

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและการตรวจเอกสาร

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

2.1.1 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2549) ได้มีการกำหนดหลักการให้ส่วนราชการมีเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นกรอบในการประเมินองค์กรด้วยตนเองพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2548 ซึ่งเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานมีทั้งหมด 7 หมวด โดยในหมวดที่ 3 ว่าด้วยการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการกำหนดนิยามของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนงานของภาครัฐดังนี้

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง กลุ่มทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการและความสำเร็จของส่วนราชการ

โดย “ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการโดยตรงหรือผู้ที่มาติดต่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ผ่านโทรศัพท์ จดหมาย หรือมาที่สำนักงานของส่วนราชการ รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรอื่นๆ ที่รับมอบงานต่อกัน และ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ทุกระดับในส่วนราชการนั้นๆ คู่ค้า คณะกรรมการ ผู้ส่งมอบ และชุมชนในท้องถิ่น

เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการก็เป็นส่วนหนึ่งของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และได้รับผลกระทบที่แตกต่างกัน ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกับ รัชตะ และวิโรจน์ (2546) ที่ได้ให้ความหมายของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ว่าเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์ต่อประเด็นหนึ่งๆ ที่กำลังจะพิจารณา ไม่ว่าจะเป็นคนที่ได้ประโยชน์ เสียประโยชน์ บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในประเด็นนั้น หรือผู้ที่มีความสนใจ ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มดังกล่าวต่อประเด็นที่สนใจอาจเกิดจากความใกล้ชิดทางภูมิประเทศ การพึ่งพาทรัพยากรแหล่งเดียวกัน ภาระงานในหน้าที่เดียวกันหรือแข่งขันกัน ยกตัวอย่างในการประเมินโครงการธนาคารเพื่อคนยากจน ผู้ที่ได้ประโยชน์ คือ คนยากจนที่ต้องการกู้เงินเพื่อนำมาลงทุนประกอบอาชีพ เจ้าหน้าที่ที่ดูแล คือ ธนาคารของรัฐ และกระทรวงการคลัง ผู้ที่เสียประโยชน์ คือ นายทุนนอกระบบที่เคยปล่อยกู้ให้กับชาวบ้านในอัตราดอกเบี้ยที่สูงมาก นอกจากนี้ผู้ที่ได้ประโยชน์อื่นๆ อีก เช่น รัฐบาลได้เสียงสนับสนุนจากชาวบ้านในการเลือกตั้งทั่วไป ร้านค้าทั่วไปที่นำจะขายของได้มากขึ้น เนื่องจากประชาชนที่นำเงินมาลงทุนและประสบความสำเร็จ ก็จะมีเงินมาซื้อสินค้าอุปโภค บริโภคมากขึ้น

คำว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถูกนำมาใช้ในหลายภาคส่วน เช่น การค้าและพาณิชย์ การบริหารจัดการ การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม รวมถึงการเมืองและนโยบาย ดังนั้น จึงมีความแตกต่างกันในรายละเอียดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความสัมพันธ์ เช่น ในทางการเงินจะมองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในลักษณะเจ้าหน้าที่ ลูกหนี้ ผู้บริโภค ลูกจ้าง เจ้าของธุรกิจ ในการจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อมหรือการพัฒนาชนบท จะมีการแบ่งในลักษณะของกลุ่มคนในชุมชน กลุ่มองค์กรอิสระ (NGOs) กลุ่มตัวแทนประชาชน

ทั่วไป เจ้าหน้าที่รัฐ องค์กรเอกชนอื่นๆ ส่วนในทางการค้า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญ คือ ลูกค้า ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ติดต่อกับลูกค้า เจ้าของทุน เป็นต้น

ปัจจัยที่สำคัญของการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ การศึกษาบุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นอย่างลึกซึ้งพยายามเข้าใจความสนใจ พฤติกรรม ความต้องการ ความรู้ จุดประสงค์ของการทำงาน อิทธิพล อำนาจหน้าที่ที่มี จุดยืนต่อประเด็นที่กำลังพิจารณา รวมถึงการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อนำข้อมูลมาคาดการณ์รูปแบบการตอบสนองหาแนวทางในการเพิ่ม การสนับสนุน ลดการต่อต้าน คัดค้าน รวบรวมกลุ่มที่มีความเห็นเหมือนกัน แยกกลุ่มที่มีความเห็นต่างกัน หรือคัดค้าน เพื่อให้โครงการที่ต้องการประสบความสำเร็จ

การจำแนกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รัชตะ และวิโรจน์ (2546) ได้กล่าวถึงวิธีการจำแนกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งมีอยู่หลายวิธี โดยสามารถพิจารณาได้จากประเด็นที่ทำการศึกษา และลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิ

1. การแบ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำหรับการบริหารหรือปรับปรุงองค์กร มีการแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1.1 บุคคลหรือหน่วยงานภายในองค์กร (Internal Stakeholder) เป็นบุคคลที่ทำงานภายใต้ขอบเขตขององค์กร ได้แก่ ผู้จัดการ ลูกจ้าง

1.2 บุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นคนกลางระหว่างองค์กร (Interface Stakeholder) เป็นบุคคลที่มีบทบาททั้งภายในและภายนอกองค์กรเฉพาะในประเด็นที่สนใจ เช่น คณะกรรมการบริหาร

1.3 บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกองค์กร (External Stakeholder) เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับหน่วยงานในประเด็นต่างๆ การให้ทุน ให้ข้อมูล การเป็นคู่แข่ง หรือหน่วยงานการศึกษาที่มีความสนใจในเรื่องดังกล่าว

2. แบ่งตามความใกล้ชิดกับโครงการหรือนโยบาย เช่น

2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก (Primary Stakeholder) เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่เกี่ยวข้องกับระบบโดยตรง ได้ประโยชน์ หรือเสียประโยชน์ ต้องเสียสละทุนหรือกำลังในการทำงาน สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางตรง (Direct Primary Stakeholder) เช่น ชาวบ้านที่ได้ประโยชน์จากโครงการธนาคารคนจน นายทุนเงินกู้ที่เสียประโยชน์จากโครงการดังกล่าว

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางอ้อม (Indirect Primary Stakeholder) เป็นกลุ่มที่ได้ประโยชน์หรือเสียประโยชน์ แต่ไม่ได้ในลักษณะตรงไปตรงมา เช่น รัฐบาลที่น่าจะได้รับความนิยมหรือฐานคะแนนเสียงจากโครงการธนาคารเพื่อคนจน

2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง (Secondary Stakeholder) เป็นหน่วยงานหรือองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบในระดับรองลงมา และไม่มากเท่ากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก เช่น หน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลโครงการ องค์กรเอกชนที่ทำหน้าที่คุ้มครองดูแลคนจน ตัวอย่างในโครงการธนาคารคนจน คือ ธนาคารออมสิน กระทรวงการคลัง

นอกจากนั้น ในกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดจะมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญหรือมีอิทธิพล หรือที่เรียกว่า Key Stakeholder ซึ่งเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานในโครงการต่างๆ

การแบ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นกลุ่มต่างๆ มีประโยชน์ในการสร้างความเข้าใจ และลดความสับสนในการวางแผนการปฏิบัติการ เพราะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มจะมีวิธีการจัดการที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ที่มีส่วนเสียในส่วนองค์กร จะแตกต่างจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่นอกองค์กร อนึ่ง การแบ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น ถ้าเป็นประเด็นหรือกรอบที่มีขนาดใหญ่มาก แต่เราต้องศึกษาเฉพาะประเด็นที่เราสนใจซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกรอบใหญ่ การแบ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจจะแตกต่างกัน

ขั้นตอนการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เนื่องจากระบบและโครงการส่วนใหญ่มีความซับซ้อนทั้งในด้านจำนวนผู้เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นต่างๆ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องวิเคราะห์ตามลำดับขั้นตอนอย่างเป็นระบบจะช่วยให้สามารถรวบรวมประเด็นที่สำคัญได้อย่างครบถ้วน ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในภายหลัง โดยขั้นตอนการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีดังนี้ (รัชตะ และวิโรจน์, 2546)

1. ระบุจุดประสงค์ที่ชัดเจน รวมถึงวิธีการศึกษาและการสร้างความเข้าใจเบื้องต้นต่อระบบที่ต้องการศึกษา
2. ค้นหาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. เก็บข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความสนใจ บทบาท หน้าที่ จุดประสงค์ในการทำงาน และส่วนที่เกี่ยวข้อง
4. นำข้อมูลที่ได้มาศึกษาถึงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มต่างๆ
5. ประเมินอำนาจ ความสนใจ และอิทธิพลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบ
6. การนำเสนอผลการศึกษา และการนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

อนึ่ง ขั้นตอนที่ 3 ถึงขั้นตอนที่ 5 มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ผู้วิจัยควรวางแผนให้ชัดเจนว่าต้องการข้อมูลใดบ้าง ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการประเมินอำนาจ ความสนใจ และอิทธิพล เพื่อที่จะเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน และเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ใน 2 ขั้นตอนหลัง

ขั้นตอนที่ 1 ระบุวัตถุประสงค์ วิธีการศึกษา และความเข้าใจเบื้องต้นต่อระบบ

ผู้วิจัยต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการทำวิจัย ต้องมีคำถามหรือปัญหาที่ชัดเจน ต้องรู้รายละเอียดว่าเป็นการศึกษาเพื่อประเด็นใด ขอบเขตของการศึกษา เงื่อนไขของเวลาที่ทำการศึกษา แนวทางการศึกษา สิ่งเหล่านี้จะช่วยในการประมาณขนาดของการศึกษา เวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยงบประมาณ รวมถึงกำลังคนที่ต้องการ นอกจากนี้ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนจะมีส่วนช่วยลดความสับสนในประเด็นที่ศึกษาระหว่างการเก็บข้อมูล หรือการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาบางเรื่องต้องทำภายใต้เงื่อนไขเวลาที่ผู้กำหนดนโยบายวางไว้ ถ้าผลการวิจัยเสร็จสิ้นในช่วงเวลาที่กำหนด ก็จะถูกนำไปใช้ แต่ถ้าเสร็จไม่ทันก็ไม่ได้ใช้ ดังนั้น นักวิจัยต้องเลือกขนาดของงานวิจัยที่เหมาะสมกับเงื่อนไขเวลาที่ถูกกำหนด

วิธีหนึ่งที่ใช้ในการระบุปัญหา และทำความเข้าใจต่อระบบ คือ การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอิทธิพล (Key Stakeholder) บางท่าน ซึ่งเป็นวิธีที่ค่อนข้างสะดวกได้ข้อมูลที่ค่อนข้างตรงประเด็น แต่ก็มิใช่ข้อเสียที่จะได้ประเด็น และข้อมูลที่เฉพาะที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคนนั้นมีความสนใจหรือรับรู้เท่านั้น ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมครบทั้งหมด

ขั้นตอนที่ 2 ค้นหาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การค้นหาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำได้หลายวิธี เช่น การศึกษาจากเอกสาร การใช้วิธี Snowball Technique หรือการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ช่วยระบุผู้ที่สามารถให้ข้อมูลรายต่อไปแก่นักวิจัย การจัดสัมมนากลุ่ม และการลงประกาศตามสื่อ แต่ละวิธีจะมีข้อดี ข้อเสียต่างๆ กัน เช่น การลงประกาศจะได้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะผู้ที่ต้องการมีบทบาท ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญแต่ไม่ยอมแสดงบทบาทในสาธารณะ และผู้ที่ไม่ค่อยมีบทบาทจะไม่ถูกรวมเข้ามาในการศึกษา แต่มีโอกาสดังกล่าวได้คนจากหลายแหล่งเข้ามาร่วม

คำถามที่ช่วยในการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ครบถ้วน ได้แก่ ใครที่มีหน้าที่รับผิดชอบทั้งทางตรงและทางอ้อม มีความสนใจ มีความรู้ หรืออยู่ในแวดวงใกล้เคียง หน่วยงานหรือบุคคลใดที่จะได้หรือเสียประโยชน์ใครเป็นเจ้าของเงินทุน ข้อมูล หรือวัตถุดิบ หน่วยงานใดที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงหรือนโยบายนั้นๆ

ในระบบที่มีขนาดใหญ่หรือซับซ้อนมาก อาจจำแนกแจกแจงให้เป็นระบบย่อยๆ ตามกระบวนการหรือแผนก แล้วระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบย่อยเหล่านั้นก่อน เมื่อได้ครบถ้วนแล้วจึงนำมาประกอบกัน โดยต้องพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างระบบย่อยต่างๆ ด้วย

ปัญหาต่อไป คือ ในกรณีที่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหน่วยงานหรือองค์กร ในการสัมภาษณ์ตัวแทนองค์กรผู้ที่ทำการศึกษามองต้องแน่ใจว่า ผู้ที่ให้สัมภาษณ์ต้องเป็นตัวแทนองค์กรได้ ความเห็นมีส่วนขับเคลื่อนหรือเป็นความเห็นจุดยืนของหน่วยงานนั้น ควรสัมภาษณ์ผู้ที่เป็นหัวหน้าองค์กร ตัวแทนที่มีหน้าที่โดยตรงหรือสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่หลายๆ คน ตัวอย่างขององค์กรดังกล่าว คือ องค์กรที่อยู่ในรูปของคณะกรรมการ ซึ่งอาจมีความคิดเห็น และจุดยืนที่หลากหลาย

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาลักษณะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านความสนใจ บทบาทหน้าที่ จุดประสงค์ในการทำงาน และส่วนที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยต้องพยายามหาข้อมูลเพื่อนำมาประเมิน ดังนี้ ลักษณะของหน่วยงาน การบริหารงาน การตัดสินใจ จุดมุ่งหมาย ผลงาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง มุมมอง ความเห็นของหัวหน้าองค์กร สิ่งที่เคยคาดว่าจะได้หรือเสียความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร

วิธีการที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลดังกล่าวประกอบด้วย การประชุมระดมสมอง (Brainstrom) การสัมภาษณ์ที่ใช้แบบสอบถามทั้งปลายปิดร่วมกับปลายเปิด การส่งแบบสอบถามเพื่อส่งความคิดเห็น การค้นคว้าเอกสารควรนำข้อมูลจากหลายแหล่งมาเปรียบเทียบกันเพื่อประเมินความถูกต้อง

ประเด็นอื่นๆ ที่สำคัญ คือ การหาจุดมุ่งหมายซ่อนเร้น (Hidden Agenda) ซึ่งเป็นเรื่องยากแต่เป็นสิ่งที่จำเป็น และการศึกษาบริบทของสังคม วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ ควบคู่ไปด้วย เนื่องจากไม่สามารถประเมินองค์กรหรือสังคมได้โดยไม่ให้ความสนใจกับเรื่องดังกล่าว

ขั้นตอนที่ 4 ศึกษาถึงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มต่างๆ

ในขั้นตอนนี้ต้องพยายามประเมินลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรว่าเป็นในลักษณะใด เช่น เป็นคู่แข่งกัน พันธมิตร คู่ค้า มีการพึ่งพาแหล่งทุน เป็นความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการหรือไม่ และความสัมพันธ์ลึกซึ้งเพียงใด ในระบบราชการอาจมีความสัมพันธ์ในเชิงการสั่งงาน การควบคุมตามลำดับชั้น ข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนนี้ สามารถที่จะนำมาประเมินแนวโน้มการสร้างความร่วมมือภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประเมินแนวทางในการจัดการกรณีที่ต้องสลายการร่วมมือของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขั้นตอนที่ 5 ประเมินอำนาจ ความสนใจ และอิทธิพลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การนำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนข้างต้นมาศึกษาระดับความสนใจ อำนาจ และผลกระทบจริงที่เกิดขึ้นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีจุดประสงค์เพื่อประเมินความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา

อำนาจ (Power) คือ ความสามารถที่จะตัดสินใจให้คุณหรือโทษ อำนาจมาจากลักษณะขององค์กร บทบาทหน้าที่ กฎระเบียบที่รองรับ นอกจากนี้ อำนาจ ยังมีความหมายในแง่อื่นๆ เช่น อำนาจที่เกิดจากกายภาพ การเงิน ความรู้ และข้อมูล นอกจากนี้ ยังหมายถึงอำนาจในการรวมกลุ่มเพื่อต่อรอง เช่น การเดินขบวนเพื่อต่อต้านหรือสนับสนุนของกลุ่มประชาชนด้วย

ความสนใจ (Interest) หมายถึง การให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามนโยบายในประเด็นดังกล่าวในระดับต้นๆ หรือการให้ความสนใจศึกษาในประเด็นดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นพันธกิจหลักของหน่วยงาน ความสนใจของนักการเมือง ผู้บริหารชั้นสูง หรือนักวิชาการในการดำเนินโครงการ หรือนโยบายในระยะยาว ความสนใจอย่างต่อเนื่องของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในความยั่งยืนของโครงการ

อิทธิพล (Influence) คือ ความสามารถในการสร้างผลกระทบต่อนโยบายหรือหน่วยงานอื่น เป็นผลรวมระหว่าง “ความสนใจ” และ “อำนาจ” ซึ่งมีผลทำให้หน่วยงานหรือบุคคลมีอิทธิพลต่อระบบอย่างไรก็ดี การมีอำนาจเพียงอย่างเดียว แต่ขาดความสนใจก็จะเป็นยักษ์ที่หลับใหล ไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อระบบ แต่ความสนใจนั้น ถ้าสร้างให้เกิดขึ้น ไม่ว่ากับชุมชนหรือบุคคลก็อาจจะสร้างอิทธิพลที่ปราศจากอำนาจได้

ขั้นตอนที่ 6 การประเมินแนวทางและนำสิ่งที่ได้จากการศึกษามาใช้

ขั้นตอนนี้จะนำเสนอแยกเป็น 2 ประเด็น คือ วิธีการนำเสนอผลการศึกษา และการประเมินข้อมูลรวมถึงการนำไปใช้

การนำเสนอผลการศึกษา เป็นการสื่อสารให้ผู้ที่ใช้ข้อมูลเข้าใจในผลการศึกษาเป็นอีกขั้นตอนที่สำคัญมาก เนื่องจากถ้านักวิจัยไม่สามารถสื่อสารกับผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินใจได้ ผลการศึกษาจะไม่ถูกนำไปใช้ การนำเสนอมีหลายรูปแบบ ต้องคำนึงถึงผลการศึกษา ระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ฟัง เวลา

ประเด็นการเมือง เป็นต้น วิธีที่ใช้ในการนำเสนอมีหลายรูปแบบ เช่น การนำเสนอในรูปแบบของเอกสาร ตาราง แผนภาพ และการจัดสัมมนาระหว่างนักวิจัยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เนื่องจากส่วนหนึ่งของการทำการวิเคราะห์ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง คณะนักวิจัยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงเป็นเรื่องไม่ยากที่นักวิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ โดยมีจุดประสงค์เพื่อประเมินความถูกต้องของข้อมูลและผลการศึกษา ประเมินผลการทำงาน ขององค์กร การนำเสนอจุดอ่อนจุดแข็งและข้อเสนอต่อการปรับปรุงหน่วยงานหรือโครงการ

การประเมินข้อมูล ประโยชน์ และการนำไปใช้ ข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนทั้งหมด สามารถนำมา ประเมินความเสี่ยงและหาข้อสรุปได้โดยพิจารณาจากแบบแผนการตอบสนองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์นั้น แนวโน้มและปัจจัยที่จะก่อให้เกิดการตอบสนองในด้านลบ มาตรการ ในการป้องกัน แก้ไข รวมถึงช่องทางในการร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะมีผลให้โครงการมีโอกาส ที่จะประสบความสำเร็จมากขึ้น

สำหรับแนวทางในการผลักดันผลของการศึกษาไปสู่การปฏิบัติทางนโยบายมีหลายแนวทางไม่ว่า จะผ่านทางผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น ในระบบราชการหรือผู้รับผิดชอบนโยบาย หรือทางการ กัดดันจากทางสื่อสารมวลชน และพลังประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่ก็คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั่นเอง

ข้อจำกัดในการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความเข้าใจต่อระบบ และช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถพัฒนาตนเองได้เข้าใจสถานการณ์ การปรับตัว และจุดยืนของตน ช่วยทำให้เกิดความก้าวหน้าของหน่วยงาน นอกจากนี้ การติดต่อประสานงานกับองค์กรอื่นๆ จะช่วย สร้างเครือข่ายความเข้มแข็งและสร้างอำนาจต่อรองกับผู้กำหนดนโยบายได้

ส่วนข้อจำกัดของการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ความลำบากในการค้นหาเป้าหมายหรือ วาระซ่อนเร้น (Hidden Agenda) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ความลำบากในการเข้าถึงประเด็น ปัญหาของระบบความเปลี่ยนแปลงของหน่วยงานที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ความแตกต่างทางสังคมและ วัฒนธรรม ความยากลำบากในการค้นหากลุ่มชายขอบ (Marginal Group) ซึ่งเป็นกลุ่มที่ในปัจจุบันไม่มี ความสำคัญ แต่มีแนวโน้มว่าจะมีความสำคัญถ้าสถานการณ์เปลี่ยนไป และการไม่ได้รับความร่วมมือจาก หน่วยงานที่สำคัญ หรือได้รับความร่วมมือแต่ไม่มีความต้องการที่จะพัฒนาอย่างจริงจัง

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ การขาดความร่วมมือจากผู้ที่มี ส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ต้องการการเปลี่ยนแปลงอันจะก่อให้เกิด การเสียผลประโยชน์ของตนเองในอนาคต นอกจากนี้ การที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ทราบบทบาทหน้าที่ ตนเอง จึงทำให้การสอบถามความคิดเห็นจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นคณะกรรมการจึงทำได้ค่อนข้าง ยาก ดังนั้น จึงต้องพยายามระบุผู้ที่มีอำนาจและอิทธิพลในการชี้นำการตัดสินใจของคณะกรรมการให้ ชัดเจน

2.1.2 การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR)

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) เป็นเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพที่นำแนวคิดและวิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) และการวิจัยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Research) มาประยุกต์ใช้โดยเป็นการวิจัยที่เกิดขึ้นจากความคิดที่ว่า การวิจัยเป็นกิจกรรมทางสังคมที่จะต้องใช้ทรัพยากรของสังคมในการศึกษา จึงเป็นสมบัติของสังคม และเป็นการกระทำที่มุ่งหมายจะให้ประโยชน์หรือเป็นการรับใช้สังคม ด้วยเหตุนี้การวิจัยจึงควรคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุด และการวิจัยที่จะให้ผลประโยชน์สูงสุดนั้น ย่อมเป็นการวิจัยเพื่อพัฒนา (Research for Development) หรือการวิจัยพัฒนา (Research and Development) โดยที่การพัฒนาและการเป็นหุ้นส่วนจะต้องเดินทางร่วมกัน

การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research)

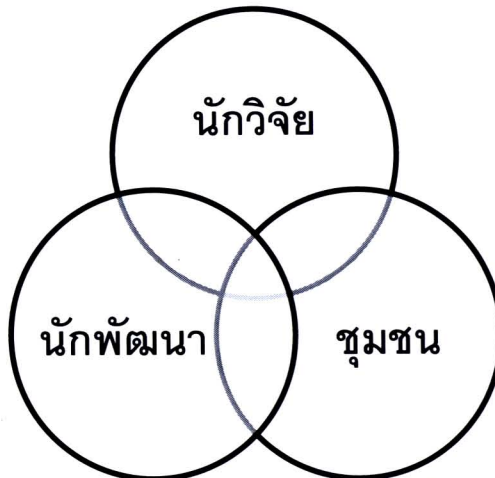
- การวิจัยเพื่อมุ่งแก้ปัญหาหรือพัฒนางานบางสิ่งที่เกิดขึ้นหรือต้องการนำมาใช้ปรับเปลี่ยนการดำเนินงานขององค์กรหน่วยงานหรือชุมชนอาจเป็นการวิจัยของผู้วิจัยฝ่ายเดียวหรือมีคณในองค์กรหน่วยงานหรือชุมชนร่วมด้วย
- มีลักษณะคล้ายการวิจัยเชิงทดลองแต่ไม่มีการควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนเพราะถือว่าต้องทดลองกับสภาพปกติผลการวิจัยจะไดัความรู้ที่ใช้ปรับปรุงพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

การวิจัยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Research)

- การวิจัยที่มีบุคคลหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมการวิจัยทุกขั้นตอน (วิเคราะห์ปัญหาเก็บข้อมูลวิเคราะห์สรุปรายงานการวิจัย) อาจไม่ได้ทำเพื่อมุ่งแก้ปัญหาหรือพัฒนางานขององค์กรหน่วยงานหรือชุมชนก็ได้

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research)

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม หมายความว่า วิธีการหนึ่งทางประชาธิปไตยซึ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนในการแสวงหาปัญหา สาเหตุของปัญหา แนวทางแก้ไข การดำเนินการแก้ไขปัญหา การประเมินผลการแก้ไขปัญหาาร่วมกันในพื้นที่ของตนเองโดยอาศัยความรู้และศักยภาพของตนเอง ทำให้เกิดการพัฒนาทางความคิดของประชาชนเพื่อสังคมชุมชนของตนเอง (นพวรรณ, 2549) หรือการวิจัยเพื่อมุ่งแก้ปัญหาหรือพัฒนางานขององค์กรหน่วยงานหรือชุมชนตามแนวทางที่บุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่ายเข้ามาร่วมในกิจกรรมการวิจัยทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่มจนสิ้นสุดกระบวนการวิจัย การวิเคราะห์เชิงปฏิบัติการส่วนใหญ่จะใช้ในระดับชุมชน โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผน การให้ความรู้และมีการให้แกปัญหาไปด้วยกันซึ่งความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนร่วมและส่วนเกี่ยวข้องตามภาพที่ 4-2-1



ภาพที่ 4-2-1 ความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research)

1. นักวิจัย - รู้เชี่ยวชาญด้านแนวคิดทฤษฎีระเบียบวิธีวิจัย
 2. นักพัฒนา - มีความรู้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแก้ปัญหาในชุมชนหรือในพื้นที่ตามนโยบาย
 3. ชุมชน - มีความรู้เกี่ยวกับชุมชนทั้งปัญหาความต้องการข้อจำกัดของชุมชน
- ทั้งสามฝ่ายร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและยอมรับซึ่งกันและกันตลอดกระบวนการวิจัย

กระบวนการและขั้นตอน การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดความต้องการจำเป็นในการพัฒนา

- เมื่อทั้งสามฝ่ายสร้างสัมพันธ์ภาพต่อกันดีแล้วร่วมกันศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุปัญหาในชุมชนกำหนดทางเลือกในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาตามความจำเป็นก่อนหลังของสภาพความรีบด่วนและทรัพยากรที่มีอยู่

ขั้นตอนที่ 2 วางแผนโครงการ

- การจัดทำแผน (นักพัฒนาจะเชี่ยวชาญ) หรือโครงการให้เป็นระบบขอข้อมูลความคิดเห็นจากชุมชนเป็นระยะๆเพื่อประกอบการวางแผนอย่างรัดกุมเช่นความเชื่อของชาวบ้านในส่วนที่เกี่ยวกับปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนในชุมชนนักวิจัยมีส่วนด้านข้อมูลทางวิชาการและแนวทางแก้ปัญหา

ขั้นตอนที่ 3 ทดลองปฏิบัติตามแผนหรือโครงการ

- ทดลองนำแผนที่จัดทำไปทดลองใช้แก้ปัญหาชุมชนอาจเป็นฝ่ายปฏิบัติตามแนวทางที่นักพัฒนาจัดขึ้นนักวิจัยเป็นฝ่ายกำหนดแบบแผนหรือรูปแบบการวิจัยขณะทดลองมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อประเมินปรับเปลี่ยนแผนให้บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินผลสรุปในภาพรวม

- เมื่อทดลองเสร็จสิ้นตามระยะเวลาผู้มีส่วนร่วมร่วมกันวิเคราะห์ประเมินภาพสรุปของการดำเนินงานทั้งความสำเร็จและข้อบกพร่องทั้งการดำเนินงานบุคลากรงบประมาณระยะเวลาวัสดุอุปกรณ์ความพึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม

การที่ประชาชนหรือชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ร่วมวางแผน ปฏิบัติงาน และติดตามการประเมินผลของกิจกรรมหรือโครงการนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆ ด้าน เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนเศรษฐกิจและสังคม ลักษณะของบุคคลภายนอก ดังนั้นจึงมีผู้ให้ความเห็นดังนี้

อรุณรัตน์ (อ้างถึง Cohen and Up off 1877:17-19) เสนอว่าบุคคล 4 ฝ่าย มีส่วนสำคัญในการมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมชนบท ประกอบด้วย ประชาชนในท้องถิ่น ผู้นำท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ของรัฐ และบุคคลภายนอก สำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นยังมีปัจจัยหลายปัจจัยที่มีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง ได้แก่ (1) อายุ และเพศ (2) สถานภาพในครอบครัว (3) ระดับการศึกษา (4) สถานภาพทางสังคม เช่น ชั้นทางสังคม ศาสนา (5) อาชีพ (6) รายได้และทรัพย์สิน (7) ระยะเวลาในท้องถิ่น และระยะเวลาที่อยู่ในโครงการและ (8) ที่ดินถือครองและสถานภาพแรงงาน

นอกจากนี้ ประยูร (2542: 5) ได้นำเสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม มีด้วยกัน 3 ปัจจัย คือ

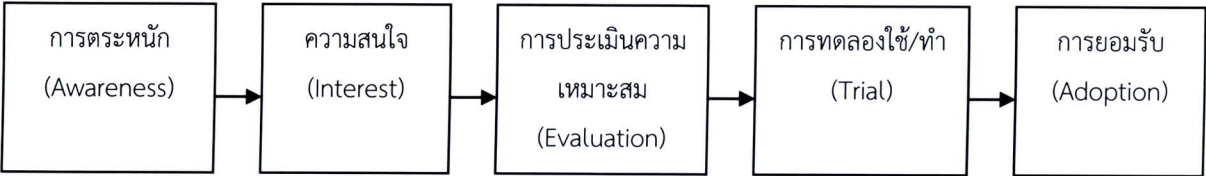
1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ
2. ปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ การศึกษา อาชีพ รายได้ ขนาดของกลุ่มและการเป็นสมาชิกกลุ่ม
3. ปัจจัยด้านการสื่อสาร ได้แก่ การรับข่าวสารจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคล ความถี่ของการรับข่าวสาร

2.1.3 กระบวนการยอมรับผลิตภัณฑ์

หากมองในมุมของเศรษฐศาสตร์ แหล่งปะการังเทียมหรือจุดดำน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้นนั้น ถือเป็นสินค้า (Goods) อย่างหนึ่งที่ต้องผ่านสื่อกลางอย่างร้านค้าเพื่อให้เกิดการให้บริการ (Services) ของลูกค้า ซึ่งจุดดำน้ำเทียมถือว่าเป็นสินค้าใหม่หรือนวัตกรรมที่บุคคลโดยส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยรู้จักหรือสัมผัสความแปลกใหม่จากตัวสินค้า การที่แหล่งปะการังเทียมจะเป็นที่ยอมรับของนักดำน้ำและร้านค้าได้นั้นพวกเขาต้องผ่านการนำเอาสินค้าใหม่มาใช้ ซึ่งกระบวนการนี้เรียกว่า กระบวนการยอมรับสินค้า (Adoption process) และต้องควบคู่ไปกับกระบวนการแพร่ (Diffusion process) สินค้าหรือนวัตกรรมใหม่

การยอมรับสินค้าหรือบริการใหม่ๆ เป็นขบวนการด้านจิตใจผ่านการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งที่น่าไปสู่การใช้ผลิตภัณฑ์ ขั้นตอนที่น่าไปสู่การยอมรับผลิตภัณฑ์ เรียกว่า กระบวนการยอมรับ (Adoption process) (Kotler, Bowen and Makens, 1996) มีขั้นตอนดังนี้

1. การตระหนักรู้ของการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านน้ำแบบมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน (Awareness)
2. ความสนใจการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านน้ำแบบมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน (Interest)
3. การประเมินความเหมาะสมของนวัตกรรมจัดการการท่องเที่ยวด้านน้ำแบบมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน (Evaluation)
4. การทดลองให้การร่วมในกระบวนการจัดการการท่องเที่ยวด้านน้ำแบบมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน (Trial)
5. การยอมรับร่วมเป็นภาคีเครือข่ายการท่องเที่ยวด้านน้ำแบบมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน (Adoption)



ภาพที่ 4-2-2 การยอมรับการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านน้ำแบบมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน

อย่างไรก็ตาม การยอมรับนวัตกรรม เป็นกระบวนการที่เฉพาะด้านบวกเท่านั้น การยอมรับทั้ง 5 ขั้นตอน อาจเกิดไม่ครบทุกขั้นตอน บางขั้นตอนอาจเกิดขึ้นทุกระยะ และการยอมรับปฏิบัติทั้ง 5 ขั้นตอน ยังไม่ใช่เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างถาวร ยังมีโครงสร้างใหม่ของกระบวนการตัดสินใจนวัตกรรม (Innovation Decision Process) ที่ Roger และ Shoemaker (1971) ได้เสนอไว้ว่า มี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนความรู้ (Knowledge) คือ ขั้นรับทราบว่ามีพัฒนาการท่องเที่ยวด้านน้ำเกิดขึ้นและหาข่าวสารจนเข้าใจวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดแหล่งน้ำเทียม
2. ขั้นตอนชักชวน (Persuasion) คือ ขั้นที่ผู้สนใจรับทราบว่าการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านน้ำแบบมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน มีทัศนคติต่อสิ่งใหม่ๆ นั้น อาจเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย
3. ขั้นตอนตัดสินใจ (Decision) คือ ขั้นที่บุคคลสนใจเข้าร่วมทำประชาพิจารณ์การพัฒนาการท่องเที่ยวด้านน้ำแบบมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน และตัดสินใจว่าจะรับรูปแบบการท่องเที่ยวนั้นหรือไม่
4. ขั้นตอนยืนยัน (Confirmation) คือ ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการ ซึ่งเป็นจุดผลหลังจากมีการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านน้ำพร้อมทั้งหาข้อมูลมาสนับสนุนการตัดสินใจของบุคคล อาจใช้ระยะเวลาจนกระทั่งยอมรับสิ่งใหม่ๆ นั้นร่วมพัฒนาไปตามแนวทางที่วางไว้

นอกจากนี้ Roger (1962) ยังกล่าวอีกว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ยอมรับนวัตกรรมใหม่แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยลักษณะส่วนตัว ได้แก่ อายุ สถานภาพ ความรู้ความสามารถ เศรษฐกิจครัวเรือน เช่น รายได้ การถือครองที่ดินรวมไปถึงทรัพย์สินต่างๆที่มีอยู่
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการสื่อสาร บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมการสื่อสาร การรับสารมาจากแหล่งที่ใกล้ชิดและแหล่งที่ห่างไกล ข่าวสารที่ได้รับมีทั้งลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ช่องทางการสื่อสารเหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นตัวกำหนดผลสำเร็จทางการสื่อสารอันเกิดจากความรู้ ทัศนคติรวมไปถึงพฤติกรรมใหม่ๆ แก่ผู้รับสารซึ่งสามารถแบ่งช่องทางการสื่อสารออกเป็น 2 ลักษณะดังนี้

- 2.1 ช่องทางการสื่อสารจากสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น
- 2.2 ช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อน ญาติ เจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นต้น

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านน้ำแบบมีส่วนร่วม

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะของการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านน้ำแบบมีส่วนร่วมได้แก่
 - ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาจุดด้านน้ำเที่ยว (Relation Advantage)

- การเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม (Compatibility)
 - ความซับซ้อน (Complexity)
 - การทดลองได้ (Trial ability)
 - การสังเกตได้ (Observability)
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับผู้รับนวัตกรรม ได้แก่
 - สถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมและบุคคล (Socio – economic Status)
 - คุณลักษณะของบุคลิกภาพ (Personality)
 3. ปัจจัยทางด้านระบบสังคม (Social System)
 4. ปัจจัยทางการติดต่อสื่อสาร

โดยหลักการแล้ว การยอมรับผลิตภัณฑ์ช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับลักษณะทางกายภาพจินตภาพหรือภาพลักษณ์และพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าแต่ละกลุ่มด้วย

ขั้นตอนทั้ง 5 ในกระบวนการยอมรับผลิตภัณฑ์ เป็นสิ่งที่ผู้ผลิตและนักการตลาดต้องนำมาพิจารณาใคร่ครวญว่าจะช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภคสามารถผ่านขั้นตอนแต่ละขั้นโดยเร็วได้อย่างไร เพื่อไปสู่การยอมรับในตัวผลิตภัณฑ์และซื้อเข้ามาใช้ ผู้บริโภคบางคนอาจไม่สามารถผ่านจากขั้นตอนความสนใจในผลิตภัณฑ์ไปสู่ขั้นต่อไปได้หรือต้องใช้เวลานานมาก ถ้าสินค้าที่กำลังพิจารณานั้นมีราคาสูง หรือผู้บริโภคยังมีความไม่แน่นอนหรือมีข้อสงสัยลังเลใจอยู่

ผู้ผลิตและนักการตลาดที่ศึกษาและเข้าใจกระบวนการยอมรับผลิตภัณฑ์ย่อมรู้ดีว่า หลังจากผู้บริโภคเกิดความสนใจ เขาย่อมอยากรู้อะไรสินค้านั้นน่าซื้อหรือไม่ การประเมินค่าอย่างถูกต้อง เกิดจากการได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน และมีโอกาสสัมผัสหรือทดลองใช้ผลิตภัณฑ์นั้นๆ ดังนั้น ถ้าผู้ผลิตและนักการตลาดให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวสินค้าอย่างถูกต้อง ชัดเจน และเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคได้ทดลองใช้ (โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือเสียแต่เพียงส่วนน้อยก็ได้) จะเพิ่มโอกาสในการยอมรับสินค้าได้รวดเร็วขึ้น

เมื่อเข้าใจกระบวนการยอมรับผลิตภัณฑ์แล้ว ผู้ผลิตและนักการตลาดยังพึงตระหนักด้วยว่า ผู้บริโภคแต่ละคนยังมีความแตกต่างในการยอมรับผลิตภัณฑ์ใหม่ บางคนกล้าได้กล้าเสีย บางคนไม่กล้า บางคนถ้าไม่ได้ลองของใหม่จะรู้สึกเสียหน้าว่าเขย แต่บางคนอาจต้องให้มีใครมารับรองเสียก่อน หรือต้องรอให้ผลิตภัณฑ์ติดตลาดเสียก่อนจึงจะกล้าทดลองหรือซื้อมาใช้ หรือบางพวกไม่กล้าหรือไม่ยอมลองของใหม่เลยก็มี สินค้าแต่ละชนิดจะมีผู้บริโภคที่มีความพร้อมและยอมรับผลิตภัณฑ์ได้มากน้อยแตกต่างกันทั้งนั้น ถ้าจำแนกกลุ่มผู้บริโภคออกตามความช้าเร็วในการยอมรับผลิตภัณฑ์ใหม่ จะแบ่งออกได้เป็นกลุ่มนักริเริ่มหรือกลุ่มนวัตกรรม (Innovator) กลุ่มยอมรับเร็วหรือกลุ่มนำสมัย (Early Adopter) กลุ่มทันสมัย (Early Majority) กลุ่มตามสมัย (Late Majority) และกลุ่มล่าช้า (Laggard) ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีลักษณะทั้งทางกายภาพ จินตภาพ และพฤติกรรมในการบริโภคที่แตกต่างกันไป

ผู้ผลิตที่ใช้กลยุทธ์เสนอสินค้าใหม่ออกสู่ตลาดบ่อยๆ จะได้ประโยชน์จากการจำแนก กลุ่มผู้บริโภคแบบนี้ สินค้าใหม่ที่วางตลาดต้องวางเป้าหมายและยื่นข้อเสนอไปยังกลุ่มนักริเริ่มและกลุ่มนำสมัยเป็นลำดับแรกเสมอ โดยทั่วไปคนกลุ่มนี้มักจะเป็นคนในวัยหนุ่มสาว มีความรู้ดี รายได้ดี มีความคิดล้ำยุค

เชื่อมั่นในตัวเอง กล้าเสี่ยง กล้าได้กล้าเสีย มีความรักดีในตราสินค้าน้อย และมักฉวยประโยชน์จากกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา การแจกคูปอง การแจกสินค้าตัวอย่างก่อนคนอื่นเสมอ สำหรับกลุ่มอื่นๆ จะมีความเข้มข้นของลักษณะต่างๆ เหล่านี้ ลดหลั่นกันลงไป

2.1.4 การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อม (SWOT Analysis)

SWOT เป็นเครื่องมือ วิธีการ หรือเทคนิคประเภทหนึ่งที่ใช้ในการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมขององค์กร เพื่อนำมาวางแผนหรือกำหนดกลยุทธ์ให้เหมาะสมในการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ SWOT เป็นคำย่อมาจากคำว่า Strength, Weakness, Opportunity, และ Threat โดย (Hutanuwatr, 1998 และสมยศ, 2538)

จุดแข็ง (Strength) หมายถึง ความสามารถและสถานการณ์ภายในขององค์กรที่เป็นบวก ซึ่งองค์กรนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง การดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ดี ในการวิจัยครั้งนี้ จุดแข็ง ก็คือ สิ่งที่ดีหรือเป็นประโยชน์ขององค์กรที่เอื้อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้โดยเร็ว

จุดอ่อน (Weakness) หมายถึง ความสามารถและสถานการณ์ภายในขององค์กรที่เป็นลบ ซึ่งขัดขวางมิให้การทำงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง การดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ไม่ดี ในการวิจัยครั้งนี้ จุดอ่อน จะเป็นสิ่งที่ไม่ดีหรือไม่เป็นประโยชน์ขององค์กรที่ขัดขวางการดำเนินงานขององค์กร และทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ล่าช้า

โอกาส (Opportunity) หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ โอกาส จะเป็นปัจจัยภายนอกที่สามารถเอื้ออำนวยในการดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้โดยเร็ว

อุปสรรค (Threat) หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่ขัดขวางการทำงานขององค์กรไม่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นปัญหาต่อการดำเนินงานขององค์กร ในการศึกษานี้ อุปสรรค ก็คือ ปัจจัยภายนอกและภายในที่ขัดขวางการดำเนินงานขององค์กร และทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ล่าช้า

2.2 การตรวจเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวด้านน้ำ

ปัจจุบันการท่องเที่ยวทางทะเลขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว กิจกรรมทางน้ำต่างๆ จึงได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะกิจกรรมดำผิวน้ำ (Snorkeling) และดำน้ำลึก (SCUBA diving) กิจกรรมดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อแนวปะการังแตกต่างกันไป ผลกระทบที่เกิดจากการท่องเที่ยวในแนวปะการังเกิดจาก 2 สาเหตุหลักคือผลกระทบจากการก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวได้แก่ พื่นผูกเรือโรงแรมแหล่งน้ำสถานที่ทิ้งขยะและผลกระทบโดยตรงจากกิจกรรมต่างๆ ของนักท่องเที่ยว (Harriott, 2002)

การพัฒนาชายฝั่งและสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว นับเป็นปัญหาหลักที่เกิดขึ้นในแนวปะการังบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวทั่วโลก รวมถึงในประเทศไทย การพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศไทยเช่นการก่อสร้างหรือการถมทะเลทำให้เกิดการชะล้างตะกอนจำนวนมากจากบนบกลงสู่ทะเล ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความชุ่มชื้นของน้ำและส่งผลต่อเนื่องถึงอัตราการเจริญเติบโตและการอยู่รอดของปะการัง ปัญหาจากการท่องเที่ยวที่เห็นได้ชัดอีกอย่างหนึ่ง คือ การทิ้งขยะลงทะเลและผลกระทบจากการทิ้งของเสียจากกิจกรรมของมนุษย์ (Anthropogenic discharge) ลงสู่บริเวณชายฝั่งทะเลแล้วส่งผลกระทบต่อแนวปะการัง (นลินี, 2539)

สาเหตุหลักอีกประการหนึ่งของการท่องเที่ยวที่ส่งผลกระทบต่อสภาพแนวปะการัง คือ ผลกระทบที่เกิดต่อปะการังจากกิจกรรมดำน้ำเพื่อนันทนาการโดยอาจมีสาเหตุจากนักดำน้ำโดยตรงหรือเกิดจากเรือที่พานักท่องเที่ยวไปดำน้ำที่ทิ้งสมอลงในแนวปะการัง หรือเกิดการครูดของท้องเรือไปบนปะการังเมื่อน้ำลง (Davis and Tisdell, 1995) แนวปะการังตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ รวมทั้งที่ Great Barrier Reef ได้รับผลกระทบมากจากการประกอบกิจกรรมการดำน้ำและการเดินเที่ยวชมแนวปะการังของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้กิจกรรมอื่นๆเช่น การยิงปลาเพื่อนันทนาการการเก็บหอยและการให้อาหารปลาเป็นกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศแนวปะการังเช่นกัน (Sudara and Nateekarnchanalarp, 1988; Kelleher and Dinensen, 1993)

โดยสรุปอาจกล่าวได้ว่า ผลกระทบโดยตรงจากกิจกรรมการท่องเที่ยวของมนุษย์ในแนวปะการังเกิดจากหลายสาเหตุ อาทิเช่น ความเสียหายจากนักดำน้ำแบบดำผิวน้ำและดำน้ำลึก ความเสียหายจากการเหยียบย่ำ (Trampling) การครูดของท้องเรือและการทิ้งสมอ แม้นักวิจัยหลายคนสรุปว่าความเสียหายที่เกิดจากนักดำน้ำแบบดำผิวน้ำและดำน้ำลึกมีความสำคัญน้อยกว่าความเสียหายจากการเหยียบย่ำการครูดของท้องเรือและการทิ้งสมอ (Hawkins and Roberts, 1997; Plathong, 1997) แต่ผลกระทบจากกิจกรรมดำน้ำอาจส่งผลเป็นวงกว้างและขยายตัวออกไปได้มากกว่าผลกระทบจากการเหยียบย่ำหรือทิ้งสมอ เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักดำน้ำและกว่าร้อยละ 80มีความพึงพอใจดำน้ำบริเวณที่ปกคลุมด้วยปะการังรูปทรงกิ่งก้าน (Worachananant *et al.*, 2005) ค่อนข้างประปรายต่อการถูกกระแทก เมื่อปะการังเหล่านี้แตกหักเสียหาย นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการก็ต้องย้ายไปดำน้ำจุดอื่นๆ ที่ยังมีปะการังสภาพสมบูรณ์กว่าอันนับเป็นรูปแบบการขยายบริเวณที่เกิดผลกระทบออกไปอีก

การฟื้นตัวตามสภาพธรรมชาติสามารถเกิดขึ้นได้ แต่อาจจะต้องใช้เวลานานและต้องระวังเรื่องการรบกวนจากกิจกรรมจากมนุษย์ ขณะที่การท่องเที่ยวจำเป็นต้องดำเนินต่อไปเพื่อสร้างรายได้และการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ รัฐบาลมุ่งหวังให้จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ อันจะส่งผลให้นักดำน้ำแบบ SCUBA เพิ่มขึ้น ปัจจุบันจึงเกิดแนวคิดสร้างแหล่งดำน้ำเทียมหรือแหล่งดำน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น เพื่อใช้เป็นการเพิ่มพื้นที่ลงเกาะของสิ่งมีชีวิตเกาะติด เป็นการช่วยฟื้นฟูระบบนิเวศที่ถูกทำลายไป ทั้งยังเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระการใช้แนวปะการังธรรมชาติ (Yeemin *et al.*, 2003; Tapsuwan, 2005; Worachananant *et al.*, 2005) ทั้งนี้รูปแบบของวัสดุที่นำมาใช้สร้างแหล่งดำน้ำเทียมมีหลากหลาย ได้แก่ วัสดุธรรมชาติ (ไม้ เปลือกหอย ก้อนหิน) วัสดุสังเคราะห์ (คอนกรีต ยางรถยนต์ ตู้รถไฟ เครื่องบิน เรือขนาดใหญ่)

สำหรับประเทศไทยได้มีการจัดตั้งไฟและเรือขนาดใหญ่หลายลำเป็นแหล่งดำน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้นขึ้นมาได้นานระยะหนึ่ง จนมีปะการังเกาะและสามารถเข้าใช้ประโยชน์ในการท่องเที่ยวแล้ว แต่ปัจจุบันยังไม่พบว่ามีการจัดทำแผนกลยุทธ์การตลาดอย่างบูรณาการให้เป็นรูปธรรมชัดเจนและเป็นระบบ รวมทั้งข้อมูลด้านโอกาสและช่องทางการตลาดของธุรกิจท่องเที่ยวและดำน้ำบริเวณแหล่งดำน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้นในประเทศไทยยังไม่มีปรากฏ องค์ความรู้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านสังคมศาสตร์ยังมีอยู่จำกัดมาก งานศึกษาที่พอจะเกี่ยวข้องพบว่าเป็นด้านการจัดการการมีส่วนร่วมและวิถีชีวิตของชุมชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มชาวประมงที่ได้ประโยชน์จากแนวปะการังเทียมเป็นหลัก โดยพบในงานของ ธงชัย (2537) พิศเพลิน (2549) และ อภิรักษ์ และคณะ (2549) และพบการศึกษาการมีส่วนร่วมอนุรักษ์แนวปะการังของผู้ประกอบธุรกิจดำน้ำในจังหวัดภูเก็ต (วิยะดา, 2550) แต่ก็ยังไม่ใช่นโยบายการริเริ่มแหล่งดำน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น การขยายพรมแดนองค์ความรู้ด้านสังคมศาสตร์โดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจถึงการจัดการเครือข่ายภาคีที่รับรู้และตระหนักถึงคุณค่าไปพร้อมกัน จากการใช้ประโยชน์และการอนุรักษ์แนวปะการังจากแหล่งดำน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น จึงนับเป็นประเด็นศึกษามีความสำคัญ เพื่อให้บริหารจัดการแหล่งดำน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้นและทรัพยากรปะการังที่เกิดขึ้น สามารถสร้างผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยวไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.2 งานวิจัยที่มีการประยุกต์ใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR)

จุฬาวดี (2547) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนบนเกาะช้าง: กรณีศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ หมู่ 2 บ้านสลักเพชร กิ่งอำเภอเกาะช้างใต้ จังหวัดตราด โดยทำการศึกษาจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับเจ้าหน้าที่องค์กรภาครัฐและท้องถิ่นและผู้นำชุมชน และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับประชาชนท้องถิ่น ผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยว จากการศึกษาพบว่า ประชาชนท้องถิ่น ผู้ประกอบการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวเห็นด้วยกับเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวบนเกาะช้าง โดยให้ความเห็นเชิงบวกกับการพัฒนาว่า ทำให้มีระบบสาธารณูปโภคที่ดีขึ้น มีการจัดสร้างโรงกำจัดขยะและระบบบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น และให้ความเห็นเชิงลบ เช่น เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเข้ามามีบทบาทกับการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวน้อย ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกอบการ เป็นต้น สำหรับเรื่องผลกระทบ ประชาชนท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวยังมีความเห็นที่ไม่แน่ใจกับเรื่องผลกระทบที่เกิดขึ้น เนื่องจากไม่เห็นผลกระทบที่เกิดจากการพัฒนามากนัก ในขณะที่ผู้ประกอบการให้ความเห็นว่าการพัฒนาการท่องเที่ยวทำให้มีรายได้มากขึ้น ส่วนในเรื่องการจัดการขยะและสิ่งปฏิกูลจากการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการพบว่า ผู้ประกอบการมีการคัดแยกขยะก่อนนำไปเผา มีการนำขยะไปขาย ส่วนในเรื่องการจัดการสิ่งปฏิกูลและน้ำเสียจากที่พัก จะมีบ่อกักเก็บหรือส้วมซึม โดยส่วนใหญ่เทน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำ บางรายมีการเทน้ำเสียลงส้วมหรือต่อท่อเพื่อรดน้ำต้นไม้ ในส่วนของเรือท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะปล่อยสิ่งปฏิกูลและน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำโดยไม่มีการบำบัด

ธีราพร (2548) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนและการมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่น เกาะล้าน เมืองพญา จังหวัดชลบุรี ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ตัวแทนเจ้าหน้าที่แขวงเกาะล้าน ตัวแทนเจ้าหน้าที่กรมป่าไม้ ตัวแทนคณะกรรมการชุมชน โดยการใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และประชาชนท้องถิ่น โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จากผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการท่องเที่ยวบนเกาะล้าน ได้แก่ รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม และรูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ ซึ่งมีการดำเนินการโดยผู้ประกอบการท้องถิ่น แต่เกาะล้านยังไม่มีรูปแบบการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เนื่องจากยุทธศาสตร์ แผนงานและโครงการอยู่ในระหว่างการดำเนินงานโดยหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่นและระดับการรับรู้ข่าวสารของประชาชนท้องถิ่นอยู่ในระดับต่ำ และยังพบว่าประชาชนท้องถิ่นให้ความตระหนักกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมท้องถิ่นในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความรู้เรื่องท้องถิ่นและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับสูง และความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยหลักที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมคือ การรับรู้ข่าวสารของประชาชนท้องถิ่น

วิยะดา (2551) ทำการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์แนวปะการังของผู้ประกอบธุรกิจดำน้ำ จังหวัดภูเก็ตพ.ศ.2550 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจดำน้ำและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวกิจกรรมทางน้ำในจังหวัดภูเก็ตและเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบธุรกิจดำน้ำในจังหวัดภูเก็ตส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์แนวปะการังในระดับค่อนข้างมากและมีความใส่ใจการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและแนวปะการังเช่นหลีกเลี่ยงการจับสัตว์น้ำสัตว์หายากและสัตว์ที่ใกล้สูญพันธุ์เพื่อนำมาบริโภคผู้ประกอบการดำน้ำมีการจัดหลักสูตรการฝึกหัดการลอยตัวที่ถูกต้อง แก่ผู้เริ่มดำน้ำ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ของผู้ประกอบการคืออาชีพ เนื่องจากอาชีพธุรกิจดำน้ำขึ้นอยู่กับทรัพยากรใต้ท้องทะเล ถ้าหากมีการทำลายหรือไม่อนุรักษ์ ก็ไม่มีนักท่องเที่ยวมาดำน้ำ สำหรับนักท่องเที่ยวที่มาดำน้ำส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ส่วนในภาครัฐยังขาดแคลนบุคลากรในการประชาสัมพันธ์ และการรณรงค์ต่างๆ แก่บุคคลทั่วไป

นลินี (2547) ได้นำวิธีการนี้ไปใช้กับ ชาวบ้านและเกษตรกรตำบลวังน้ำเขียวซึ่งปัจจุบันได้กลายเป็นอำเภอวังน้ำเขียว โดยการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลแบบมีส่วนร่วม (PRA-Participatory Rural Appraisal) ปัญหาของพื้นที่ทำการศึกษาคือการใช้พื้นที่ไม่เหมาะสมในการเพาะปลูก ทำให้เกิดปัญหาดินเสื่อมโทรมผิวดินถูกทำลาย ปัญหาการชะล้างผิวดินในฤดูฝน น้ำไม่เพียงพอต่อการทำเกษตรและบริโภค สุดท้ายคือเกษตรกรไม่สามารถสร้างรายได้จากพื้นที่ตรงนั้น จากการใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ทำให้ชาวบ้านได้เปลี่ยนแปลงทัศนคติ มุมมอง การสังเกต การเรียนรู้ การคิดวิธีการนำมาซึ่งผลิตผลและรายได้ การร่วมมือที่ไม่ต้องรอให้หน่วยงานเข้ามาช่วยเหลือ

กิตติ (2549) ได้ใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ผ่านกระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา กรณีศึกษาอุทยานสิ่งแวดล้อมนานาชาติสิรินธร ตำบลชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นการวิจัยที่ศึกษาปัญหาและความต้องการของชุมชนโดยการสังเกต ใช้แบบทดสอบ

ความรู้และสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ตำรวจตระเวนชายแดน และชาวประมง พบปัญหาและความต้องการได้แก่ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในอุทยาน ปัญหาด้านการจัดสิ่งแวดลอมศึกษา ปัญหาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และปัญหาชุมชน ภายหลังดำเนินการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสัมฤทธิ์ผล การเรียนรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น และมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในเชิงบวก โดยพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจตระเวนชายแดนซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ในชุมชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น และรายได้ส่วนหนึ่งยังนำมาใช้ในการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรการท่องเที่ยว นอกจากนี้เกิดการรวมกลุ่มของชาวประมงในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว ผู้บริหารอุทยานออกกฎระเบียบในการเข้าเยี่ยมชม ทำให้พื้นที่ที่มีความเป็นระเบียบและสะอาดมากยิ่งขึ้น และจัดทำแผ่นพับคู่มือศึกษาธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยว และประชาชนได้ศึกษาเรียนรู้ ก่อนและหลังท่องเที่ยว และนำผลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ สรุปเป็นกระบวนการเสริมสร้างจริยธรรม สิ่งแวดล้อมและกระบวนการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และภายหลังสิ้นสุดกระบวนการวิจัยพบว่า มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องทั้งนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ตำรวจตระเวนชายแดน และชาวประมง

อรุณรัตน์ (2548) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปากแพрок อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจัยเดียวที่มีอิทธิพลในการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม ปัจจัยที่มีอิทธิพล ได้แก่ อายุ การศึกษา ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ค่าตอบแทน การเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย

สุดารัตน์ (2546) ศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการอุทยานแห่งชาติป่าหินงามเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของจังหวัดชัยภูมิ พบว่าการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากองค์กร NGO และโทรทัศน์ทำให้ประชาชนในพื้นที่มีความรู้และความเข้าใจเรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ส่วนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป่า อดต.อยู่ในระดับปานกลางเนื่องจากขาดบุคลากร งบประมาณ ส่วนผู้นำชุมชน องค์กรชุมชน เข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในระดับต่ำ พร้อมทั้งมีการศึกษา SWOT ของพื้นที่อุทยานแห่งชาติป่าหินงาม ทำให้ทราบว่าควรมีการวางแผนงานการท่องเที่ยวพร้อมทั้งจัดตั้งคณะปฏิบัติงานตามแผนเพื่อนำไปสู่การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการแหล่งท่องเที่ยว

ฉัตรชัย (2545) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษาความคิดเห็นชุมชนคลองบางกอกน้อย จังหวัดนนทบุรี พบว่าประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ และให้คุณค่าต่อทรัพยากรธรรมชาติและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในระดับสูง สำหรับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอยู่ในระดับสูง โดยประชาชนมีส่วนร่วมในแง่เจ้าหน้าที่เมื่อมีการบุกรุกทรัพยากรธรรมชาติมากที่สุด รองลงมามีส่วนร่วมในการดูแลรักษาและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การดูแลนักท่องเที่ยวที่สร้างปัญหา การร่วมเสนอแนะแนวทางเพื่อจัดทำแผน ส่วนสุดท้าย คือ การติดตามและรับรู้การใช้งบประมาณที่เกี่ยวข้องการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

2.2.3 งานวิจัยที่มีการประยุกต์ใช้การยอมรับผลิตภัณฑ์ (Adoption Process)

พจนันท์ (2550) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการยอมรับรูปแบบกิจกรรมของเกษตรกรในนิคมเศรษฐกิจพอเพียงอำเภอด่านช้าง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการยอมรับได้แก่ การรับรู้ข่าวสารของโครงการ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้ ประโยชน์ที่ได้รับ รวมถึงการดูแลให้บริการของเจ้าหน้าที่ จะเห็นได้ว่าการยอมรับของเกษตรกรต้องมีการหาข้อมูลและศึกษากิจกรรมที่ทางโครงการนำมาเสนอ และต่อมาพิจารณาว่ารูปแบบของกิจกรรมที่สนใจนี้มีความเหมาะสมต่อตัวเกษตรกรและกิจกรรมที่ยอมรับสามารถทำได้กับสภาพพื้นที่จริงเกษตรกรเหล่านั้นจะยอมรับกิจกรรมที่ทางโครงการกำหนดขึ้น โดยในโครงการนี้เกษตรกรยอมรับว่ากิจกรรมปลูกผักปลอดสารพิษสามารถลดรายจ่าย และเพิ่มรายได้ให้กับตัวเกษตรกร ดังนั้นเกษตรกรจึงยอมรับแล้วนำไปปฏิบัติ

พระเดชพระคุณ (2552) ศึกษาเรื่องกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี กรณีศึกษาการปลูกข้าวล้มตอซัง บ้านคลองวัดบัวสุวรรณประดิษฐ์ และบ้านคลองตบผักชี ตำบลระแหง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีการปลูกข้าวล้มตอซังของเกษตรกรทั้งสองชุมชน มีอยู่ 4 ปัจจัย คือ (1) คุณลักษณะของนวัตกรรม เช่น ความง่ายของวิธีการล้มตอซัง ค่าใช้จ่ายในการล้มตอซัง (2) คุณลักษณะของพื้นที่เพาะปลูก เช่น ความราบเรียบของพื้นที่ ไม่มีวัชพืชในพื้นที่ ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งช่วยในการตัดสินใจของเกษตรกร (3) ความขยันหมั่นเพียรของตัวเกษตรกร และ (4) สภาพแวดล้อมภายในชุมชน คือเกษตรกรส่วนใหญ่ยอมรับนวัตกรรมนี้แล้ว เกษตรกรที่เหลือมีแนวโน้มว่าจะยอมรับนวัตกรรมดังกล่าว

สุภาวดี (2549) ศึกษาเรื่องการยอมรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชนชายฝั่งทะเล เขตบางขุนเทียน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ระดับการยอมรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของกลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับทางความคิดต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในระดับปานกลางนั้นหมายความว่าประชาชนในชุมชนมีความเห็นว่าการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีความสำคัญเหมาะสมกับการพัฒนาชุมชนและส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับกระแสการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อเป็นการแก้ปัญหาความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติส่วนการจัดการด้านพื้นที่มีระดับการยอมรับสูงและอีก 3 ด้านคือการจัดการท่องเที่ยวการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมมีระดับการยอมรับในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับได้แก่ เพศ รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ตำแหน่งทางสังคม (ประธานชุมชน คณะกรรมการ ผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป) การเข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การรับรู้ข่าวสารและความรู้เรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เป็นต้น

2.2.4 งานวิจัยที่มีการประยุกต์ใช้การวิเคราะห์สถานะแวดล้อม (SWOT Analysis)

วลีพร (2546) ได้ศึกษาโครงสร้างตลาดและกลยุทธ์ทางการตลาดของอุตสาหกรรมนมผง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้างของอุตสาหกรรมนมผงในประเทศไทยและเพื่อศึกษากลยุทธ์ทางการตลาด จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคของอุตสาหกรรมนมผงในประเทศไทย

ผลการศึกษาโครงสร้างอุตสาหกรรมนมผงมีลักษณะเป็นตลาดผู้ขายน้อยราย โดยใช้การวิเคราะห์พลังแห่งการแข่งขัน 5 สาย พบว่า ปัจจัยโดยรวมมีผลต่อการแข่งขันในระดับปานกลางถึงต่ำจะทำให้

โครงสร้างตลาดของอุตสาหกรรมนมผงเป็นตลาดผู้ขายน้อยราย ผลการวิเคราะห์การกระจุกตัวของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนมผง ด้วยวิธีหาอัตราส่วนของการกระจุกตัวโดยใช้ส่วนแบ่งการตลาดมาเป็นข้อมูลในการคำนวณการกระจุกตัวของผู้ประกอบการรายใหญ่อยู่ในระดับสูง โครงสร้างตลาดมีลักษณะเป็นผู้ขายน้อยราย การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) ของอุตสาหกรรม มีจุดแข็ง คือ นมผงเป็นสินค้าสำหรับบริโภค สามารถทดแทนน้ำนมมารดา และผู้บริโภคให้ความสำคัญกับตรา ยี่ห้อเป็นอย่างมาก จุดอ่อน คือ วัตถุดิบผลิตนมผงจะต้องนำเข้าจากต่างประเทศหากมีสารปนเปื้อนติดมา ด้วยจะเป็นความยุ่งยากต่อบริษัทอย่างมาก โอกาส คือ รัฐบาลณรงค์ให้ประชาชนดื่มนมมากขึ้น และอุปสรรค คือ รัฐบาลห้ามผู้ประกอบการทำการโฆษณาทุกชนิดเกี่ยวกับนมเด็กแรกเกิดถึงอายุ 1 ปี

อดิศักดิ์ (2547) ได้ทำการวิเคราะห์การผลิต จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของสินค้ารูปหล่อทองเหลืองในจังหวัดลพบุรี ภายใต้โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาการผลิตและเทคนิคการผลิตของกลุ่มผู้ผลิตทองเหลืองบ้านท่ากระยาง จังหวัดลพบุรี 2) เพื่อศึกษาถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของกลุ่มผู้ผลิตทองเหลืองบ้านท่ากระยาง จังหวัดลพบุรี วิธีการศึกษาใช้ข้อมูลปฐมภูมิซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในประเด็นกระบวนการผลิต เทคนิคการผลิต และใช้การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก รวมทั้งใช้ข้อมูลทุติยภูมิในการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ผลิตสินค้ารูปหล่อทองเหลืองกลุ่มชาวบ้านท่ากระยาง จังหวัดลพบุรีนั้นมีความชำนาญในการผลิต เนื่องจากมีประสบการณ์ในการหล่อโลหะเป็นเวลายาวนานกว่า 40 ปี ซึ่งเป็นการผลิตที่ได้รับการถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษ รูปแบบการผลิตเป็นการออกแบบกันเองและเป็นรูปแบบที่ได้รับจากผู้สั่งทำหรือจ้างให้ผลิต การผลิตรูปหล่อทองเหลืองเป็นการผลิตที่ได้คุณภาพสูง มีคุณภาพที่แน่นอน เมื่อเปรียบเทียบกับสินค้านำเข้าจากต่างประเทศแล้วมีลักษณะเหมือนกัน โดยไม่มีเครื่องจักรที่ทันสมัยและไม่มีความซับซ้อน มีรูปแบบหลายชนิด หลายแบบ ใช้วัสดุที่มีในท้องถิ่นมาช่วยในการขัดเงา โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีราคาการจำหน่ายปานกลาง ลักษณะการจัดจำหน่ายเป็นการขายโดยตรงและขายผ่านพ่อค้าคนกลาง หรือผลิตให้กับผู้สั่งทำโดยการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ ปัญหาอุปสรรคคือมีพื้นฐานการศึกษาต่ำเขียนและอ่านหนังสือไม่ได้ ความไม่พอเพียงของเงินทุนในการดำเนินงาน ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก มีผลอยู่ในระดับสูงสามารถที่จะขยายการผลิตและพัฒนาผลิตภัณฑ์ รวมถึงมีการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ได้อีก

ศูนย์วิจัยเศรษฐศาสตร์ และศูนย์ยุโรปศึกษา (2550) ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานระยะแรกของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (สนช.) (พ.ศ. 2547 - 2550) มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาปรับปรุงภารกิจของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ โดยในส่วนของผลการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ขององค์กร มีดังนี้

1. จุดแข็ง คือ มีนโยบายสนับสนุนและร่วมมือกับมหาวิทยาลัย ทำความร่วมมือระหว่างสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กับมหาวิทยาลัยคืบหน้าไปได้เร็วยิ่งขึ้น และสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติยังสามารถอาศัยมหาวิทยาลัยเป็นช่องทางในการขยายเครือข่ายของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ไปสู่ส่วนต่างๆ ของประเทศได้อีกด้วย โดยร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในการร่างหลักสูตรการจัดการนวัตกรรมใน

ระดับปริญญาโท ซึ่งที่ผ่านมา สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติได้ช่วยมหาวิทยาลัยร่างและสอนในหลักสูตรที่เปิดแล้ว อาทิ ช่วยร่างหลักสูตร MBA (Innovation) ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง และร่วมมือกับ Stamford International University ร่างหลักสูตร MBA (Innovation Management) รวมถึงยังช่วยสอนในหลักสูตรดังกล่าวด้วย ถือว่าเป็นการถ่ายโอนประสบการณ์และความรู้ให้กับผู้เรียน นอกจากนี้ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติยังมีแหล่งการเรียนรู้เป็นจำนวนมากไว้สำหรับการศึกษาค้นคว้าเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติเคยทำงานในมหาวิทยาลัยมาก่อน นับว่าเป็นสิ่งที่ดีมาก เพราะผู้ทรงคุณวุฒิเหล่านี้จะทราบถึงสภาพการจัดการนวัตกรรมของมหาวิทยาลัยโดยภาพรวม ซึ่งจะทำให้สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติเข้าใจมหาวิทยาลัยมากขึ้นและสามารถหาวิธีการให้มหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการผลักดันนวัตกรรมของประเทศ

2. จุดอ่อน คือ มีการประชาสัมพันธ์สู่ประชาคมมหาวิทยาลัยน้อยมาก ดังนั้นมหาวิทยาลัยต่างๆ จึงไม่รู้จักสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ และสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติยังไม่มีโครงการอบรมอาจารย์มหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการนวัตกรรม ซึ่งหากมีโครงการในลักษณะนี้ ก็จะทำให้มหาวิทยาลัยมีบุคลากรที่สามารถสอนเรื่องการจัดการนวัตกรรม และสามารถจัดทำตำราเพื่อเผยแพร่ในจำนวนที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากมหาวิทยาลัยสามารถเป็นแหล่งและช่องทางในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมสู่สาธารณชน

3. โอกาส คือ สามารถขยายความร่วมมือไปยังมหาวิทยาลัยอื่นๆ ที่สนใจเปิดหลักสูตรที่เน้นด้านการจัดการนวัตกรรมได้ ไม่ว่าจะเป็นกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยเฉพาะต่างจังหวัดที่ยังไม่มีโอกาสได้เปิดหลักสูตรนี้ ทั้งที่มีบุคลากรมากมาย ซึ่งสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติสามารถอาศัยมหาวิทยาลัยต่างๆ ในประเทศเป็นเครือข่ายในการเผยแพร่และกระจายความรู้ โดยอาจารย์มหาวิทยาลัยสามารถเข้ารับการอบรมที่สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ในลักษณะคล้ายกับ Training The Trainers แล้วนำความรู้ไปเปิดหลักสูตรสอนการจัดการนวัตกรรมหรือนำไปเพิ่มเติมในหลักสูตรที่มีอยู่แล้ว รวมถึง การนำความรู้ไปจัดทำตำราการเรียนการสอนเพื่อเผยแพร่ได้อีกทางหนึ่งด้วย อีกทั้งสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ยังมีบุคลากรที่เป็นผู้บรรยายให้กับหลักสูตรการจัดการนวัตกรรมในมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนแล้ว ซึ่งถือว่าเป็นการประชาสัมพันธ์สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติได้เป็นอย่างดี เพราะผู้เรียนส่วนมากจะเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการจัดการนวัตกรรมของบริษัท

4. อุปสรรค คือ ยังไม่มีโครงการอบรมที่มีผู้สมัครให้กับอาจารย์ในมหาวิทยาลัย การถ่ายทอดความรู้ให้กับอาจารย์ในมหาวิทยาลัยก็ยังไม่เกิด ทำให้การพัฒนาการสอน การวิจัย และการจัดทำตำราด้านการจัดการนวัตกรรมจะพัฒนาไปได้ช้ามาก จึงทำให้มหาวิทยาลัยต่างๆ ไม่ให้ความร่วมมือทางวิชาการกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติตามที่ควร ดังนั้น สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ อาจต้องประชาสัมพันธ์สู่มหาวิทยาลัยในเชิงรุกและพยายามจัดโครงการกับมหาวิทยาลัยให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาเครือข่ายนวัตกรรมด้านการศึกษา



