social Sciences*. 4 (3), 211-216.
- Jenning, P. & Beaver, G. (1997). The Performance and Competitive Advantage of Small Firms: A Management Perspective. *International Small Business journal*. 15(2), 63-74.
- Venkataraman, S. (1997). The distinctive domain of entrepreneurship research. In J. Katz (Ed.). *Advances in entrepreneurship, firm emergence and growth* (pp. 119-138). Greenwich, CT: JAI Press.
- Winders, R. M. (1997). *Small business creation and economic well-being of nonmetropolitan countries: The case of Georgia*. Retrieved on August 8, 2009, from <http://www.rural.org/publications/rwinders98-8.pdf>

แผนงานของโครงการ

คำถามการวิจัย	ระเบียบวิธีวิจัย	กิจกรรม	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	วันเวลาดำเนินการ
1. นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมีความต้องการในด้านใดบ้างและในระดับใด	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แบบสอบถาม</li> <li>2. แบบสัมภาษณ์</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ศึกษาเอกสาร</li> <li>2. ทำการสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์</li> <li>3. นำแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และหาค่าความเชื่อมั่น</li> <li>4. เก็บข้อมูลแบบสอบถามนักท่องเที่ยว 400 คน และแบบสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 100 คน</li> <li>5. ทำการวิเคราะห์ข้อมูล</li> <li>6. ประมวลผลข้อมูลและเขียนรายงาน</li> </ol>	<p>ทำให้ทราบความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ได้รับรางวัลจากนักท่องเที่ยวมากที่สุด</p>	

คำถามการวิจัย	ระเบียบวิธีวิจัย	กิจกรรม	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	วันเวลาดำเนินการ
<p>2. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชมีกระบวนการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างไร</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ลงพื้นที่ภาคสนาม</li> <li>2. จัดเวทีวิเคราะห์ข้อมูล</li> <li>3. การศึกษาดูงาน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ศึกษาเอกสาร</li> <li>2. ผู้วิจัยทำการลงพื้นที่เพื่อทำการศึกษาระบบการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช</li> <li>3. เตรียมการจัดเวทีและประเด็นการพูดคุย</li> <li>4. คัดเลือกและเชิญผู้ร่วมเสวนาจากกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>5. จัดเวทีวิเคราะห์ข้อมูล และหากลวิธีการจัดการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชระหว่างชุมชนและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 40 คน จำนวน 1 ครั้ง</li> <li>6. ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการสรุปผลการวิจัย</li> </ol>	<p>ทำให้ทราบถึงกระบวนการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชทั้งในส่วนของการบริหารจัดการของรูปแบบการบริหารจัดการ ระบบการทำงาน และระบบบุคลากร</p>	<p>(2 เดือน)</p>

คำถามการวิจัย	ระเบียบวิธีวิจัย	กิจกรรม	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	วันเวลาดำเนินการ
<p>3. จะมีวิธีการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชได้อย่างไร</p>	<p>1. จัดเวทีวิเคราะห์ข้อมูล</p>	<p>1) นำผลที่ได้จากการศึกษาการบริหารจัดการทั้งระบบการทำงาน ระบบการจัดการคน และผลการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการสำรวจความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช จัดการประชุมความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช</p> <p>2) นำผลจากประชุมเสวนาที่ได้มาใช้ในการวางแผนการพัฒนาการบริหารจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชเพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน</p> <p>3) ทำการสรุปผลการวิจัยเพื่อส่งเผยแพร่ให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อร่วมกันพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชให้ยั่งยืนต่อไป</p>	<p>ทราบถึงผลการทำงาน ดำเนินงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบด้าน การท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช และทราบวิธีการนำไปสู่การพัฒนา ระบบบริหาร จัดการและการพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว</p>	<p>(2 เดือน)</p>

คำถามการวิจัย	ระเบียบวิธีวิจัย	กิจกรรม	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	วันเวลา ดำเนินการ
<p>4. จะเสริมสร้างศักยภาพให้บุคลากร ให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของจังหวัดได้อย่างไร</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดฝึกอบรม</li> <li>2. แบบประเมินศักยภาพของบุคลากร</li> <li>3. แบบประเมินโครงการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) เตรียมการจัดอบรมและกำหนดเนื้อหาในการอบรมจากผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มเป้าหมายอย่างน้อย 40 คน จำนวน 1 ครั้ง ในระยะเวลา 1 วัน โดยจะนำสิ่งที่ยังคงเป็นปัญหาจากการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาทำการให้ความรู้โดยวิทยากรที่มอบหมายให้</li> </ol>	<p>สามารถพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวที่ถูกต้อง และสามารถนำความรู้ที่ได้จากการส่งเสริมศักยภาพมาใช้ในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีศักยภาพเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของการแข่งขัน</p>	<p>(1 เดือน)</p>



### ผลการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ (Outputs)

1. ทำให้ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชให้ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวมากขึ้น
2. ทำให้ทราบถึงวิธีการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช
3. สามารถพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีความรู้ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวที่ถูกต้องและสามารถนำความรู้ที่ได้จากการส่งเสริมศักยภาพมาใช้ในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีศักยภาพเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของการแข่งขัน
4. ได้แนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชอย่างยั่งยืน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ (Outcomes)

1. เป็นแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน
2. ผลจากการวิจัยจะช่วยในการวางแผนการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน และช่วยในการพัฒนาศักยภาพทางการท่องเที่ยวในมิติต่าง ๆ เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลต่อเศรษฐกิจของจังหวัดโดยรวม และสร้างความเข้มแข็ง และความมั่นคงให้กับชุมชน
3. ผลจากการวิจัยจะเป็นแนวทางในการประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อร่วมกันพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชต่อไป

### แนวทางในการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. นำข้อมูลเสนอต่อจังหวัดนครศรีธรรมราชเพื่อนำไปจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. จัดประชุมเสนอผลการศึกษาแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อไปและสามารถพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชอย่างยั่งยืน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## แบบสอบถามโครงการวิจัย

### แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช

แบบสอบถามฉบับนี้สำหรับโครงการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

#### ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยว

1. เพศ

- ชาย  หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 15 ปี  16-25 ปี  26-35 ปี  
 36-45 ปี  46-60 ปี  61 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

- ต่ำกว่าประถมศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  อนุปริญญา/ปวส. ปริญญา

ตรี

- สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. อาชีพ

- ข้าราชการ  พนักงานรัฐวิสาหกิจ  เกษตรกร  
 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  พนักงาน/ลูกจ้าง  นักเรียน/นักศึกษา  
 แม่บ้าน  อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- ต่ำกว่า 5,000 บาท  5,001 – 10,000 บาท  10,001-15,000 บาท  
 15,001- 20,000 บาท  20,001 บาทขึ้นไป

6. ภูมิลำเนา ..... (ตัวอย่าง จังหวัดนครศรีธรรมราช)

7. ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยวิธีใด

- รถส่วนตัว  รถโดยสารประจำทาง  รถรับจ้าง  
 บริษัทนำเที่ยวจากกรุงเทพฯ  บริษัทนำเที่ยวจากนครศรีธรรมราช  อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านทราบข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เพื่อน/ญาติ  หนังสือ/วารสาร/หนังสือพิมพ์  วิทยุ  
 โทรทัศน์  อินเทอร์เน็ต  อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ส่วนใหญ่ท่านมาเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชเพื่อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เที่ยววัด/ไหว้พระ                       ทักษะศึกษา                       ธุรกิจ/ค้าขาย  
 สัมมนา                       พักผ่อน                       ซื้อสินค้าหัตถกรรมท้องถิ่น  
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านมาเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชแล้วกี่ครั้ง

- ครั้งแรก                       ครั้งที่ 2                       ครั้งที่ 3  
 ครั้งที่ 4                       มากกว่า 4 ครั้ง

11. ระยะเวลาในการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ครั้งนี้คือ

- มาเข้า-เย็นกลับ                       ค้างแรม.....คืน

11. 1 (กรณีค้างแรม) ท่านพักที่ไหน

- รีสอร์ท                       โรงแรม  
 นอนเต็นท์                       เข้าที่พักในแหล่งท่องเที่ยว  
 อื่นๆโปรดระบุ.....

12. สิ่งที่ท่านประทับใจในการมาท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช

- อธิปไตยไม่ตรีของคนท้องถิ่น                       ความสะอาดของบ้านเมือง                       ความสงบเงียบ  
 การบริการ                       แหล่งท่องเที่ยว                       อื่นๆ.....

## ตอนที่ 2 ความต้องการของนักท่องเที่ยว

1. ท่านต้องการที่พักประเภทใด

- โรงแรม                       รีสอร์ท/บังกะโล                       เกสท์เฮาส์  
 โฮมสเตย์                       อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ท่านต้องการห้องพักแบบใด

- ห้องพักอย่างเดียว                       ห้องพักรวมอาหารเช้า  
 ห้องพักและกิจกรรมในบริเวณที่พัก                       ห้องพักรวมอาหารเช้าและกิจกรรมในบริเวณที่พัก

3. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ความสะอาดสบายในการเดินทาง                       ศูนย์ให้ข้อมูลทางการท่องเที่ยว  
 อินเทอร์เน็ตไร้สายตามสถานที่ท่องเที่ยว                       ป้ายแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว  
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ท่านต้องการใช้รูปแบบใดในการเดินทางมาเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

- ท่องเที่ยวด้วยตนเอง                       ใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว                       อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านต้องการทราบข้อมูลในการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยว                       บริษัทนำเที่ยว                       อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์  
 โบชัวร์                       หนังสือท่องเที่ยว                       หนังสือพิมพ์  
 โทรศัพท์                       อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ท่านต้องการเดินทางท่องเที่ยวยังสถานที่ใดบ้างในจังหวัดนครศรีธรรมราช (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- แหล่งท่องเที่ยวภูเขา เช่น น้ำตกพรหมโลก, น้ำตกกรุงชิง ฯลฯ
  - แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และ ศาสนสถาน เช่น วัดพระธาตุ, วัดพระธาตุน้อย
  - แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล, ชายหาด เช่น หาดขนอม, เขาพวยดำ
  - แหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมประเพณี เช่น งานทำบุญเดือนสิบ
  - แหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน เช่น โฮมสเตย์บ้านคีรีวง โฮมสเตย์พรหมโลก
  - อื่นๆ (โปรดระบุ).....
7. กิจกรรมประเภทใดที่ท่านต้องการเมื่อเดินทางมาเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- เล่นน้ำ
  - พายเรือแคนู
  - เล่นเรือใบ
  - การส่องสัตว์/ดูนก
  - เดินป่า/ตั้งแคมป์
  - ทำกิจกรรมร่วมกับชาวบ้าน
  - จับสัตว์น้ำ
  - ชมธรรมชาติ
  - นวดแผนไทย
  - นวดสปา
  - ปีนเขา
  - ชีจรรย์านเที่ยว
  - เที่ยวถ้ำ/น้ำตก
  - ดำน้ำ
  - อื่นๆ (โปรดระบุ).....
8. ท่านต้องการให้จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นเมืองท่องเที่ยวตามลักษณะใดมากที่สุด
- เป็นเมืองแห่งความเงียบสงบ เหมาะสำหรับการพักผ่อนในวันหยุด
  - เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีระดับ มีเสน่ห์ มีมนต์ขลัง
  - เป็นเมืองน่าอยู่ น่าพักอาศัย เหมาะสำหรับอยู่อาศัยหลังเกษียณอายุ
  - เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัยสูง
  - มีหาดทรายและธรรมชาติที่สวยงาม
  - มีแหล่งช้อปปิ้ง สินค้าที่ระลึก ของฝาก และตลาดได้รุ่ง
  - มีร้านอาหารอร่อยมากมาย หลากหลายประเภท
  - มีโรงแรมที่พักที่มีมาตรฐาน มีบริการที่ดี คุ่มค่ากับเงินที่ใช้จ่าย
  - มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพร้อมในการจัดประชุมสัมมนา
  - มีความหลากหลายในด้านแหล่งท่องเที่ยว
  - มีการคมนาคมและสาธารณูปโภคที่ดี
  - อื่นๆ (โปรดระบุ).....
9. ท่านต้องการให้นครศรีธรรมราชพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยว เพื่อเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มากขึ้นตามข้อใด (กรุณาเลือก / ไม่เกิน 3 ข้อ ที่ท่านต้องการมากที่สุด)
- พัฒนาชายหาดและจัดระเบียบให้ดีขึ้น
  - จัดกิจกรรมทางทะเลหลากหลาย เช่น กีฬาทางน้ำ การท่องเที่ยวไปยังเกาะต่างๆ และกิจกรรมดำน้ำ
  - เพิ่มแหล่งช้อปปิ้ง จำนวนสินค้าที่เหมาะสมสำหรับเป็นของฝาก มากขึ้น
  - เพิ่มแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายประเภท เช่น สวนสัตว์ สวนสนุกแบบครบวงจร ฯ
  - พัฒนารวมชาติแวดล้อม เช่น อุทยานแห่งชาติ น้ำตก ถ้ำ ป่า เขา ให้ดีขึ้น
  - จัดงานเทศกาล งานประเพณี ตลอดทั้งปีให้มากขึ้น
  - จัดให้มีกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เชิงเกษตร วิถีชีวิตท้องถิ่น

- มีการนำเสนอประวัติความเป็นมาของเมืองที่แตกต่างจากเมืองท่องเที่ยวอื่น ๆ
- จัดให้มีกิจกรรมการท่องเที่ยวแบบผจญภัย เช่น ปีนเขา ใต้หน้าผา และล่องแก่ง
- จัดให้มีถนนคนเดิน สำหรับนักท่องเที่ยว
- พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานเช่นรถรับจ้าง การจราจรที่จอดรถทางเดินเท้า
- สร้างสัญลักษณ์พิเศษของเมืองที่แตกต่างจากเมืองท่องเที่ยวอื่นเช่นมีปฏิมากรรม/อนุสาวรีย์
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. จากการที่ท่านมาเยือนจังหวัดนครศรีธรรมราช และได้สัมผัสการให้บริการของบุคลากรในด้านต่าง ๆ ท่านต้องการให้บุคลากรของจังหวัดนครศรีธรรมราชพัฒนาหรือเพิ่มประสิทธิภาพในด้านใดบ้าง

(กรุณาเลือก/ ไม่เกิน 3 ข้อ ที่ท่านต้องการมากที่สุด)

- ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่น ๆ
- ทักษะด้านการบริการและบุคลิกภาพ
- ความรู้พื้นฐานทางด้านงานบริการเฉพาะสาขา
- ความสามารถให้ข้อมูลข่าวสารทางด้านการท่องเที่ยว
- ความรู้ในการเจรจากับนักท่องเที่ยวด้านต่าง ๆ
- ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร
- คุณธรรม ความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม ในการบริการ
- ความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. ท่านต้องการให้บุคลากรในอาชีพใดต่อไปนี้พัฒนาตนเองให้ดีขึ้นกว่าเดิม

ก. พนักงานบริการภาคเอกชน (กรุณาเลือก/ ไม่เกิน 3 ข้อ ที่ท่านต้องการมากที่สุด)

- มัคคุเทศก์ และบริษัททัวร์
- พนักงานต้อนรับในโรงแรม
- พนักงานบริการในโรงแรม เช่นห้องอาหาร, พนักงานทำความสะอาด
- พนักงานบริการในสถานบริการ สปา นวดแผนโบราณ
- พนักงานร้านค้าทั่วไป
- พนักงานบริการในร้านอาหารทั่วไป
- พนักงานร้านอาหารบริเวณชายหาด

ข. เจ้าหน้าที่ของรัฐ ฯ (กรุณาเลือก / ไม่เกิน 3 ข้อ ที่ท่านต้องการมากที่สุด)

- เจ้าหน้าที่ประจำแหล่งท่องเที่ยว เช่น น้ำตก
- เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวของเทศบาล
- เจ้าหน้าที่ ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว
- เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร, ตำรวจภูธร
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

12. ท่านต้องการให้จังหวัดนครศรีธรรมราชบริการสาธารณะตามข้อใดต่อไปนี้เป็นอันดับหนึ่ง

ก. ด้านสถานที่ (กรุณาเลือก / ไม่เกิน 3 ข้อ ที่ท่านต้องการมากที่สุด)

- ความสะอาดบริเวณชายหาด และทางลงชายหาด
- ความสะอาดทั่วไปของเมือง ถนนสายต่าง ๆ ตลาดได้รื้อ สถานบริการ ร้านค้า
- มีพื้นที่สาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวเช่นสวนสาธารณะเพิ่มขึ้น
- เพิ่มที่จอดรถสาธารณะให้เพียงพอ
- ปรับปรุงภูมิทัศน์ของเมืองให้สวยงามยิ่งขึ้น

ข. ด้านสาธารณูปโภค การบริการขั้นพื้นฐานและความปลอดภัย

(กรุณาเลือก / ไม่เกิน 3 ข้อ ที่ท่านต้องการมากที่สุด)

- พัฒนากนณ, จัดระบบจราจร, มีป้ายบอกทาง, มีสัญญาณจราจร
- จัดให้มีรถโดยสารบริการในเมืองเพิ่มมากขึ้น
- พัฒนาระบบไฟฟ้า
- เพิ่มความสว่างไสวของเมืองและถนนทุกสายในเวลากลางคืน
- พัฒนาคุณภาพของน้ำประปา
- ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเพิ่มการตรวจรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น
- ต้องการให้มีหน่วยกู้ภัย / หน่วยรักษาความปลอดภัยชายฝั่งตั้งอยู่บริเวณชายหาด
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

13. ท่านต้องการให้ผู้บริหารด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช ทำการประชาสัมพันธ์เมืองโดยวิธีใดมากที่สุด (กรุณาเลือก / ไม่เกิน 3 ข้อ ที่ท่านต้องการมากที่สุด)

- ใช้อินเทอร์เน็ต
- ใช้สื่อโทรทัศน์ และวิทยุ
- หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร
- เข้าร่วมงานจัดแสดงสินค้าที่จัดขึ้นในจังหวัดต่าง ๆ
- ต้องการให้จัดการแข่งขันกีฬาระดับสากล
- ต้องการให้จัดเทศกาล งานประเพณี และกิจกรรมเฉลิมฉลองต่างๆ
- มีศูนย์ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร, ข้อมูลการท่องเที่ยว
- สนับสนุนให้มีการถ่ายทำสารคดีเกี่ยวกับท้องถิ่น, สนับสนุนการถ่ายทำละคร, ถ่ายหนัง
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....



14. กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ 1-5 (โดยให้ 5 แสดงความต้องการมากที่สุดและ 1 แสดงความต้องการน้อยที่สุด)

รายการ	ระดับความต้องการ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ข้อเสนอแนะ
1. ความสะดวกสบายในการท่องเที่ยว						
2. ความดึงดูดใจ/สวยงามของแหล่งท่องเที่ยว						
3. ความปลอดภัยในการขอความช่วยเหลือในการท่องเที่ยว						
4. ความปลอดภัยในเรื่องที่พัก						
5. ความสะอาดของห้องพัก						
6. ประชาชนในแหล่งท่องเที่ยวมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นมิตร						
7. สิ่งอำนวยความสะดวกสะอาดและเพียงพอ						
8. อาหารรสชาติ สะอาดและดีต่อสุขภาพ						
9. ภัตตาคาร/ร้านอาหารมีบรรยากาศดีและมีอาหารที่หลากหลาย						
10. สินค้าของที่ระลึกที่มีเอกลักษณ์ มีเฉพาะแบบเดียวไม่เหมือนใคร						
11. สินค้าของที่ระลึกที่ผลิตในแหล่งท่องเที่ยว						
12. สินค้าของที่ระลึกประเภทเก็บความประทับใจในแหล่งท่องเที่ยว						
13. ร้านจำหน่ายของที่ระลึกภายในจังหวัด						
14. บริการยานพาหนะในการท่องเที่ยว						
15. สามารถค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวได้ด้วยตนเอง						
16. การลดราคาให้กับนักท่องเที่ยว						
17. วัฒนธรรมเป็นเอกลักษณ์และน่าสนใจ						
18. ประวัติศาสตร์เป็นเอกลักษณ์และน่าสนใจ						
19. ธรรมชาติที่สวยงามและเป็นเอกลักษณ์						
20. ราคาสินค้ามีความเหมาะสมเป็นมาตรฐาน						
21. สภาพแวดล้อมดีไม่มีสิ่งปฏิกูล						
22. บริการของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ						
23. มีโปรแกรมท่องเที่ยวที่น่าสนใจ						
24. การบริการของมัคคุเทศก์เพียงพอ						
25. แหล่งบริการข้อมูล ณ สถานที่ท่องเที่ยว						
26. การให้บริการข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวที่ชัดเจน						

ตอนที่ 3: ท่านพอใจการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชหัวข้อต่อไปนี้ระดับใด

15. ท่านพึงพอใจต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชแห่งนี้ในด้านต่อไปนี้ระดับใด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ความปลอดภัยและอำนวยความสะดวก</b>					
1.1 มีสถานที่ท่องเที่ยวให้เลือกมากพอ					
1.2 แหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ					
1.3 ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว					
1.4 ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว					
1.5 สุขาสะอาดและเพียงพอ					
1.6 ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ					
1.7 มีป้ายบอกทาง/แผนที่เพียงพอ					
<b>2. อาหาร</b>					
2.1 ร้านอาหารสะอาด					
2.2 อาหารมีให้เลือกหลายชนิด					
2.3 อาหารและภาชนะสะอาด					
2.4 อาหารมีคุณภาพ					
2.5 อาหารราคาเหมาะสม					
2.6 อาหารรสชาติดี					
2.7 การบริการในร้านอาหารน่าพอใจ					
<b>3. สินค้าที่ระลึก</b>					
3.1 สินค้ามีให้เลือกมากชนิด					
3.2 สินค้ามีคุณภาพ					
3.3 สินค้าราคาเหมาะสม					
3.4 สินค้าแสดงเอกลักษณ์ของท้องถิ่น					
<b>4. ที่พักแรม</b>					
4.1 ที่พักแรมมีให้เลือกหลายประเภท					
4.2 ราคาที่พักแรมเหมาะสม					
4.3 ที่พักแรมสะอาด					
4.4 ที่พักแรมปลอดภัย					
4.5 การให้บริการน่าพอใจ					
4.6 ที่พักแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ใช้บริการพอ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>5. การบริการนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์</b>					
5.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร					
5.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
5.3 มัคคุเทศก์มีจำนวนเพียงพอต่อการบริการ					
<b>6. บันเทิงและนันทนาการ</b>					
6.1 กิจกรรมนันทนาการตามสถานที่ท่องเที่ยว					
6.2 ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม					
<b>7. การได้รับข้อมูลการท่องเที่ยว / สารสนเทศ</b>					
7.1 การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัด					
7.2 เอกสารที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ของจังหวัดนครศรีธรรมราช					
<b>8. ด้านขนส่ง</b>					
8.1 ความสะดวกในการเดินทางมาจังหวัดนครศรีธรรมราช					
8.2 ถนนภายในจังหวัดนครศรีธรรมราช					
8.3 ระบบจราจรภายในจังหวัดนครศรีธรรมราช					
<b>9. คนในท้องถิ่นมีอัธยาศัยไมตรี</b>					
<b>10. โดยรวมท่านพอใจการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช</b>					

ตอนที่ 4: การประเมินประสิทธิภาพของการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ลำดับที่	ประเด็นประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ด้านการบริหารจัดการ</b>					
1	ความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช					
2	ความสามารถในการดำเนินงานของหน่วยงานการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช					
3	ความเพียงพอของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว					
4	ความเป็นระบบในการปฏิบัติงานหน่วยงานการท่องเที่ยว					
5	มาตรการป้องกันผลกระทบสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว					
6	ระบบดูแลนักท่องเที่ยว					
7	ความมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว					
8	ความมีเอกลักษณ์/คุณค่าเฉพาะเชิงการท่องเที่ยว					
9	ความปลอดภัยในการท่องเที่ยว					
10	การเป็นแหล่งพักผ่อนหย่อนใจ/นันทนาการของนักท่องเที่ยว					
	<b>ด้านบุคลากร</b>					
11	ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่น ๆ					
12	ทักษะด้านการบริการและบุคลิกภาพ					
13	ความรู้พื้นฐานทางด้านงานบริการเฉพาะสาขา					
14	เจ้าหน้าที่ตำรวจและการตรวจรักษาความปลอดภัย					
15	หน่วยกู้ภัย / หน่วยรักษาความปลอดภัย					

	ปลอดภัย					
ลำดับที่	ประเด็นประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ด้านกายภาพ</b>					
16	เส้นทางที่เข้าถึงจากภายนอกสู่แหล่งท่องเที่ยว					
17	เส้นทางการเที่ยวชมภายในแหล่งท่องเที่ยว					
18	ป้ายบอกทาง/ป้ายสื่อความหมายภายในแหล่งท่องเที่ยว					
19	ระบบรักษาความปลอดภัยภายในแหล่งท่องเที่ยว					
20	การแบ่งเขตพื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยว					
	<b>ด้านสาธารณูปโภค</b>					
21	ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว					
22	ความสะอาดบริเวณแหล่งท่องเที่ยว					
23	ความสะอาดทั่วไปของเมือง ถนน สายต่าง ๆ ตลาดได้รุ่ง สถานบริการ ร้านค้า					
24	ภูมิทัศน์ของเมืองให้สวยงามยิ่งขึ้น					
25	ระบบจราจร, มีป้ายบอกทาง, มีสัญญาณจราจร					
26	รถโดยสารบริการในแหล่งท่องเที่ยว					
27	ความสว่างไสวของเมืองและถนนทุกสายในเวลากลางคืน					
28	คุณภาพของน้ำ					
29	ถนน และความสะอาดในการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง					
30	ความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขา					
31	สิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น ถังขยะ )					

## แบบสอบถาม

### ระบบบริหารจัดการการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช

แบบสอบถามฉบับนี้สำหรับโครงการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

#### 1. การวางแผนการทำงาน

- องค์กรของท่านมีการกำหนดเป้าหมายของการท่องเที่ยวอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

- องค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

- องค์กรของท่านมีการวางแผนทางการตลาดอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

- องค์กรของท่านมีวิธีการแสวงหาหรือสร้างแหล่งท่องเที่ยวใหม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

- องค์การของท่านมีการวางแผนด้านสิ่งแวดล้อม ความสะดวก ปลอดภัย และโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

- องค์การของท่านมีแนวทางในการสรรหาและจัดสรรงบประมาณทางการท่องเที่ยวอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

## 2. การจัดองค์กร

- องค์การของท่านมีการกำหนดตำแหน่งสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

- องค์การของท่านมีรายละเอียดการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนหรือไม่

.....

.....

.....

.....

.....

- องค์การของท่านมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

- องค์การของท่านมีการจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

- องค์การของท่านมีการประชาสัมพันธ์ หรือการเผยแพร่งานทางด้านกรท่องเที่ยวอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

### 3. การนำ

- องค์การของท่านมีแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นสำหรับการบริหารกรท่องเที่ยวอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

- องค์การของท่านมีแนวทางในการประสานความร่วมมือเกี่ยวกับการท่องเที่ยวกับหน่วยงานอื่นอย่างไร (ทั้งภาครัฐ และเอกชน)

.....

.....

.....

.....

.....

### 4. การควบคุม

- องค์การของท่านมีการควบคุมมาตรฐานของการท่องเที่ยวในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ราคา ความปลอดภัย และความสม่ำเสมอในการให้บริการ อย่างไร

.....

.....



.....  
.....  
.....

- องค์การของท่านมีแนวทางในการควบคุมการใช้งบประมาณเพื่อจัดการท่องเที่ยวอย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

- องค์การของท่านมีแนวทางการติดตามและประเมินผลการทำงานตามแผนอย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม

questionnaire

Part A: Personal Information

- 1. Sex:.....
- 2. Age:.....
- 3. Education Attainment:.....
- 4. Occupation: .....
- 5. Income: .....
- 6. Place of origin: .....
- 7. Travel to Nakhon Si Thammarat by: .....
- 8. How did you know about Nakhon Si Thammarat: .....
- 9. Purpose for visiting: .....
- 10. Frequency in visiting: .....
- 11. Length of stay in Nakhon Si Thammarat: .....
- 12. Overnight or not: .....
- 13. Impression about Nakhon Si Thammarat: .....

Part B: Tourist's needs

1. Accommodation

- Types

.....  
.....

- Services

.....  
.....

- Price

.....  
.....

2. Places wish to visit:

.....  
.....

4. Facilities wish to acquire:

.....  
.....  
.....  
.....

5. Type of transportation wish to commute to Nakhon Si Thammarat:

.....  
.....  
.....  
.....

6. Pattern for traveling: (ex. Self traveling or organized by travel agent)

.....  
.....

7. Channel that you wish to acquire information about Nakhon Si Thammarat:

.....  
.....

8. Please, elaborate more about your needs.

Such as

- Infrastructure

.....  
.....

- Safety

.....  
.....

- Environment

.....  
.....

- Tourist spot

.....  
.....

- Tour program

.....  
.....

- Culture

.....  
.....

- Hospitality

.....  
.....

- Tourist guide

.....  
.....

- Service from government agency

.....  
.....  
.....

- Food/restaurant

.....  
.....

- Souvenir

.....  
.....

- Discount for tourist

.....  
.....

Part C: Tourist' satisfaction

In relation to

1. Tourist attraction

.....  
.....

2. Facilities (such as shopping mall, restaurant, rest room)

.....  
.....

3. Transportation

.....  
.....

4. Safety

.....  
.....

5. Local community participation

.....  
.....

6. Hospitality

.....  
.....

\*\*\*\*\*

## แบบวัดความรู้ความเข้าใจ

แบบสอบถามฉบับนี้สำหรับโครงการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) เพื่อนำไปใช้ในการวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวก่อนเข้ารับอบรมและหลังเข้าอบรม

### ส่วนที่ 1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวก่อนเข้ารับอบรมและหลังเข้าอบรม

รายการ	ระดับความรู้ความเข้าใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด					
2. ท่านมีแนวทางในการการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมากน้อยเพียงใด					
3. ท่านทราบเทคนิคการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด					
4. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเป็นเจ้าบ้านที่ดีมากน้อยเพียงใด					
5. ท่านทราบเทคนิคการบริการของเจ้าบ้านที่เพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว					
6. ท่านทราบถึงวิธีการทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวในกรณีที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ					
7. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด					

ส่วนที่ 2 ประเมินผลโครงการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้าน อุตสาหกรรม  
ท่องเที่ยว

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ในการฝึกอบรมครั้งนี้สัดส่วนระหว่างการฝึกอบรมภาคทฤษฎีกับภาคปฏิบัติ					
2. วิทยากรฝึกอบรมโดยภาพรวมมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการเสริมสร้างความรู้ ทักษะ ประสบการณ์					
3. ท่านทราบและเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มมากยิ่งขึ้น					
4. ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับจากการอบรมครั้งนี้ให้กับผู้อื่นได้มากยิ่งขึ้น					
5. กิจกรรมการฝึกอบรมในครั้งนี้เลือกอำนวยความสะดวกเรียนรู้และพัฒนาความสามารถของท่านเพิ่มขึ้น					
6. เอกสารที่ใช้ประกอบการอบรมสามารถช่วยให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น					
7. จากการศึกษาดูงานท่านสามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น					
8. จากการศึกษาดูงานสามารถทำให้ท่านมองเห็นถึงข้อบกพร่องของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น					
9. ท่านสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาดูงานนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของท่านได้มากยิ่งขึ้น					
10. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น					

ประมวลภาพกิจกรรม





วัดธาตุน้อย (เจดีย์พ่อท่านคล้าย) ตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช



วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช



ศาลหลักเมือง จ.นครศรีธรรมราช

อนุสาวรีย์ไทย (พ่อจ๋าดำ) อ.เมือง  
จ. นครศรีธรรมราช



น้ำตกอ้ายเขียว อ.พรหมคีรี  
จ.นครศรีธรรมราช



น้ำตกพรหมโลก อ.พรหมคีรี  
จ.นครศรีธรรมราช



น้ำตกกรุงชิง กิ่งอำเภอนบพิตำ  
จ.นครศรีธรรมราช



น้ำตกโยง อ.ทุ่งสง  
จ.นครศรีธรรมราช



หาดในเพลา อ.ขนอม  
จ.นครศรีธรรมราช



น้ำตกสี่ขีด อ.สิชล  
จ.นครศรีธรรมราช



ชมรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนพรหมโลก



อ.พรหมคีรี จ.นครศรีธรรมราช



ประวัติผู้วิจัย

## ประวัติย่อที่ปรึกษาโครงการวิจัย

ชื่อ - นามสกุล	ดร.ณัชชา มหปญญานนท์
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์
หน่วยงานปัจจุบัน	ภาควิชาการประเมินผลและวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000 โทรศัพท์ 074-322509 โทรศัพท์มือถือ 084-9954966 โทรสาร 074-322521 email natcha@tsu.ac.th natcha.m@hotmail.com

## ประวัติการศึกษา

### ปริญญาตรี

ชื่อหลักสูตร	ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา การประถมศึกษา (เกียรตินิยมอันดับสอง) โครงการคุรุทายาท รุ่นที่ 2
สถาบันการศึกษา	สถาบันราชภัฏสุรินทร์ ประเทศไทย
ปีที่สำเร็จการศึกษา	พ.ศ. 2535
เกรดเฉลี่ย	3.35

### ปริญญาโท

ชื่อหลักสูตร	ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การวัดและประเมินผลการศึกษา
สถาบันการศึกษา	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประเทศไทย
ปีที่สำเร็จการศึกษา	พ.ศ. 2541
เกรดเฉลี่ย	3.75

### ปริญญาเอก

ชื่อหลักสูตร	การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา การทดสอบและวัดผล
การศึกษา สถาบันการศึกษา	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ประเทศไทย
ปีที่สำเร็จการศึกษา	พ.ศ. 2548
เกรดเฉลี่ย	3.80

## ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

### งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

- การสังเคราะห์งานวิจัยทางการศึกษาด้วยการวิเคราะห์ห่อภิมาณและการวิเคราะห์เนื้อหา. (2541). (ผู้ช่วยนักวิจัย) (นางลักษณวีร์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวาณิช)
- ผลการใช้แบบสอบถาม เอ็ม อี คิว เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6. (2541). (วิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท)
- การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษโดยใช้แนวคิดทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์ (ทุนวิจัยสำนักงานเขตการศึกษา 11). (2542). (หัวหน้าโครงการวิจัย)
- การพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้แบบสอบถาม เอ็ม อี คิว: กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านอาโพน. (2542). (หัวหน้าโครงการวิจัย)
- ผลการประเมินโดยใช้แฟ้มสะสมงานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3: กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านอาโพน.(2542). (หัวหน้าโครงการวิจัย)
- ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา (ทุนวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษา ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ). (2543). (หัวหน้าโครงการวิจัย)
- การพัฒนารูปแบบพอดโฟลิโอ(portfolio) สำหรับการวัดประเมินเพื่อยอมรับความรู้และประสบการณ์.(ทุนอุดหนุนงบประมาณแผ่นดิน) (2548) (วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก)
- การวิเคราะห์ห่อภิมาณเครื่องมือวัดทักษะการคิดวิจารณ์ญาณ. (ทุนอุดหนุนการวิจัย จาก สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย) (2552). (หัวหน้าโครงการวิจัย)

### งานวิจัยที่กำลังทำ :

- โมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อทักษะการคิดวิจารณ์ญาณ. (ทุนอุดหนุนการวิจัย จาก สกอ. + สกว. (ทุนวิจัยหลังปริญญาเอก) (หัวหน้าโครงการวิจัย)

- การพัฒนารูปแบบการประเมินโครงการในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. (ทุนอุดหนุนการวิจัย จาก งบประมาณแผ่นดิน มหาวิทยาลัยทักษิณ. (หัวหน้าโครงการวิจัย)
- ตัวแทนอัจฉริยะ: นวัตกรรมเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์การเรียนรู้ เรื่อง คุณธรรม จริยธรรม บนพื้นฐานเศรษฐกิจพอเพียง. (Intelligent Agent: An Innovation for Supporting Learning Strategy in “Virtue Ethical Issue” based on Sufficient Economy.) (ทุนอุดหนุนการวิจัย จาก งบประมาณแผ่นดิน มหาวิทยาลัยทักษิณ(ผู้ร่วมวิจัย)
- การพัฒนาแบบวัดคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย (ทุนอุดหนุนการวิจัย จากงบประมาณรายได้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ). (หัวหน้าโครงการวิจัย)

#### สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ

- การประเมิน, การวิจัย, สถิติ, ทดสอบ, วัดผล

#### การนำเสนอผลงานระดับชาติ นานาชาติ

- “ การวิเคราะห์ห่อภิมานเครื่องมือวัดทักษะการคิดวิจารณ์ญาณ.” การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัย มหาวิทยาลัยทักษิณ ครั้งที่ 19 ประจำปี 2552. สถาบันวิจัยและพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย คณะกรรมการกิจการมนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ และเครือข่ายการวิจัยภาคใต้ตอนล่าง.หน้า 134-135.
- “Portfolio for Assessment of Prior Learning(APL). ” World Conference on Educational Sciences, Istanbul, Turkey, 4-8 February 2010 - Innovation and Creativity.
- “Critical Thinking Abilities Assessment Tools; Reliability Generalization.” World Conference on Educational Sciences, Istanbul, Turkey, 4-8 February 2010 - Innovation and Creativity.
- “Portfolio Model for Prior Learning Assessment and Recognition.” 7<sup>th</sup> Asia Pacific Medical Education Conference (APMEC). Singapore. - Excellence in Medical Education – Quality in Healthcare.(Proceeding).



## ประเภท PEER REVIEW

1. วารสาร The Journal of Assessment and Evaluation in Higher Education. เรื่อง "Using the retrospective pretest to get usable, indirect evidence of student learning"
2. การประชุมวิชาการระดับนานาชาติ จัดโดย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง "อิทธิพลของการสนับสนุนจากครอบครัวและสภาพการแข่งขันทางการเรียนที่มีต่อการช่วยเหลือ โดยมี การรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่นเป็นตัวแปรส่งผ่าน"

## ประเภท บทความและเอกสารประกอบการสอน

1. Natcha Mahapoonyanont. (2010). Portfolio for Assessment of Prior Learning(APL). *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2(2), p. 444-448. *(indexed at Science Direct, Scopus and Thomson Reuters Conference Proceeding Citation Index (Web of Science)).*
2. Natcha Mahapoonyanont, Rewadee Krahomwong, Duenpen Kochakornjarupong, and Worawanninee Ratchasong. (2010). Critical Thinking Abilities Assessment Tools; Reliability Generalization, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2(2), p. 434-438. *(indexed at Science Direct, Scopus and Thomson Reuters Conference Proceeding Citation Index (Web of Science)).*
3. เอกสารประกอบการสอน วิชา การวัดและประเมินผลการศึกษา
4. เอกสารประกอบการสอน วิชา ทฤษฎีการวัดและประเมิน
5. การศึกษาตลอดชีวิต (Lifelong learning) Available Online <http://tsumis.tsu.ac.th/tsukm/>, [www.measurementandevaluation.com](http://www.measurementandevaluation.com)
6. พอดโฟลิโอ(portfolio): แนวคิดและหลักการ Available Online <http://tsumis.tsu.ac.th/tsukm/>, [www.measurementandevaluation.com](http://www.measurementandevaluation.com).
7. เทคนิคเดลฟายแบบปรับปรุง (Modified Delphi Technique) Available Online <http://tsumis.tsu.ac.th/tsukm/>, [www.measurementandevaluation.com](http://www.measurementandevaluation.com).
8. Portfolio for Prior Learning Assessment and Recognition (PLAR) Available Online <http://tsumis.tsu.ac.th/tsukm/>, [www.measurementandevaluation.com](http://www.measurementandevaluation.com).
9. เพศ : ความเสมอภาค, Gender: Equality ได้รับการตอบรับลงวารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ฉบับที่ 2 ปี 2553 (เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 53)

10. Rash Model. Available Online <http://tsumis.tsu.ac.th/tsukm/>,

[www.measurementandevaluation.com](http://www.measurementandevaluation.com)

รางวัลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

- **รางวัลชมเชยการเสนอผลงานวิจัยภาคบรรยาย** ในการประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัย มหาวิทยาลัยทักษิณ ครั้งที่ 19 ประจำปี 2552 ระหว่างวันที่ 24 -25 กันยายน 2552. โดย มหาวิทยาลัยทักษิณร่วมกับเครือข่ายการวิจัยภาคใต้ตอนล่าง.

อื่น ๆ

- ที่ปรึกษาด้านการวัดผลและการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- กรรมการบริหารประจำคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยทักษิณ
- กรรมการและเลขานุการบริหารหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขา การวัดผลการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
- กรรมการบริหารหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขา การวิจัยและประเมิน คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยทักษิณ
- Senior Member สมาคม International Association of Computer Science and Information Technology (IACSIT)
- สมาชิกสมาคมวิจัยสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย
- ได้รับเชิญจาก International Association of Computer Science and Information Technology(IACSIT) เป็น Technical Committee of the conference :
  - 2010 The 3<sup>rd</sup> International Conference on Computer and Electrical Engineering (ICCEE 2010)(<http://www.iccee.org/>)
  - 2010 International Conference on Measurement and Control Engineering (ICMCE 2010)(<http://www.icmce.org/>) located at Chengdu, China, in November 16-18, 2010.

## ประวัติคณะผู้วิจัย

### 1. หัวหน้าโครงการวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) อรพรรณ จันทรินทร์  
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Miss Oraphan Chanin
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3 9098 01008 25 0
3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ ระดับ 7
4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

คณะเทคโนโลยีการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช

อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80110

โทรศัพท์ 081-5992804 e-mail: or\_chanin@yahoo.com

### 5. ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี บธ.บ. (ธุรกิจศึกษา บัญชี) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคใต้

ปริญญาโท คอ.ม. (ธุรกิจอุตสาหกรรม) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
ปริญญาเอก กำลังศึกษาระดับปริญญาเอก (Doctor of Philosophy)

ณ Universiti Utara Malaysia อยู่ในระหว่างจัดทำรูปเล่มเพื่อเสนอจบ

6. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยระบุสถานภาพในการทำการวิจัยว่าเป็นผู้อำนวยการแผนงานวิจัย หัวหน้าโครงการวิจัย หรือผู้ร่วมวิจัยในแต่ละผลงานวิจัย

อรพรรณ จันทรินทร์., (2545) “ปัญหาการเรียนการสอน สาขาการจัดการระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงและระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล”. แหล่งเงินสนับสนุนจาก งบประมาณเงินผลประโยชน์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

อรพรรณ จันทรินทร์., (2547) “การวิเคราะห์โครงการลงทุน” เอกสารเผยแพร่  
Chanin. O. & Hamzah. A. R. (2009). Multinational Corporation Strategies and Competitive Advantage: Rubber Industry in Thailand. Proceeding in Southeast Asia Psychology Conference, 9 – 11 July 2009.

Chanin. O. & Hamzah. A. R. (2009). Multinational Corporation Strategies, Human Resource Management Practices and Competitive Advantage: Rubber Industry in Thailand. Proceeding in e-Learning Conference, Soul Korea 2 – 3 September, 2009.

Chanin. O., Hamzah. A. R. & Don. M.S. (2009). Multinational Corporation Strategies, and Competitive Advantage: A case of Southern Thailand . Proceeding in ABGA Conference, Malaysia. 27 – 31 December 2009.

หัวหน้าโครงการวิจัยระบบการบริหารจัดการที่นำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินการท่องเที่ยว ของชุมชนแบบโฮมสเตย์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ศูนย์สนับสนุนการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

## 2. ผู้ร่วมวิจัย

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวเพียงพิศ ศรีประเสริฐ  
ชื่อ-นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Miss. Piangpis Sriprasert
2. หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 5 6099 90009 41 0
3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ระดับ 5
4. หน่วยงานที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และ e-mail  
คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช  
อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280  
หมายเลขโทรศัพท์ 086-4715242  
e-mail: s.piangpis@yahoo.com
5. ประวัติการศึกษา

Bachelor of Science in Hotel and Restaurant Management, Siena College, Quezon city, Philippines.

Master in Management, Technological University of Philippines, Manila, Philippines.

Doctor of Philosophy, Universiti Utara Malaysia, Kedah, Malaysia

## 6. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ

### 6.1 งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว : ชื่อผลงานวิจัย ปีที่พิมพ์ การเผยแพร่ และแหล่งทุน

- Sookkhathon, P. & Hj. Din, M. S. (2004). The factors influencing entrepreneurial commitment At the One Tambon One Product scheme in Thailand: A case study of Prachuap Khiri Khan Province. Proceeding in Management education excellence: the new frontiers: International conference on management education, 624-639.
- Sookkhathon, P. & Hj. Din, M. S. (2007). The effect of individual related factors on entrepreneurial commitment: A case study of the community-based enterprise under the OTOP scheme at rural area. Proceeding in The 1<sup>st</sup> Entrepreneurship and Management International Conference : Building Entrepreneurial Excellence in Strategic Flexibility of Human Capital and New Technology.
- Sriprasert, P. & Hj. Din, M. S. (2008). The factors influencing entrepreneurial commitment: A case study of the community-based enterprise under the OTOP scheme of Thailand in the urban area. Proceeding International conference on entrepreneurship 2008 : Towards developing global entrepreneurship societies.
- ผู้ร่วมวิจัยโครงการระบบการบริหารจัดการที่นำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินการท่องเที่ยว ของชุมชนแบบโฮมสเตย์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (ผู้ร่วมวิจัย)

### 3. ผู้ร่วมวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวจันทิรา ภูมา  
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Miss. Jantira phooma
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3 8097 00134 07 2
3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ ระดับ 7
4. ตำแหน่งพิเศษ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะเทคโนโลยีการจัดการ
5. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย คณะเทคโนโลยีการจัดการ สาขาระบบสารสนเทศ
สถานที่ติดต่อ	109 หมู่ 2 ตำบลถ้ำใหญ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80110
หมายเลขโทรศัพท์	0-7577-3133-34 081-5352819 และ 081-9681038
โทรสาร	0-7577-3132
E-mail	jan_phooma@hotmail.com

#### 6. ประวัติการศึกษา

##### ระดับปริญญาโท

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2544 บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)

##### ระดับปริญญาตรี

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ปีการศึกษา 2538 บธ.บ.(ระบบสารสนเทศ)

#### 7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ

- ผลงานวิจัย เรื่อง การออกแบบและพัฒนาเครือข่ายเสมือนเพื่อช่วยในการเรียนการสอน วิชา การใช้คอมพิวเตอร์ในงานธุรกิจ (หัวหน้าโครงการ)
- เรื่อง ระบบฝึกงานออนไลน์ .2552. โครงการนี้ได้รับการอุดหนุนจากงบประมาณผลประโยชน์ ปี พ.ศ. 2552. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (หัวหน้าโครงการ)

#### 4. ประวัตินักวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาว ประไพ จันทร์อินทร์  
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) MISS PRAPAI CHAN-IN
2. หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3-9098-01008-24-1
3. ตำแหน่งปัจจุบัน บรรณารักษ์
4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)  
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
ถนนกาญจนวนิช  
อำเภอหาดใหญ่  
จังหวัดสงขลา 90110  
e-mail: prapai.c@psu.ac.th
5. ประวัติการศึกษา  
อักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2539  
ศิลปศาสตรบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
ปีการศึกษา 2532
6. ผลงานทางวิชาการ  
นิตยา บุญปริตร, สมปอง อ้นเดช, และประไพ จันทร์อินทร์. 2548. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง การประเมินความสามารถของบรรณารักษ์สำหรับ e-learningและรูปแบบการพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.  
ประไพ จันทร์อินทร์. 2552. การรับรู้และความต้องการข่าวสารประชาสัมพันธ์ห้องสมุดของนักศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 5, 1 (มกราคม-มิถุนายน), 158-182.  
ประไพ จันทร์อินทร์, และ สมพงศ์ นุตะจุฑะ. 2552. การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองแนะนำการใช้ห้องสมุด สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร. สงขลา: สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สายพิน วิไลรัตน์, เบ็ญจนา ทองนุ้ย, และประไพ จันทรอินทร์. 2550. ผลงานตีพิมพ์ของคณาจารย์และนักวิจัยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่ปรากฏในฐานข้อมูล Web of Science ระหว่างปีพ.ศ.2538-2548. *วารสารวิทยบริการ* 18,1 (มกราคม-เมษายน), 35-56.

สายพิน วิไลรัตน์, เบ็ญจนา ทองนุ้ย, ประไพ จันทรอินทร์, และ พรทิพย์ ถนอมกุลบุตร. 2550. *ปัญหาและสาเหตุการไม่ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่*. สงขลา: ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

## 5. ประวัตินักวิจัย

- ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวรัตติยา สุตระ  
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Miss. Rattiya Suttara
- เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 38001 01059 709
- หน่วยงานและสถานที่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

หน่วยงาน	คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช
สถานที่ติดต่อ	176/21 หมู่ที่ 2 ตำบลถ้ำใหญ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
หมายเลขโทรศัพท์	089-7308217
E-mail	rattiya_51227@hotmail.com

### 4. ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี  
บธ.บ (การจัดการทั่วไป) ปีการศึกษา 2544  
กำลังศึกษาระดับปริญญาโท  
กศ.ม. (วิจัยและประเมิน)

### 5. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ

1. การศึกษาและพัฒนาผลิตภัณฑ์จากปาล์มสด. 2549. โครงการนี้ได้รับการอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดิน ปี พ.ศ. 2549. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ผู้ร่วมวิจัย)



2. การพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ผ้าทอเมืองนครศรีธรรมราช. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ศูนย์สนับสนุนการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ งบประมาณปี 2552 (ผู้ร่วมวิจัย)

3. ผู้ร่วมวิจัยโครงการระบบการบริหารจัดการที่นำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินการท่องเที่ยว ของชุมชนแบบโฮมสเตย์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ศูนย์สนับสนุนการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (ผู้ร่วมวิจัย)

## 6. ประวัตินักวิจัย

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) ปิยะพงศ์ เสนานุช  
ชื่อ-นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Mr.PIYAPONG SANANUT
2. หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3-8009-00254-88-0
3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์อัตราจ้าง
4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย คณะเทคโนโลยีการจัดการ สาขาระบบสารสนเทศ
สถานที่ติดต่อ	109 หมู่ 2 ตำบลถ้ำใหญ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80110
หมายเลขโทรศัพท์	08-47602047
โทรสาร	0-7577-3132
E-mail	ton_piyapong@hotmail.com